

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 Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENELITIAN YANG RELEVAN

2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.1.4 Tujuan Pemberian Kepuasan Kepada Pelanggan	17
2.1.1.5 Elemen Kepuasan Pelanggan	18
2.1.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23

2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3 Nilai Pelanggan	30
2.1.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan	30
2.1.3.2 Tipe-Tipe Nilai Pelanggan	32
2.1.3.3 Indikator Nilai Pelanggan	33
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel	41
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.3.1 Variabel Penelitian	42
3.3.2 Definisi Operasional.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Skala Pengukuran Variabel	45
3.6 Instrumen Penelitian.....	48
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	50

3.7.1.1 Uji Normalitas	51
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas.....	51
3.7.1.3 Uji Heterokedastisitas	52
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.7.3 Analisis Regresi Automatic Linear Modelling	53
3.7.4 Uji Hipotesis	54
3.7.4.1 Uji t (Parsial).....	54
3.7.4.2 Uji f (Simultan)	54
3.7.4.3 Uji R ² (Koefisien Determinan).....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2 Deskriptif Identitas Responden.....	57
4.2.1 Deskriptif Identitas Responden	57
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden	59
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan(X ₁)	59
4.2.2.2 Nilai Pelanggan (X ₂).....	61
4.3 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)	62
4.3.1 Validitas dan Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan	63
4.3.2 Validitas Dan Reliabilitas Angket Nilai Pelanggan	64
4.3.3 Validitas Dan Reliabilitas Angket Kepuasan Pelanggan	66
4.4 Teknik Analisis Data.....	67
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	67

4.4.1.1 Uji Normalitas	67
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas	69
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.4.2 Analisis Automatic Linear Modelling	73
4.5 Uji Hipotesis	76
4.5.1 Uji T (Parsial)	76
4.5.2 Uji F (Simultan)	77
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	78
4.6 Pembahasan	
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.6.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	