

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Surat Keterangan Riset.....	iv
Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Tinjauan Teori	8
2.2.1 Kualitas Layanan	8
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.1.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.4 Kriteria Penentu Kualias Jasa Pelayanan	15

2.2.2 Kepuasan <i>Customer</i>	16
2.2.2.1 Pengukuran Kepuasan Customer	17
2.2.2.2 Metode Survei Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Kerangka Penelitian.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.4 Variabel Penelitian.....	23
3.5 Skala Pengukuran	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Uji Instrumen.....	25
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	26
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.7.4 Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Penyajian Data	30
4.1.1 Gambaran Umum Dispenduk Capil Kota Malang	30
4.1.2 Deskripsi Responden	34
4.1.3 Deskripsi Variabel	36
4.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
4.2 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	51
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik	51
4.2.2 Pengujian Hipotesis	56
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	61

BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Kontribusi Penelitian	67
5.4 Saran	68
Daftar Pustaka	69
Penetapan Dosen Pembimbing Bab I , Bab II , Bab III	72
Kartu Bimbingan Bab I , Bab II , Bab III	73
Penetapan Dosen Pembimbing Bab IV dan V	74
Kartu Bimbingan Bab IV dan Bab V	75