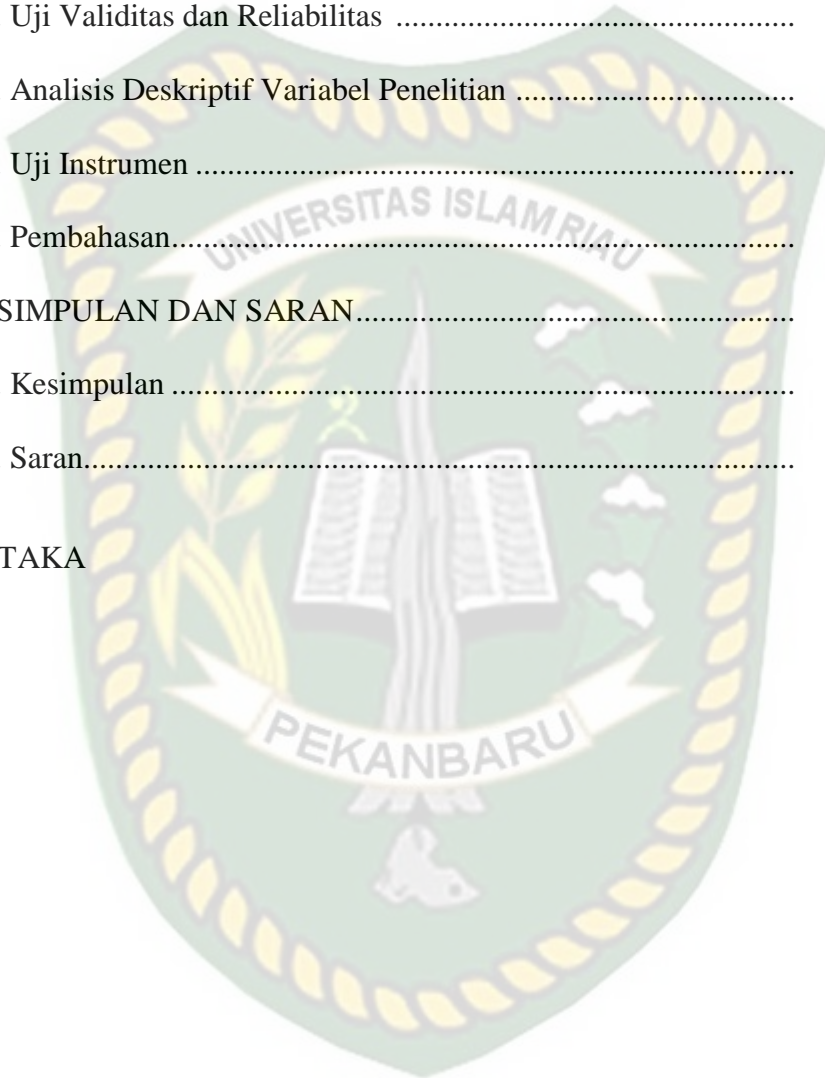


## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Pengertian Jasa .....	6
2.2. Pemasaran Jasa .....	6
2.3. Pengertian Pelayanan .....	8
2.4. Kualitas Pelayanan .....	9
2.5. Kepuasan Konsumen.....	10
2.6. Penelitian Terdahulu .....	13
2.7. Kerangka Berpikir.....	16
2.8. Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III    METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Lokasi Penelitian .....	19
3.2. Operasional Variabel Penelitian .....	19
3.3. Populasi dan Sampel .....	22
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5. Teknik Analisa Data.....	24

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	30
	4.1. Gambaran Umum Barbershop MAXX Pekanbaru .....	30
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
	5.1. Karakteristik Responden .....	34
	5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
	5.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	38
	5.4. Uji Instrumen .....	60
	5.5. Pembahasan.....	68
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
	6.1. Kesimpulan .....	71
	6.2. Saran.....	72
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. :	Data Jumlah Pengunjung Barbershop MAXX.....	3
Tabel 1.2. :	Data Barbershop.....	4
Tabel 2.1. :	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1. :	Operasional Variabel Penelitian.....	20
Tabel 4.1. :	Data Jasa Barbershop .....	31
Tabel 5.1. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 5.2. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian Jasa .....	35
Tabel 5.3. :	Uji Validitas .....	36
Tabel 5.4. :	Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 5.5. :	Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Barbershop MAXX.....	40
Tabel 5.6. :	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Barbershop MAXX .....	44
Tabel 5.7. :	Tanggapan Responden Tentang Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Barbershop MAXX .....	47
Tabel 5.8. :	Tanggapan Responden Tentang Empati ( <i>Empathy</i> ) Barbershop MAXX .....	50
Tabel 5.9.:	Tanggapan Responden Tentang Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Barbershop MAXX.....	53
Tabel 5.10. :	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Barbershop MAXX.....	56
Tabel 5.11. :	Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 5.12. :	Koefisien Regresi Berganda.....	63
Tabel 5.13. :	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	65
Tabel 5.14. :	ANOVA .....	66
Tabel 5.15. :	Uji_t.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Barbershop MAXX Pekanbaru.....	33
Gambar 5.1. Bukti Fisik Barbershop MAXX.....	38
Gambar 5.2. Daya Tanggap Barbershop MAXX.....	42
Gambar 5.3. Jaminan Barbershop MAXX.....	45
Gambar 5.4. Empati Barbershop MAXX.....	48
Gambar 5.5. Kehandalan Barbershop MAXX.....	51
Gambar 5.6. Uji Heteroskedastisitas.....	62

