

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
CV. CITRA ADHI SARANA YOGYAKARTA
DENGAN SERVQUAL INSTRUMENT**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :

**ARIF WAHYUDI SUNU HADI
20410067**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
CV. CITRA ADHI SARANA YOGYAKARTA
DENGAN SERVQUAL INSTRUMENT**

Diajukan Oleh:

**ARIF WAHYUDI SUNU HADI
20410067**

Telah disetujui
Dosen Pembimbing



H. Susanto, SE, MS
NIP: 130 887 249

Tanggal : 2 April 2007

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN CITRA ADHI SARANA YOGYAKARTA
DENGAN SERQUAL INSTRUMENT**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta.

Tanggal: 2 Mei 2007

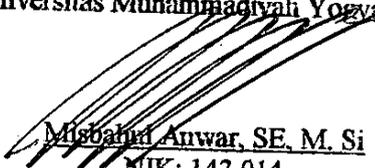
Yang terdiri dari


Indah Fannawati, SE, MSi
Ketua Tim Penguji


Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE, MSi
Anggota Tim Penguji


Susanto, SE, MS
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE, M. Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini, saya:

Nama : Arif Wahyudi Sunu Hadi

Nomor Mahasiswa : 20000410067

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN CITRA ADHI SARANA YOGYAKARTA DENGAN SERQUAL INSTRUMENT

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya akan bertanggung jawab.

MOTTO

Hidup adalah perjuangan yang tak henti-henti

(Myself)

Hidup Harus Fleksibel

(Myself)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S. Al-Insyirah)



Segala sesuatu tergantung dari niatnya

(Al-Hadist)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dengan bangga aku persembahkan karya sederhana tapi penuh makna kepada:

Ibu dan bapakku, juga kakakku sembah sungkem Ananda lakukan, inilah usaha yang bisa ananda dapatkan, *nyuwun agunging pangapuro* jika ananda terlalu lama menyelesaikan kuliah yang satu ini. Ibuku yang aku cintai dan aku banggakan, ananda akhirnya bisa menyelesaikan kuliah selama ini. Dua gelar sarjana yang ananda raih, ibu tentunya pasti bangga, Sarjana Theologi Islam (S.Th.I) dari kampus Universitas Islam Negeri Yogyakarta, ananda telah persembahkan pada tahun 2004, dan sekarang pada tahun 2007 ananda kembali persembahkan gelar sarjana, Sarjana Ekonomi (SE) dari jenjang kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. doa yang ibu panjatkan setiap waktu, kini sebagian telah terkabul, ananda masih mengharap doa dari ibu, untuk bekal ananda menghadapi kerasnya kehidupan sekarang, esok dan nanti. **Bapakku**, cucuran keringat dari bapak tidak ada yang sia-sia, ini satu bukti dari usaha bapak selama ini, ananda salut dengan perjuangan bapak. Ananda bangga dengan bapak. Sekarang saatnya ananda untuk membuktikan, dan mendarmabaktikan semua ilmu yang ananda peroleh selama sekolah dan kuliah. Doa restu dari ibu dan bapak selalu ananda harapkan selamanya, untuk selalu siap dan kuat dalam menghadapi kerasnya hidup. Ananda minta maaf jika selama ini selalu *ngeyel* dengan ibu dan bapak. **Buat kakakku, Mas Eko...** terima kasih mas atas doa restunya pada adinda, akhirnya adikmu ini bisa selesai kuliah... Terus berjuang masku, tak ada yang sia-sia dari tetes keringat yang mengalir, semua ada hasilnya disadari atau tidak oleh kita hasilnya itu datang. *Nuwun yo mas and sorry juga...* buktikan kepada keluarga dan dunia bahwa usaha Mas Eko selama ini tidak sia-sia. Hidup adalah perjuangan yang tak henti-henti. Tak ada yang jatuh dari langit dengan cuma-cuma, semua dengan usaha dan doa

