

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Hipotesis .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
G Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II           LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Layanan .....	8
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	8

B. Delapan Jenis Layanan .....	9
1. Informasi .....	9
2. Order taking .....	9
3. Hospitally .....	9
4. Caretaking.....	10
5. Exceptions .....	10
6. Billing.....	10
7. Pembayaran .....	10
C. Dimensi Kualitas Layanan.....	10
1. Berwujud( <i>tangible</i> ) .....	11
2. Keandalan( <i>reliability</i> ) .....	11
3. Ketanggapan( <i>responsiveness</i> ).....	11
4. Keyakinan( <i>assurance</i> ).....	12
5. Empati( <i>empathy</i> ).....	12
D. Kepuasan Pelanggan .....	13
1. Pengertian Kepuasan.....	13
2. Pengertian Pelanggan .....	14
3. Kepuasan Pelanggan .....	15
E. Keputusan Pembelian .....	17
F. Klasifikasi Kepuasan Pelanggan .....	17
1. Perspektif Psikologi .....	17
2. Perspektif Ekonomi.....	21
3. Perspektif Sosiologi .....	22

G. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	24
H. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
1. Konfirmasi Harapan .....	24
2. Minat beli ulang .....	25
3. Kesiapan untuk merekomendasi .....	25

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

H. Metode Penelitian .....	26
1. Jenis Penelitian .....	26
2. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3. Jenis Data Penelitian .....	28
4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
5. Variabel dan Pengukurannya.....	29
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
7. Teknik Analisis Data.....	32

### **BAB IV        ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Identitas Responden .....	35
1. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35
2. Profil Responden Berdasarkan Terakhir .....	36
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas .....	38

1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas .....	41
C. Analisis Deskriptif Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud dan Kepuasan Konsumen .....	43
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Stroberi Accessories Teenager Palembang .....	48
E. Pembahasan.....	51

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Total Penjualan Stroberi Teenager Accessories Palembang dari tahun 2005-2010.....	3
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Terakhir .....	36
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	37
Tabel 4.5	Pengujian Validitas <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	39
Tabel 4.6	Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	39
Tabel 4.7	Pengujian Validitas <i>Assurance</i> (Keyakinan).....	40
Tabel 4.8	Pengujian Validitas <i>Emphaty</i> (Empati).....	40
Tabel 4.9	Pengujian Validitas <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	41
Tabel 4.10	Pengujian Validitas <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas N=100.....	42
Tabel 4.12	Hasil Keseluruhan Rekapitulasi Jawaban Responden .....	43
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi .....	48
Tabel 4.14	Tabel ANOVA <sup>b</sup> .....	49
Tabel 4.15	Tabel Model Summary <sup>b</sup> .....	50