

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.1.2 Pengertian pelayanan	12
2.1.1.3 Kualitas pelayanan	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	21

2.1.2.1	Pengertian kepuasan Pelanggan	21
2.1.2.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.1.2.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Berpikir	30
2.4	Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel	34
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	35
3.3.1	Variabel Penelitian	35
3.3.2	Defenisi Operasional	36
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	38
3.5	Tehnik Analisis Data.....	44
3.5.1	Uji Normalitas	46
3.5.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	46
3.5.3	Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	49
------	------------------------	----

4.1.1	Gambaran Umum Usaha Mie Aceh di Wilayah Pancing	49
4.1.3	Profil Perusahaan	49
4.1.3	Susunan Organisasi	51
4.2.	Deskriptif Data Variabel Penelitian	54
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	54
4.2.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.2.3	Deskripsi Responden	59
4.2.4	Uji Validitas dan Reabilitas	61
4.3.	Analisis Data Penelitian	65
4.3.1	Transformasi Data Ordinal Ke Interval	65
4.3.2	Uji Normalitas	66
4.3.3	Persamaan Regresi Sederhana	68
4.3.4	Koefisien Determinasi (R square)	69
4.3.5	Uji Parsial t	70
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	71

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN