

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori.....	9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1. Faktor Atribut Kepuasan Pelanggan	10

2.1.1.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.4. Model SERVQUAL	19
2.1.3. Kejelasan Anggaran	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Berpikir dan Hipotesis	25
2.3.1. Kerangka Berpikir	25
2.3.2. Hipotesis	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.4.1. Variabel Penelitian.....	30
3.4.2. Definisi Operasional	31
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1. Uji Validitas	32
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	33

3.5.3.1.Uji Normalitas	33
3.5.3.2.Uji Multikolinearitas	34
3.5.3.3.Uji Heterokedastisitas	35
3.5.4.Uji Hipotesis	36
3.5.4.1.Uji F.....	37
3.5.4.2.Uji Determinasi	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Hasil Penelitian.....	38
4.1.1.Sejarah Singkat PT. Federal International Finance	38
4.1.2.Visi dan Misi	39
4.1.3.Layanan Pembiayaan	40
4.1.4.Profil Responden	42
4.1.4.1.Responden Pelanggan	42
4.1.4.2.Responden Karyawan.....	47
4.1.5.Tabulasi Jawaban Responden	51
4.1.6.Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	58
4.1.6.1.Uji Validitas	58
4.1.6.2.Uji Reliabilitas.....	59
4.1.7.Uji Asumsi Klasik	61
4.1.7.1.Uji Normalitas	61
4.1.7.2.Uji Multikolinearitas	63
4.1.7.3.Uji Heteroskedastisitas.....	65

4.1.8. Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.1.8.1. Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kejelasan Anggaran	67
4.1.8.2. Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Kejelasan Anggaran.....	69
4.1.9. Uji Hipotesis	71
4.1.9.1. Uji F.....	71
4.1.9.2. Uji Determinasi	73
4.1.9.3. Analisis Jalur	75
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....
----------------------	--------------