My Sweetie Eri kusriati, secara khusus dari dasar hati, aku senang banget atas segala nasehat, semangat, perhatian dan kasih sayang kamu selama ini. Aku bangga dengan kamu, dan aku kagak salah memilih kamu *Neng*, untuk jadi kandidat tunggal pendamping hidup. Nasehat-nasehat kamu, begitu mengena, dan membangunkan aku dari “tidur” selama ini. Kita memang harus selalu *survive*. Sekarang dengan selesainya study ini, merupakan tahap berikutnya yang telah dilewati tuk menuju kehidupan yang lebih baik. Dan dengan adanya kamu dalam hatiku, aku semakin bersemangat untuk segera menyelesaikan study. Bentuk kasih sayang dan perhatian kamu memang beda. Ibaratnya kamu berikan aku kail, dan bagaimana caranya agar aku bisa mendapatkan “ikan” kasih sayang dan cinta kamu *Neng*. Aku bangga jadi pilihan kamu. Semoga apa yang jadi rencana kita dalam hidup ini bisa terwujud, dan semoga aku bisa menjadi Imam yang dalam hidup kita nanti. Dan bisa menjadi apa yang seperti yang kita rencanakan, dan kita impikan selama ini. Selamat berjuang di negeri orang *Habiby*, hanya doa, kasih sayang cinta dan perhatianku dari jauh yang aku bisa berikan kepada kamu...aku sayang, cinta dan berharap banyak dengan kamu. Kasih sayang, cinta dan perhatianku takkan habis oleh waktu. Tunjukkan kepada dunia bahwa kita bisa menjalani kehidupan ini dengan baik, dan lebih baik lagi, karena kita lebih beruntung dari pada yang lain. *First, Last And Always, I love You, Sweetie...*

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya berikan kepada:

- ❖ **Komisaris Utama CV.Citra Adhi Sarana. Ir. H. Rumintarto,M.Si.** dengan ijin Beliau, saya bisa melakukan penelitian sambil bekerja, dan bekerja sambil penelitian, sehingga tidak mengganggu aktifitas saya sebagai karyawan CV. Citra Adhi Sarana. Pada kesempatan ini, saya sebagai mahasiswa. Saran dan masukan selama saya melakukan penulisan skripsi sungguh sangat berarti, begitu pula dorongan moril dan materiil yang tak terhingga dari Beliau secara pribadi maupun atas nama perusahaan. Terima kasih atas segala bantuan dan keria samanya

- ❖ **Wakil Komisaris CV. Citra Adhi Sarana. Ir. Mohammad Sanusi** yang dengan sabar menasehati saya, membuka hati saya untuk selalu berusaha dalam mengembangkan kemampuan agama mengimbangi ilmu keduniaan, terima kasih Pak Ustadz Sanusi... Urusan dunia dan akherat jangan terlalu berat sebelah, harus imbang, yang jadi tujuan akhir adalah akherat sebagai hidup yang hakiki...nasehat-nasehat Pak Ustadz Sanusi disampaikan dengan penuh tawa, mudah untuk dicerna oleh anak muda.

- ❖ **Direktur Utama CV. Citra Adhi Sarana. Eliza Hapsari Kartawijaya, SE.** yang telah sabar memberi masukan dan arahan kepada saya, baik dalam bekerja maupun selama penulisan skripsi ini, memang cara Beliau berbeda dalam menyampaikan semua arahan tapi saya yakin itu merupakan masukan dan arahan yang positif. Terima kasih Mbak atas semuanya, Mbak Eliza telah banyak membantu baik secara materi maupun dorongan semangat untuk selalu berusaha dan berusaha...saya tidak bisa membalas semua kebaikan Mbak Eliz, hanya Allah-lah yang bisa membalasnya. Saya juga minta maaf apabila selama ini sering kabur meninggalkan kantor, kabur yang terencana maupun tidak terencana, tapi semua kewajiban yang diemban sebagai karyawan Citra Adhi Sarana tidak pernah terbengkalai, dan selalu dikerjakan dengan tepat waktu dan hasil yang optimal. Terima kasih dan maaf yang terhingga...

- ❖ **Dewan Direksi CV. Citra Adhi Sarana.** kepada seluruh jajaran dewan yang terhormat, maaf jika selama ini, saya sebagai bagian dari Dewan Direksi CV Citra Adhi Sarana, selalu emosi dalam menyampaikan argument, itu semua dilakukan demi kebaikan perusahaan dan demi kemajuan perusahaan, kita harus belajar dari semua permasalahan yang selalu ada, entah permasalahan dari intern perusahaan, maupun dari ekstern perusahaan. Dukungan selama saya melakukan penelitian skripsi sungguh besar, saya hanya bisa mengucapkan terima kasih, dan sekarang kita bisa *sharing* dan debat lagi. Dan terima kasih atas dukungannya dalam mengangkat tema dalam penulisan skripsi ini.

