

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACK</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian. ....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian. ....	6
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian .....	6
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian. ....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas. ....	9
2.1.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas layanan .....	10

2.1.1.3	Ketanggapan Responsiveness .....	14
2.1.2	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.2.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.2.2	Strategi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.2.3	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.3	Penelitian Terdahulu.....	21
2.1	Kerangka Pemikiran... ..	22
2.2	Hipotesis.....	25

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian... ..	26
3.1.1	Sejarah Yostien's Wedding Gallery . .....	26
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	27
3.2	Metode Penelitian.....	29
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	30
3.2.2	Teknik Pengumpulan data.. ..	31
3.2.2.1	Jenis Data .....	31
3.2.2.2	Populasi Sasaran.....	32
3.2.2.3	Penentuan Sampel.. ..	32
3.3	Model Paradigma Penelitian.....	33
3.4	Teknik Analisis Data.....	34
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.4.2	Analisis terhadap Kuesioner .....	35
3.4.3	Metode <i>Sucsesive Interval</i> .....	36
3.4.4	Pengujian Asumsi Klasik.....	38
3.4.5	Analisis Regresi Sederhana .....	39
3.5	Hipotesis.....	40

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	<i>Responsiveness</i> Yostien's Wedding Gallery Tasikmalaya .....	42
4.2	Kepuasan Pelanggan Yostien's Wedding Gallery Tasikmalaya.....	46
4.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Yostien's Wedding Gallery Tasikmalaya .....	51
4.3.1	Uji Asumsi Dasar .....	52
4.3.2	Analisis Regresi Sederhana .....	53
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (Uji $r^2$ ).....	54
4.4	Pengujian Hipotesis.. ..	55

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Simpulan .....	57
5.2.	Saran. ....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	30
Tabel 3.2	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing pilihan Jawaban untuk Pernyataan Positif.....	35
Tabel 3.3	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing pilihan Jawaban untuk Pernyataan Negatif.....	36
Tabel 4.1	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel X .....	43
Tabel 4.2	Rekapitulasi <i>Responsiveness</i> .....	44
Tabel 4.3	Klasifikasi penilaian untuk indikator Variabel X Keseluruhan .....	46
Tabel 4.4	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel Y .....	47
Tabel 4.5	Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.6	Klasifikasi penilaian untuk indikator Variabel Y Keseluruhan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1	Model/Paradigma Penelitian .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 2	Hasil Tanggapan Responden .....	65
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reabilitas .....	69
Lampiran 4	Data Interval .....	72
Lampiran 5	Uji Asumsi Dasar .....	76
Lampiran 6	Regresi Berganda .....	77