

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	6
1.4 Kontribusi Tugas Akhir.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Pemasaran Jasa .....	8
2.2 Kualitas Layanan .....	9
2.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	9
2.3.1 <i>Reliability</i> .....	9
2.3.2 <i>Assurance</i> .....	11
2.3.3 <i>Tangible</i> .....	12
2.3.4 <i>Empathy</i> .....	14
2.3.5 <i>Responsiveness</i> .....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6 Penelitian Terdahulu .....	21
2.7 Kerangka Berpikir.....	23
2.8 Hipotesis .....	23
<b>BAB III. METODE TUGAS AKHIR</b> .....	<b>25</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5 Variabel Penelitian .....	28

3.6 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.7 Instrumen Penelitian.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1 Teknik Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9 Uji Hipotesis.....	36
3.9.1 Uji F.....	36
3.9.2 Uji t.....	36
<b>BAB IV. DESAIN DAN SISTEM.....</b>	<b>37</b>
4.1. Keadaan Umum Obyek Penelitian.....	37
4.2. Visi Misi Perusahaan.....	37
4.3. Logo Perusahaan.....	38
4.4. Keadaan Awal Strategi Pemasaran Perusahaan.....	38
4.5. Proses Penyusunan Desain.....	39
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
5.1. Hasil Pengujian.....	40
5.1.1 Karakteristik Responden.....	40
5.1.2 Uji Validitas.....	45
5.1.3 Uji Reabilitas.....	47
5.1.4 Analisis Deskriptif.....	48
5.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
5.1.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
5.1.7 Hasil Uji t-test.....	65
5.1.8 Hasil Uji F.....	67
5.1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
5.2. Pembahasan.....	70
5.2.1 Pengaruh Keandalan ( <i>reliability</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asian Body Care ( <i>Tribe Fit</i> ).....	70
5.2.2 Pengaruh Jaminan ( <i>assurance</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asian Body Care ( <i>Tribe Fit</i> ).....	72
5.2.4 Pengaruh Empati ( <i>empathy</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asian Body Care ( <i>Tribe Fit</i> ).....	76
5.2.3 Pengaruh Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asian Body Care ( <i>Tribe Fit</i> ).....	74
5.2.5 Pengaruh Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asian Body Care ( <i>Tribe Fit</i> ).....	76

<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kualitas Layanan Tribe Fit .....	4
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert .....	27
Tabel 3.3 Definisi / Variabel Operasional .....	29
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 5.3 Kategori Skala .....	49
Tabel 5.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	50
Tabel 5.5 Uji Normalitas .....	59
Tabel 5.6 Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 5.7 Uji Heterokedastisitas .....	62
Tabel 5.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 5.9 Hasil Uji t .....	65
Tabel 5.10 Hasil Uji F (Simultan) .....	68
Tabel 5.11 Hasil Uji R-Square .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 5.1 Pie Chart Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 5.2 Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 5.3 Pie Chart Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 5.4 Pie Chart Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Teribe Fit .....	44
Gambar 5.5 Scatterplots Uji Heterokedastisitas .....	63