

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

LEMBAR SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI ..... vii

DAFTAR TABEL ..... xi

DAFTAR GAMBAR ..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar belakang masalah..... 1

1.2. Identifikasi masalah ..... 4

1.3. Pembatasan masalah..... 5

1.4. Rumusan masalah..... 5

1.5. Tujuan penelitian..... 6

1.6. Manfaat penelitian..... 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 8**

2.1. Kerangka teoritis ..... 8

2.1.1. Kepuasan Konsumen ..... 8

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen..... 8

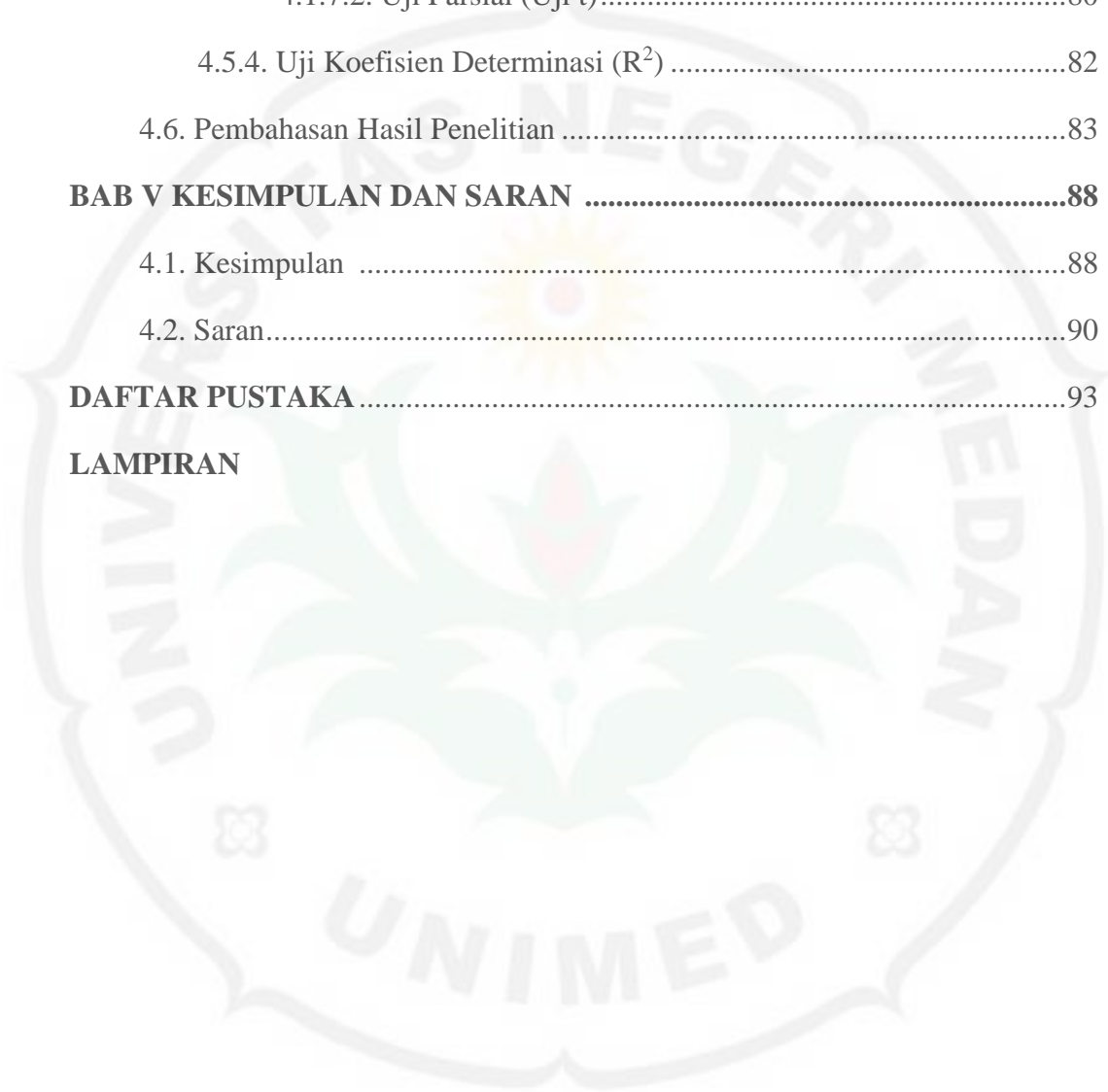
2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Konsumen ..... 10

2.1.1.3. Strategi Mengukur Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.1. Defenisi Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.2. Penelitian yang Relevan.....	20
2.3. Kerangka Berpikir.....	25
2.4. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.2.1. Populasi .....	28
3.2.2. Sampel .....	28
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.3.1. Variabel Penelitian .....	29
3.3.2. Defenisi Operasional Variabel .....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5. Uji Instrumen Penelitian .....	35
3.5.1. Uji Validitas .....	35
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	36
3.6. Teknik Analisi Data .....	37
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1.1. Uji Normalitas .....	37

3.6.1.2. Uji Multikolinearitas .....	38
3.6.1.3. Uji Heterokedastisitas .....	38
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.6.3. Uji Hipotesis .....	40
3.6.3.1. Uji Simultan (Uji F) .....	40
3.6.3.2. Uji Parsial (Uji t).....	41
3.6.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Profil Perusahaan .....	43
4.1.1. Sejarah Singkat Milo Family Karaoke .....	43
4.1.2. Visi dan Misi Milo Family Karaoke.....	44
4.1.3. Struktur Organisasi Milo Family Karaoke .....	45
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
4.2.1. Karakteristik Responden .....	49
4.3. Analisis Deskripsi Variabel .....	52
4.4. Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.5. Analisis Data Penelitian.....	72
4.5.1. Uji Asumsi Klasik .....	72
4.5.1.1. Uji Normalitas.....	72
4.5.1.2. Uji Multikolinearitas .....	74
4.5.1.3. Uji Heterokedastisitas .....	76
4.5.2. Analisis Regresi Berganda.....	77
4.5.3. Pengujian Hipotesis .....	79
4.1.7.1. Uji Simultan (Uji F) .....	79

4.1.7.2. Uji Parsial (Uji t).....	80
4.5.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
4.1. Kesimpulan .....	88
4.2. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY