**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK** i

***ABSTRACT*** ii

**KATA PENGANTAR**. iii

**DAFTAR ISI**. vi

**DAFTAR GAMBAR** x

**DAFTAR TABEL** xii

**BAB I : PENDAHULUAN**. **1**

* 1. Latar Belakang Masalah. 1
  2. Identifikasi Masalah. 4
  3. Batasan Masalah. 5
  4. Rumusan Masalah. 5
  5. Tujuan Penelitian. 5
  6. Manfaat Penelitian. 5
  7. Asumsi/Anggapan Dasar 6
  8. Hipotesis 6

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 8**

2.1 Kualitas Pelayanan 8

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan 11

2.1.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan 14

* + 1. Indikator Kualitas Pelayanan 15
  1. Kepuasan Pelanggan 17
     1. Pengertian Pelanggan 17
     2. Kepuasan Pelanggan 20
     3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 22
     4. Indikator Kepuasan Pelanggan 24

2.3 Penelitian Terdahulu 27

2.4 Kerangka Konseptual 30

**BAB III : METODE PENELITIAN. 31**

* 1. Desain Penelitian. 31
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
     1. Lokasi Penelitian 31
     2. Waktu Penelitian 32

3.3 Populasi dan Sampel 32

* + 1. Populasi 32

3.3.2 Sampel 33

* 1. Variabel dan Indikator 34
     1. Variabel Penelitian 34
     2. Indikator Penelitian 35
  2. Definisi Operasional 35
  3. Sumber Data 35
  4. Teknik Pengumpulan Data 38

3.7 Instrumen Penelitian 38

* + 1. Uji Validitas 39

3.7.2 Uji Reliabilitas 40

3.7.3 Uji Normalitas 41

* 1. Teknik Analisis Data 42
  2. Analisis Regresi Sederhana 43

3.8.2 Uji t 43

3.8.3 Analisis Determinasi (R2) 44

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**. 46

* 1. Hasil Penelitian 46

4.1.1. Sejarah Metta Ponsel 46

4.1.2. Misi dan Visi 47

* + 1. Struktur Organisasi 48
    2. Tugas Pokok dan Fungsi 49
    3. Deskripsi Hasil Penelitian 52
    4. Karakteristik Responden 53
       1. Kualitas Pelayanan (X) 55
       2. Kepuasan Pelanggan(Y) 61
    5. Instrumen Penelitian 68
       1. Uji Validitas 68
       2. Uji Reliabilitas 70
       3. Uji Normalitas 71
    6. Teknik Analisis Data 73
       1. Analisis Regresi Linear Sederhana 73

4.1.8.2 Uji t 74

4.1.8.3 Analisis Determinasi (R2) 75

4.2 Pembahasan 75

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN** 78

5.1 Kesimpulan 78

5.2 Saran 78

**DAFTAR PUSTAKA** 80

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar Judul Halaman

2.1 Kerangka Konseptual 30

4.1 Struktur Organisasi 49

4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53

4.3Responden Berdasarkan Usia 53

4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan 54

4.5 Peduli dan Ramah 55

4.6 Respon Secara Tepat 55

4.7 Membantu Pelanggan 56

4.8 Pelanggan Komplain 57

4.9 Penanganan Keluhan 57

4.10 Jaminan Keamanan 58

4.11 Perhatian Terhadap Pelanggan 59

4.12 Kepentingan Pelanggan 59

4.13 Ramah dan Professional 60

4.14 Fasilitas dan Pelayanan 61

4.15 Karyawan Sangat Terampil 61

4.16 Produk Ponsel Terbaik 62

4.17 Ramah dan Sopan 63

4.18 Pelayanan Terbaik 63

4.19 Pelanggan Datang Kembal 64

4.20 Kenyamanan Pelanggan 65

4.21 Rekomendasi Pelayanan Karyawan 65

4.22 Informasi Pelayanan Metta Ponsel dari Tetangga 66

4.23 Metta Ponsel Memiliki Reputasi 67

4.24 Pelayanan Baik Di Mata Pelanggan 67

4.25 Normal Plot 71

4.6 Histogram Normal 72

**DAFTAR TABEL**

Tabel Judul Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu 27

3.1 Jadwal Penelitian 32

3.2 Defenisi Operasional Variabel 36

3.3 Skala Likert 37

4.1 Bobot Nilai 52

4.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) 68

4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 69

4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) 70

4.5 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) 70

4.6 Hasil Regresi Linear Sederhana 73

4.7 Uji t 74

4.8 Uji Determinasi 75