DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Tanda Persetujuan Ujian Skripsi ii
Lembar Pengesahan iii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi iv
Abstrak v
Kata Pengantar vii
Daftar Isi ix
Daftar Tabel x
Daftar Gambar xi
Daftar Lampiran xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 11
1.3. Rumusan Masalah 12
1.4. TujuanPenelitian 13
1.5. Manfaat Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

2.1. Tinjauan Pustaka 15
2.1.1. Manajemen Pemasaran 15
2.1.2. Pemasaran Jasa 18
2.1.3. Kualitas Pelayanan 22
2.1.4. Perilaku Konsumen 31
2.1.5. Kepuasan Pelanggan 33
2.1.6. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 39
2.1.7. Kerangka Pemikiran 40
2.1.8. Hipotesis 41
2.2. Metode Penelitian 41
2.2.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian 41
2.2.2. Metode Pengumpulan Data 43
2.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian 44
2.2.4. Metode Analisis 46
1. Uji Kualitas Data 46
2. Metode Deskriptif 47
3. Persamaan Regresi Linear Sederhana 50
4. Koefisien Determinasi (R^2) 50
5. Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji t) 51

2.2.5. Operasional Variabel 52

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1. Sejarah Singkat Clara Cleo Pet Shop 54
3.2. Visi dan Misi 55
3.3. Struktur Organisasi Clara Cleo Pet Shop Kota Jambi 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 59
4.1.1. Deskripsi Profil Responden 59
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data 64
4.1.2.1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 64
4.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 66
4.1.3. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Penelitian 67
4.1.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) 68
4.1.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan (Y) 74
4.1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 79
4.1.4.1. Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana.... 79
4.1.4.2. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 80
4.1.4.3. Uji Hipotesis 81
4.2. Pembahasan 82
4.2.1. Pembahasan Deskripsi Variabel Penelitian 82
4.2.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 87
5.2. Saran 88

DAFTAR PUSTAKA 89