**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL………………………………………………………………………...i

LEMBAR PENGESAHAN…………………………………………………………………ii

ABSTRAK…………………………………………………………………………………iii

ABSTRACT………………………………………………………………………………..iv

KATA PENGANTAR………………………………………………………………………v

DAFTAR ISI………………………………………………………………………………vii

DAFTAR TABEL…………………………………………………………………………..x

DAFTAR GAMBAR………………………………………………………………………xii

DAFTAR LAMPIRAN…………………………………………………………………...xiii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah…………………………………………………1
2. Identifikasi Masalah……………………………………………………..2
3. Batasan Masalah………………………………………………………...4
4. Batasan Penelitian……………………………………………………….4
5. Rumusan Masalah……………………………………………………….5
6. Tujuan Penelitian………………………………………………………..5
7. Manfaat Penelitian………………………………………………………5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

1. Landasan Teori………………………………………………………….7
2. Jasa………………………………………………………………….7
3. Pengertian Jasa………………………………………………….7
4. Kategori Bauran Jasa……………………………………………8
5. Karakteristik Jasa………………………………………………..9
6. Kualitas Layanan…………………………………………………..10
7. Pengertian Kualitas Layanan…………………………………..10
8. Kategori-kategori Bauran Kualitas Layanan…………………...11
9. Dimensi Kualitas Layanan……………………………………..12
10. Kepuasan Konsumen………………………………………………12
11. Pengertian Kepuasan Konsumen………………………………12
12. Dimensi Kepuasan Konsumen…………………………………13
13. Strategi Kepuasan Konsumen………………………………….15
14. Penelitian Terdahulu…………………………………………………...20
15. Kerangka Pemikiran…………………………………………………...22
16. Hipotesis Penelitian……………………………………………………23

BAB III METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian……………………………………………………….24
2. Desain Penelitian………………………………………………………24
3. Variabel Penelitian……………………………………………………..26
4. Teknik Pengumpulan Data……………………………………………..28
5. Teknik Pengambilan Sampel…………………………………………..28
6. Teknik Analisis Data…………………………………………………...29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian……………………………………38
2. Pelaksanaan Penelitian…………………………………………………41
3. Analisis Data…………………………………………………………...41
4. Uji Validitas………………………………………………………...41
5. Uji Reliabilitas………………………………………………………44
6. Analisis Profil Responden…………………………………………..44
7. Analisis Variabel Kualitas Layanan………………………………...47
8. Analisis Kepuasan Konsumen………………………………………48
9. Uji Asumsi Klasik…………………………………………………..49
10. Uji Regresi Sederhana……………………………………………....52
11. Hasil Penelitian…………………………………………………………........55
12. Pembahasan……………………………………………………………57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan…………………………………………………………….59
2. Saran…………………………………………………………………...59

DAFTAR PUSTAKA……………………………………………………………………...60

LAMPIRAN……………………………………………………………………………….62