

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	9
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Hakikat Kepuasan Pelanggan Pada Salon X.....	9
2.1.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
2.1.1.3 Salon X.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2 Penelitian Relevan	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tujuan Penelitian	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3 Metode Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30

3.4.2	Sampel	30
3.4.3	Variabel Penelitian	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1	Variabel kualitas pelayanan di salon	32
3.5.1.1	Definisi Konseptual	32
3.5.1.2	Definisi Operasional	33
3.5.1.3	Kisi-kisi Instrumen	33
3.5.1.4	Instrumen Penelitian	35
3.5.1.5	Uji Coba Instrumen Penelitian	36
3.5.2	Variabel Kepuasan Pelanggan salon X	38
3.5.2.1	Definisi Koneptual	38
3.5.2.2	Definisi Operasional	38
3.5.2.3	Kisi-kisi Instrumen	39
3.5.2.4	Uji Coba Instrumen Penelitian	41
3.6	Uji Persyaratan Analisis Data	43
3.6.1	Uji Normalitas	43
3.6.2	Uji Linearitas	44
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.8	Hipotesis Statistik	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Deskripsi Data	49
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.1.2	Deskripsi Data Koesioner	50
4.2	Pengujian Analisis Data	56
4.3	Pengujian Hipotesis	60
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Implikasi	65
5.3	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN-LAMPIRAN		68

BIODATA PENULIS..... 86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.5 Sasaran Manfaat Kegunaan Pelayanan	21
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan Salon X.....	34
Tabel 3.3 Alternative Skala Likert	35
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 3.5 Alternative Jawaban Skala Likert	41
Tabel 3.6 Uji Liliefors	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Distribusi Atribut Sarana Fisik	51
Tabel 4.5 Distribusi Atribut Kehandalan	52
Tabel 4.6 Distribusi Atribut Day Tangkap.....	53
Tabel 4.7 Distribusi Atribut Jaminan.....	54
Tabel 4.8 Distribusi Atribut Empati.....	55
Tabel 4.9 Distribusi Atribut Pelanggan.....	56
Tabel 4.10 Hasil Normalitas	57
Tabel 4.11 Uji Linearitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 3.1. Bagan Hubungan Variabel	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Pertanyaan Penelitian
Lampiran 2	Data Hasil Penelitian
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 4	Surat-Surat Izin

