

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Curriculum Vitae .....	iv
Ucapan Terima Kasih .....	v
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	6

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.2 Fasilitas .....	9
2.2.1 Definisi Fasilitas .....	9
2.3 Kepercayaan .....	13
2.3.1 Definisi Kepercayaan .....	13
2.3.2 Dimensi Kepercayaan .....	15
2.3.3 Indikator Kepercayaan .....	16
2.4 Kepuasan Konsumen .....	16
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen .....	16
2.5 Penelitian Terdahulu .....	20
2.6 Hipotesis .....	21
2.7 Desain Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.6.3 Uji Validitas .....	31

3.6.4 Uji Reliabilitas .....	31
3.7 Uji Hipotesis .....	32
BAB IV PEMBAHASAN .....	35
4.1 Data Penelitian .....	35
4.1.1 Gambaran Umum .....	35
4.2 Penyajian Data .....	35
4.2.1 Deskripsi Responden .....	35
4.3 Deskripsi Variabel.....	38
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	38
4.3.2 Deskripsi Variabel Fasilitas .....	39
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Trust</i> .....	39
4.3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	41
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	44
4.6 Analisis dan Intrepetasi Hasil Analsisis .....	46
BAB V PENUTUP .....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran .....	49
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	49
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51

LAMPIRAN- LAMPIRAN .....	54
--------------------------	----