

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan dan Batasan Masalah .....	5
1.2.1 Rumusan Masalah .....	5
1.2.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	8
2.1.3 Jasa .....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	16

2.1.8 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
3.2 Variabel Penelitian.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.3.1 Jenis Data .....	21
3.3.2 Sumber Data .....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Instrumen Penelitian .....	22
3.6 Populasi dan Sampel.....	23
3.6.1 Populasi .....	23
3.6.2 Sampel .....	24
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	24
3.7.1 Uji Validitas .....	24
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.8.1 Uji Normalitas .....	25
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	25
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	26
3.9 Metode Analisis Data.....	26
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi.....	26
3.9.2 Uji F.....	27
3.9.3 Uji T .....	27
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.10 Definisi Operasional .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34

4.1.1	Profil Perusahaan.....	34
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.3	Struktur Organisasi.....	36
4.1.4	<i>Client</i> PT Mutiara Medical Service.....	36
4.2	Pembahasan.....	37
4.2.1	Pelayanan Jasa PT Mutiara Medical Service .....	37
4.2.2	Deskripsi Responden.....	40
4.2.3	Deskripsi Variabel.....	44
4.2.4	Uji Validitas .....	53
4.2.5	Uji Reliabilitas.....	55
4.2.6	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.2.6.1	Uji Normalitas .....	55
4.2.6.2	Uji Multikolinearitas.....	56
4.2.6.3	Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.2.7	Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.2.8	Uji F.....	59
4.2.9	Uji T .....	60
4.2.10	Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.3	Implikasi Manajerial .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		