

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	13
1. Teori Kepuasan Konsumen .....	13
2. Pemasaran Jasa.....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	21
4. Kualitas Pelayanan Inti .....	32
5. Kualitas Pelayanan Periferal .....	34
6. Kepuasan Konsumen.....	38
7. <i>Word of Mouth</i> .....	45
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Pemikiran .....	52
D. Hipotesis Penelitian .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	56
B. Populasi dan Sampel.....	56
C. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data.....	57
D. Jenis dan Sumber Data.....	58
E. Variabel Penelitian .....	58
F. Reliabilitas Instrument.....	65
G. Teknik Analisis Data .....	66

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
1. Sejarah Objek Penelitian .....	73
2. Karakteristik Responden .....	74
3. Rekapitulasi Data Variabel .....	77
B. Analisis Data .....	80
1. Reliabilitas Instrumen .....	80
2. Uji Asumsi Klasik .....	84
3. Uji Analisis Regresi .....	88
4. Uji Model .....	89
5. Uji Hipotesis .....	90
6. Koefisien Deteterminasi ( $R^2$ ) .....	92
C. Pembahasan .....	93

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	100
B. Saran – saran .....	101

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Konsumen Rumah Makan Warung Kudusan Periode Bulan April – Oktober 2022.....	8
Tabel 1.2	Perbandingan Omset Penjualan Bulanan Warung Kudusan Periode Tahun 2022 .....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1	Skala Likert Kuesioner.....	59
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	62
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan.....	77
Tabel 4.6	Rekapitulasi Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	77
Tabel 4.7	Rekapitulasi Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Periferal (X2).....	78
Tabel 4.8	Rekapitulasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)....	79
Tabel 4.9	Rekapitulasi Terhadap Variabel Word Of Mouth (Z) .....	79
Tabel 4.10	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Inti ....	80
Tabel 4.11	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Periferal.....	81
Tabel 4.12	Hasil Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	81
Tabel 4.13	Hasil Validitas Variabel Word Of Mouth.....	82
Tabel 4.14	Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Inti.	82
Tabel 4.15	Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan Periferal .....	83
Tabel 4.16	Hasil Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	83
Tabel 4.17	Hasil Reliabilitas Word Of Mouth .....	83
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas .....	85
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinieritas Model 1 .....	86
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinieritas Model 2 .....	86
Tabel 4.21	Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan Uji Glejser.....	88
Tabel 4.22	Hasil Regresi Model 1.....	88
Tabel 4.23	Hasil Regresi Model 2.....	89
Tabel 4.24	Hasil Uji F Model 1 .....	89
Tabel 4.25	Hasil Uji F Model 2 .....	90

Tabel 4.26	Hasil Uji Determinasi Model 1 .....	92
Tabel 4.27	Hasil Uji Determinasi Model 2 .....	92



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 :	Karakteristik Jasa .....	18
Gambar 2.2 :	Tipe Pemasaran pada Industri Jasa.....	20
Gambar 2.3 :	Konsep Kepuasan Konsumen.....	41
Gambar 2.4:	Kerangka Pemikiranr .....	52
Gambar 3.1 :	Model Hubungan Regresi dengan Variabel Moderating.....	70
Gambar 4.1 :	Hasil Uji Normal Probability Plot.....	58
Gambar 4.2 :	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	87

