

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Identifikasi Masalah</b> .....	7
<b>1.3. Perumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.4. Batasan Masalah</b> .....	8
<b>1.5. Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.6. Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	11
<b>2.1.1. Pemasaran</b> .....	11
<b>2.1.2. Kepuasan Pelanggan</b> .....	11
<b>2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan</b> .....	12
<b>2.1.4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan</b> .....	15
<b>2.1.5. Kualitas Pelayanan</b> .....	16
<b>2.2. Penelitian Terdahulu</b> .....	20
<b>2.2.1. Indriyani (2016)</b> .....	20
<b>2.2.2. Indrawan (2016)</b> .....	20
<b>2.2.3. Kristin (2017)</b> .....	21
<b>2.3. Kerangka Pemikiran</b> .....	22
<b>2.4. Hipotesis</b> .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
<b>3.1. Desain Penelitian</b> .....	25
<b>3.2. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	25
<b>3.3. Populasi dan Sampel</b> .....	25

3.3.1.	Populasi .....	25
3.3.2.	Sampel .....	25
3.4.	Variabel Penelitian .....	27
3.5.	Defenisi Operasional .....	28
3.5.1.	Variabel Independen .....	28
3.5.2.	Variabel Dependensi .....	29
3.6.	Pengumpulan Data .....	30
3.7.	Teknik Analisis Data .....	31
3.8.	Instrumen Penelitian .....	31
3.8.1.	Uji Validitas .....	31
3.8.2.	Uji Reliabilitas .....	31
3.8.3.	Asumsi Klasik .....	32
3.9.	Analisis Data .....	33
3.9.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.10.	Pengujian Hipotesis .....	34
3.10.1.	Uji t .....	34
3.10.2.	Uji F .....	35
3.10.3.	Uji Determinan ( $R^2$ ) .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	36
4.2.	Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian .....	39
4.2.1.	Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
4.2.2.	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
4.3.	Uji Instrumen Penelitian .....	43
4.3.1.	Uji Validitas .....	43
4.4.	Uji Reliabilitas .....	46
4.5.	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.5.1.	Uji Normalitas .....	47
4.6.	Uji Multikolinieritas .....	48
4.7.	Uji Heterokedastisitas .....	49
4.8.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.9.	Uji Hipotesis .....	52
4.9.1.	Uji t .....	52
4.9.2.	Uji F .....	53
4.9.3.	Uji Determinan .....	54
4.10.	Pembahasan Penelitian .....	55

4.10.1.	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
4.10.2.	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
4.10.3.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.10.4	Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
4.10.5.	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.10.6.	Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy</i> dan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>60</b>
5.1.	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>60</b>
5.2.	<b>Saran .....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Realisasi target jumlah pelanggan top doorsmeer .....	4
Tabel 3.1. Definisi Operasional .....	29
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2. Usia .....	37
Tabel 4.3. Jenis pekerjaan .....	37
Tabel 4.4. Frekuensi pencuci mobil di Top Doorsmeer .....	38
Tabel 4.5. Jawaban responden terhadap variable kualitas pelayanan .....	39
Tabel 4.6. Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ....	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	50
Tabel 4.12. Hasil regresi .....	50
Tabel 4.13. Hasil uji T .....	52
Tabel 4.14. Hasil uji F .....	53
Tabel 4.15. Hasil uji Determinan .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1. Grafik Realisasi Target Jumlah Pelanggan .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 4.1. Uji Normalitas P-Plot .....</b>	<b>48</b>