**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK** i

***ABTSRACT*** ii

**KATA PENGANTAR**  iii

**DAFTAR ISI** v

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR** ix

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 5
  3. Batasan Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat Penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 9

* 1. Landasan Teori 9
     1. Kualitas Pelayanan 9

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Pelayanan 10

1. Indikator Kualitas Pelayanan 12
   * 1. Fasilitas 13
2. Pengertian Fasilitas 13
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas 14
4. Indikator Fasilitas 15
   * 1. Kepuasan Pelanggan 15
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan 15
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Pelanggan 16

1. Indikator Kepuasan Pelanggan 18
   1. Penelitian Terdahulu 18
   2. Kerangka Konseptual................................................. 22

**BAB III METODE PENELITIAN** 25

* 1. Desain Penelitian 25
  2. Populasi dan Sampel 25
  3. Lokasi Dan Waktu Penelitian 27
  4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel 28
  5. Jenis dan Sumber Data Penelitian 30
  6. Instrumen Penelitian 31
  7. Teknik Pengumpulan Data 32
  8. Teknik Analisis Data 33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 39

* 1. Hasil Penelitian 39
     1. Gambaran Umum SPBU 14-202141 39
     2. Hasil Pengujian Instrumen 43
     3. Deskripsi Responden 48
     4. Deskripsi Jawaban Responden 50
     5. Hasil Analisis Data 63
  2. Pembahasan 72

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 76

* 1. Kesimpulan 76
  2. Saran 77

**DAFTAR PUSTAKA** 79

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 18

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 28

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 29

Tabel 3.3 Alternative Jawaban Responden 33

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 44

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas 45

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 46

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan 47

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Fasilitas 47

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan 47

Tabel 4.7 Karakteristik Responden 48

Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Pernyataan 1 50

Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Pernyataan 2 51

Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Pernyataan 3 51

Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Pernyataan 4 52

Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Pernyataan 5 52

Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Pernyataan 6 53

Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Pernyataan 7 54

Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Pernyataan 8 54

Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Pernyataan 9 55

Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Pernyataan 10 55

Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Pernyataan 1 56

Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Pernyataan 2 57

Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Pernyataan 3 57

Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Pernyataan 4 58

Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Pernyataan 5 58

Tabel 4.23 Deskripsi Jawaban Pernyataan 6 59

Tabel 4.24 Deskripsi Jawaban Pernyataan 1 60

Tabel 4.25 Deskripsi Jawaban Pernyataan 2 60

Tabel 4.26 Deskripsi Jawaban Pernyataan 3 61

Tabel 4.27 Deskripsi Jawaban Pernyataan 4 62

Tabel 4.28 Deskripsi Jawaban Pernyataan 5 62

Tabel 4.29 Deskripsi Jawaban Pernyataan 6 63

Tabel 4.30 Hasil Pengujian Normalitas 66

Tabel 4.31 Hasil Pengujian Multikolinieritas 67

Tabel 4.32 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda 68

Tabel 4.33 Hasil Pengujian Parsial 69

Tabel 4.34 Hasil Pengujian Simultan 70

Tabel 4.35 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi 71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 24

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 41

Gambar 4.2 Histogram 64

Gambar 4.3 Probability Plot 65

Gambar 4.4 Scatter Plot 67