

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Kerangka Teoritis.....	17
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 Service Quality (Kualitas Pelayanan).....	29
2.1.3 Customer Experience (Pengalaman Pelanggan).....	43
2.2 Penelitian Terdahulu	52
2.3 Kerangka Berpikir.....	63
2.4 Hipotesis	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	67
3.2 Populasi dan Sampel	67
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	70
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	73
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.6 Uji Instrument Penelitian	77

3.7 Teknik Analisis Data.....	79
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	80
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	82
3.7.3 Uji Hipotesis	82
3.7.3.1 Uji Simultan (Uji F).....	82
3.7.3.2 Uji Parsial (Uji t)	84
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Hasil Penelitian	86
4.2 Identifikasi Responden.....	90
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	91
4.4 Uji Instrument Penelitian	102
4.5 Teknik Analisis Data.....	107
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128

