

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
CURRICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
BABI:PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Asumsi Penelitian	5
BAB II:LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Jasa.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	8
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.3 Promosi	10
2.3.1 Pengertian Promosi	10
2.3.2 Tujuan Promosi	11
2.3.3 Indikator Promosi.....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	13
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Penelitian Terdahulu	14
2.6 Kerangka Berfikir dan Hipotesis	16
2.6.1 Kerangka Berfikir	16
2.6.2 Hipotesis	17

BAB III: METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.5.1 Uji Validitas	24
3.5.2 Uji Reliabilitas	24
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.5.5 Koefisien Determinasi	27
3.5.6 Uji Hipotesis	27
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.2 Deskripsi Responden	31
4.1.3 Deskripsi Penilaian Responden.....	32
4.2 Analisis Data	36
4.2.1 Uji Validitas	36
4.2.2 Uji Reliabilitas	37
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.3.1 Uji Normalitas	38
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	39
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	40
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	41
4.4 Analisis Regresi Berganda	42
4.5 Koefisien Determinasi.....	44
4.6 Uji Hipotesis	45
4.6.1 Uji Parsial (uji t).....	45
4.6.2 Uji Siultan (uji f).....	46
4.7 Pembahasan.....	48
BAB V :PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	