

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian .....	10
F. Telaah Pustaka .....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	13

1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
B. Kepuasan Pelanggan .....	18
1. Pengertian Pelanggan.....	18
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	21
4. Alat untuk Mengukur Kepuasan .....	22
5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
6. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
7. Kepuasan dalam Perspektif Islam .....	26
C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	29

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Sumber Data.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H. Analisis Data .....	38

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek .....	47
------------------------------	----

B. Karakteristik Responden .....	49
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
D. Analisis Deskriptif .....	55
E. Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Normalitas.....	58
2. Uji Heteroskedastisitas.....	60
3. Uji Autokorelasi.....	61
F. Analisis Korelasi.....	62
G. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
H. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	65
I. Koefisien Determinasi .....	66
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	68
B. Kepuasan Pelanggan .....	71
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	