**DAFTAR ISI**

 **Halaman**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 5

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Rumusan Masalah 6

1.5. Tujuan Penelitian 7

1.6. Manfaat Penelitian 7

1.7 Hipotesis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1 Kualitas Pelayanan Jasa 9

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa 9

2.1.2 Stra tegi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa 11

2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 13

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa 15

 2.2 Kepuasan Konsumen 16

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 16

2.2.2 Manfaat Kepuasan Konsumen 17

2.2.3 Strategi Kepuasan Konsumen 17

2.2.4 Pemicu kepuasan konsumen 18

 2.2.5 Mengukur Kepuasan Konsumen 19

2.2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan 21

2.3 Penelitian Terdahulu 21

2.4 Kerangka Konseptual 22

**BAB III METODE PENELITIAN 24**

3.1 Desain Penelitian 24

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 24

3.2.1 Tempat Penelitian 24

3.2.2 Waktu Penelitian 24

3.3 Populasi dan Sampel 26

3.3.1 Populasi 26

3.3.2 Sampel 26

3.4 Variabel Penelitian 27

 3.5 Skala Pengukuran 28

3.6 Teknik Pengumpulan Data 28

3.6.1 Observasi 28

3.6.2 Angket ( kuesioner ) 28

3.7 Definis Operasional 29

3.8 Istrumen Penelitian 29

3.8.1 Uji Validitas 30

3.8.2 Uji Reliabilitas 30

3.9 Uji Asumsi Klasik 30

3.9.1 Uji Normalitas 30

3.10 Teknik Analisis Data 31

3.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 32

3.10.2 Uji Persial ( Uji t ) 32

3.10.3 Koefisien Determinasi ( $R^{2}$ ) 32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34**

4.1 Gambaran Umum Nani Wedding Decoration 34

4.1.1 Sejarah Singkat Nani Wedding Decoration 34

4.1.2 Visi dan Misi Nani Wedding Decoration 35

4.1.3 Struktur Organisasi Nani *Wedding Deciration 36*

4.1.4 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Nani *Wedding*

 *Decoration 38*

 4.2 Hasil Penelitian 39

4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian 39

4.2.2 Karakteristik Responden 39

4.2.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel X dan Y 42

4.2.3.1Tanggapan Responden Terhadap Variabel X (Kualitas Pelayanan Jasa) 42

4.2.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) 57

4.3 Instrumen Penelitian 66

4.3.1Uji Validitas 66

 4.3.2Uji Reliabilitas 67

 4.3.3Uji Asumsi Klasik 68

4.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 69

4.3.5 Uji t (Parsial) 70

4.3.5 Koefisien Determinasi (R²) 71

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 72

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 74**

5.1 Kesimpulan 74

5.2 Saran 75

**DAFTAR PUSTAKA 76**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra *Survey* 4

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 21

Tabel 3.1 Waktu penelitian 25

Tabel 3.2 Tabel *Skala Likert* 28

Tabel 3.3 Definisi Operasional 29

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 40

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 40

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan 41

Tabel 4.4 Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan konsumen 42

Tabel 4.5 Karyawan melakukan pendataan secara tepat, cepat dan tepat

 sasaran 42

Tabel 4.6 Respon dilakukan dengan baik apabila ada *complain* dari

 konsumen 43

Tabel 4.7 Keakuratan karyawan Nani *wedding decoration* dalam melakukan

 pelayanan jasa 44

Tabel 4.8 Karyawan Nani *wedding decoration* konsisten dalam memberikan

 Jasa 44

Tabel 4.9 Respon dilakukan dengan baik apabila ada *complain* dari Konsumen 45

Tabel 4.10 Penyampaian informasi diberikan dengan jelas 45

Tabel 4.11 Ketika saya membutuhkan sesuatu karyawan Nani *wedding*

 *decoration* memiliki waktu luang untuk membantu anda 46

Tabel 4.12 Karyawan dapat bekerja sama dengan konsumen 47

Tabel 4.13 Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan

 cepat dan dan benar 47

Tabel 4.14 Jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan konsumen 48

Tabel 4.15 Penyedia jasa memberikan dukungan dan kerja sama terhadap pengguna jasa 48

Tabel 4.16 Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan

 tugasnya sudah sangat bagus 49

Tabel 4.17 Karyawan Nani *wedding decoration* memiliki keahlian yang baik 49

Tabel 4.18 Karyawan Nani *wedding decoration* dapat diandalkan dan

 profesional dalam bekerja 50

Tabel 4.19 Penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa 51

Tabel 4.20 Penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap

 pengguna jasa apabila terjadi masalah 51

Tabel 4.21 Karyawan Nani *wedding decoration* memiliki kesungguhan

 dalam merespon permintaan saudara 52

Tabel 4.22 Karyawan Nani *wedding decoration* memberikan perhatian

 secara individual kepada saudara 52

Tabel 4.23 Karyawan Nani *wedding decoration* memberikan pelayanan

 yang sama tanpa memandang status sosial 53

Tabel 4.24 Kondisi sarana dan prasarana yang di sediakan dalam keadaan

 Baik 54

Tabel 4.25 Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan

 harapan konsumen 54

Tabel 4.26 Fasilitas perlengkapan yang disediakan Nani *wedding decoration*

 bersih dan dalam keadaan baik 55

Tabel 4.27 Nani *wedding decoration* memiliki dekorasi yang baik dan

 Memuaskan 55

Tabel 4.28 Karyawan Nani *wedding decoration* berpenampilan bersih

 dan rapi 56

Tabel 4.29 Kualitas pelayanan jasa yg diberikan sesuai dengan harapan

 Konsumen 57

Tabel 4.30 Nani *wedding decoration* sudah memberikan kenyamanan

 dalam melayani konsumen 57

Tabel 4.31Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Nani *wedding*

 *decoration* yang cepat dan tepat 58

Tabel 4.32 Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan

 Nani *wedding decoration* 59

Tabel 4.33 Saya merasa puas dengan kesopanan yang dimilliki karyawan

 Nani *wedding decoration* 59

Tabel 4.34 Saya merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan

 Nani *wedding decoration* 60

Tabel 4.35 Saya merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan yang

 diberikan karyawan Nani *wedding decoration* 60

Tabel 4.36 Ketepatan dalam melaksanakan janji kepada pelanggan 61

Tabel 4.37 Tindakan karyawan selalu siap menghadapi keluhan yang

 dihadapi karyawan 62

Tabel 4.38 Kemampuan karyawan selalu siap menghadapi kebutuhan

 Pelanggan 62

Tabel 4.39 tanggapan karyawan nani *wedding decoration* terhadap

 *complain* yang dilayangkan 63

Tabel 4.40 Seberapa tanggap karyawan nani *wedding decoration* dalam menanggapi complain 63

Tabel 4.41 Saya sebagai konsumen pernah melayangkan complain terhadap

 nani *wedding decoration 64*

Tabel 4.42 Tentang apakah yang pernah saudara complain kepada pihak nani *wedding decoration 65*

Tabel 4.43 Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan 65

Tabel 4.44 Uji Validitas Variabel X 66

Tabel 4.45 Uji Validitas Variabel Y 67

Tabel 4.46 Hasil Reliabilitas Instrumen Variabel 68

Tabel 4.47 Uji Normalitas 68

Table 4.48 Coefficients 69

Table 4.49 Uji T(Parsial) 70

Table 4.50 Model Summary 71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Level-level Pemicu Kepuasan 18

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual penelitian 23

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Nani *Wedding Decoration* 37