

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Perumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kerangka Teoritis.....	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2 Kualitas pelayanan.....	19
2.1.3 Fasilitas.....	22
2.2 Penelitian Relevan.....	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	32
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Defenisi Operasional.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	34
3.5.1 Teknik pengumpulan data.....	35

3.5.2 Instrumen Penelitian	37
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6.3 Uji Hipotesis.....	40
3.6.4 Uji Koefisien Secara Determinasi (R^2)	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Profil Usaha.....	43
4.2 Identifikasi Responden.....	43
4.3 Uji Instrumen	45
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas	49
4.4.2 Uji Multikolinieritas	51
4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.5 Analisis Uji Regresi Linear Berganda	54
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda	54
4.6 Uji Hipotesis	55
4.6.1 Uji t (Parsial).....	56
4.6.2 Uji F (Simultan)	57
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.7 Hasil dan Pembahasan	58
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
4.7.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	61
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67