

DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Pembatasan Masalah 5

1.4 Perumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas 8

2.2 Jasa 10

2.2.1 Karakteristik Jasa 10

2.2.2 Klasifikasi Jasa 11

2.3 Kualitas pelayanan 12

2.4 Dimensi Kualitas Jasa 15

2.4.1 Dimensi Keandalan (*Reliability*) 15

2.4.1.1	Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	16
2.4.2	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	17
2.4.2.1	Indikator Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	18
2.4.3	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	18
2.4.3.1	Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	19
2.5	Perilaku Konsumen	19
2.5.1	Keputusan Menggunakan Jasa.....	23
2.5.1.1	Indikator Keputusan Pemakaian Jasa	28
2.6	Penelitian yang Relevan	28
2.7	Kerangka Berpikir	33
2.8	Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi	36
3.2.2	Sampel	36
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	38
3.3.1	Variabel Penelitian	38
3.3.2	Defenisi Operasional	38
3.4	Metode Pengumpulan Data	40
3.5	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4	Uji Hipotesis Penelitian	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.1 Struktur Organisasi	51
4.1.2 Uraian Tugas	53
4.2 Deskriptif Responden Penelitian	54
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.3 Analisis Jawaban responden Terhadap Kualitas Jasa dan Keputusan Pemakaian Jasa	57
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Kehandalan	58
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Bukti Langsung	59
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Daya Tanggap	61
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Keputusan Pemakaian Jasa	62
4.4 Analisis Data dan Pembahasan	63
4.4.1 Hasil Uji Validitas	63
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	68
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	73

4.6 Hasil Uji Hipotesis	74
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.6.2 Koefisien Determinasi	76
4.6.3 Uji F	77
4.6.4 Uji T	79
4.6.4.1 Hasil Uji T Variabel Keandalan	79
4.6.4.2 Hasil Uji T Variabel Bukti Langsung	80
4.6.4.3 Hasil Uji T Variabel Daya Tanggap	80
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	85
5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

