

DAFTAR ISI

Cover	
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Abastraksi	vii
Daftar isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a. Latar Belakang	1
b. Rumusan Masalah	8
c. Keaslian Penelitian.....	8
d. Tujuan Penelitian	11
e. Manfaat Penelitian	11
f. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Persepsi Kepuasan Konsumen	
a. Definisi persepsi kepuasan konsumen	14
b. Aspek-aspek kepuasan konsumen.....	18
c. Faktor-faktor kepuasan konsumen	21
d. Tipe-tipe kepuasan konsumen.....	23
B. Kualitas Pelayanan	
a. Definisi kualitas pelayanan	24
b. Bentuk-bentuk pelayanan.....	29

c. Aspek-aspek kualitas pelayanan	31
d. Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas pelayanan	34
C. Hubungan kualitas Pelayanan	
Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen	36
D. Kerangka Teoritik.....	40
E. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Identifikasi Variabel	42
C. Definisi Operasional Variabel.....	43
D. Populasi, SampeldanTeknik Sampling	44
E. Instrumen penelitian.....	45
1. Persepsi Kepuasan konsumen	46
a. AlatUkur.....	46
b. Reablitas dan Validitas.....	48
2. Kualitas pelayanan	49
a. AlatUkur.....	49
b. Reabilitas dan Validitas.....	51
F. Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Persiapan dan pelaksanaan penelitian	55
a. Persiapan awal.....	55
b. Penyusunan skala	55
c. Pelaksanaan penelitian	56
2. Deskripsi hasil penelitian	57
a. Uji asumsi	57

1. Uji normalitas.....	57
2. Uji linearitas	58
B. Pengujian Hipotesis.....	60
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
Daftar Pustaka.....	66
Lampiran	69