

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR NOTASI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Umum.....	4
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	4
2.3. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB III. LANDASAN TEORI</b>	
3.1. Umum.....	8
3.2. Tujuan Pembangunan Rusunawa .....	9

3.3. Kualitas Pelayanan .....	10
3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
3.5. Kepuasan Konsumen.....	11
3.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
3.5.2. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	13
3.6. Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	14
3.7. Pengumpulan Data .....	14
3.7.1. Metode Sampling .....	15
3.7.2. Ukuran Sampel.....	17
3.8. Pengujian Data .....	17
3.8.1. Uji Validitas .....	18
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	18
3.8.3. Analisa Regresi Berganda .....	19
3.8.4. Pengujian Hipotesis Uji T .....	20
3.8.5. Pengujian Hipotesis Uji F .....	21
3.8.6. Uji Asumsi klasik .....	22
3.9. SPSS ( <i>Statistical Product And Service Solution</i> ).....	24
3.9.1. Menu Pada SPSS <i>For Windows</i> .....	25
3.9.2. Mendesain Variabel.....	31

#### **BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN**

4.1. Bahan dan Alat Penelitian.....	37
4.2. Metode Penelitian.....	37
4.3. Gambaran Umum Bangunan.....	38
4.4. Identifikasi Kuisisioner.....	38
4.5. Variabel .....	39
4.6. Hipotesis .....	39
4.7. Teknik Penilaian .....	40
4.8. Populasi .....	41
4.9. Sampel .....	41

4.10. Tahapan Penelitian .....	42
4.11. Tahapan Analisis Data .....	44
4.12. Lokasi Penelitian .....	45

## **BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1. Pengaruh Antara Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa .....	46
5.2. Variabel Pelayanan Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Penghuni Rusunawa .....	52
5.3. Uji Regresi Linier Berganda .....	53
5.4. Uji T .....	54
5.5. Uji F .....	57
5.6. Uji Validitas .....	58
5.7. Uji Reliabilitas .....	59
5.8. Uji Asumsi Klasik .....	59

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	64
6.2. Saran .....	65

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

### **LAMPIRAN A. ANALISA DAN PERHITUNGAN**

### **LAMPIRAN B. DATA DAN DOKUMENTASI**

### **LAMPIRAN C. KELENGKAPAN ADMINISTRASI DAN SURAT-SURAT**