

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Perpustakaan.....	9
2.2 Layanan Pelanggan	10
2.3 Kepuasan	10
2.4 Pelanggan	11
2.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.6 Dimensi	13
2.7 Regresi	16
2.8 Regresi Linier Berganda	17

	Halaman
2.9 Pengujian Persamaan Regresi	18
2.10 SPSS	21
2.11 Metode Pemilihan Variabel Regresi Linier dalam SPSS.....	22
2.12 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	23
2.13 Uji Validitas	25
2.14 Uji Reliabilitas	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Berpikir	27
3.2 Hipotesis Penelitian	28
3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.4.2 Pengukuran Variabel	35
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.6 Populasi dan Sampel	35
3.6.1 Populasi	35
3.6.2 Sampel	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	36
3.7.1 Studi Dokumentasi	36
3.7.2 Teknik Angket	37
3.8 Sumber Data.....	37
3.9 Analisis Data	38
3.9.1 Tabulasi Data	38

	Halaman
3.9.2 Tahapan Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Responden.....	55
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
4.5 Nilai Rata-rata Tiap	57
4.6 Uji Validitas	61
4.7 Uji Reliabilitas	66
4.8 Uji Asumsi	73
4.8.1 Uji Variabel	73
4.8.2 Uji Normalitas	88
4.8.3 Uji Multikolinearitas	88
4.8.4 Uji Heteroskedastisitas	89
4.8.5 Uji Autokorelasi	91
4.9 Analisis Regresi Linier	91
4.9.1 Persamaan Regresi Linier	93
4.9.2 Uji Model	96
4.10 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	99
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102

LAMPIRAN 104