- ❖ **Staf dan Karyawan CV. Citra Adhi Sarana**, terima kasih atas pengertian, bantuan dan semuanya, banyak sekali bantuan dari kalian yang dirasakan sekarang..atas nama pribadi selaku Dewan Direksi, mohon maaf banget jika, selalu memarahi kalian, bukan berarti benci pada kalian, tapi itu merupakan salah satu dorongan yang bisa dilakukan ununtuk memotivasi kalian dalam bekerja dan berproduktifitas. Kepada staff saya, bagian adminitrasi dan bagian logistik, selaku atasan kalian, yang setiap periode melakukan progress report kerja kalian, saya minta maaf apabila salah dalam melakukan penilaian. Apalagi yang sering telat memberikan kompensasi kerja. Selaku mahasiswa yang sedang melakukan penelitian di CV. Citra Adhi Sarana, saya hanya bisa mengucapkan terima kasih atas kerja samanya, saran dan masukan sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini. *Thanks a lot....*

- ❖ **Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE, M. Si**, selaku Dosen Penasehat Akademik, yang dengan sabar selalu memberikan nasehat, bimbingan dan arahan yang berharga selama ini juga mendorong saya ununtuk selalu berusaha untuk jadi yang terbaik.

- ❖ **Bapak H. Susanto, SE, MS**. Dosen Pembimbing Skripsi. Dengan sabar dan bijak, mengarahkan dan membimbing saya dalam melakukan penulisan skripsi, sehingga sampai pada saatnya dipertanggungjawabkan di hadapan Dewan Penguji Skripsi, dan inilah hasilnya.

- ❖ **Bapak sofyan**, yang secara “khusus” membantu saya, terima kasih atas “gerilyanya”, entah kapan jadi skripsi ini jika tanpa ada bantuan dari Beliau, tidak bosan-bosan *mengopyak-opyak* agar cepat-cepat bimbingan. “Terima kasih Pak” baik atas nama pribadi maupun keluarga.

- ❖ **Karyawan Perpustakaan UMY** yang telah membantu dan semua *kong kalikongnya* demi kelancaraan saya dalam mendapatkan bahan-bahan

- ❖ **Buat sepupu-sepupuku**, Mbak Eni, Dik Asih, Dik Evan, Dik Betty, dan adik sepupuku yang paling kecil ridho. Adanya kalian, membuat saudara kamu ini, tidak merasa sepi, segala keisengan kita, membuat hubungan kita penuh warna, dan keceriaan. Kalian semua merupakan hiburan tersendiri bagiku, untuk menghilangkan segala kepenatan, kelesuan, dan segala ke-*BT*-an.

- ❖ **Segenap keluarga besar kos *suwunk* 365/I sapan yogyakarta.....**tanpa kalian selama 7 tahun aku kagak ada apa-apanya, kalian membuat aku begitu berarti dan bermakna..dukungan kalian, doa kalian, dan perhatian kalian semua membuat aku begitu menikmati hidup ini, dan kadang aku terlena. Buat Nur *Kucing*, Gunawan *Gundul*, Fiska, Amal, Mail *Duki*, Bang Rijal, Didi, Jamal, Topik, Yazid dan erwin terima kasih dan *matur nuwun*, juga maaf jika selama ini dalam bersama-sama berjuang ma kalian, banyak salahnya..

- ❖ **Roni Jefrinando and Bambang Suhartanto juga Taufik...** Bang Ron, thanks banget yang selalu ngerti kesibukanku selama ini, "ntah gimana jadinya jika aku bimbingan tanpa kamu Bang?" pasti males, suntuk nunggu...canda kita ma *Bedhul* sebelum dan sesudah ujian, bikin aku kagak stress ngadepin ujian pendadaran ma *compre*. Dengan Kalian berdua aku merasa "muda lagi" dan dari kalian pula, banyak memberikan masukan tentang skripsi dan bahan-bahan ujian *compre*...stress dan gila bareng selama belajar kelompok mempersiapkan diri tuk ujian. *Beng*, seneng banget aku kalo ngerjain *lo, lo* tuh dah jadi bapak tapi masih seperti anak-anak, tapi kagak apa-apa, aku seneng dan bangga punya temen seperti *lo Beng*... Dan akhirnya kebersamaan kita selama ini takkan aku lupakan...terus perjuangan Saudaraku, "tunjukkan kepada dunia bahwa kita bisa". *Pik*, aku *mo* 'ngomong apa yaa? Yaa met nikmati hidup aja deh..

- ❖ **Angkringan pojok Ruko Perwita Regency...**makasih Mas Gamuh dan Mbak Tri yang selalu menyediakan sarapan, dan makan siangku dengan menu istimewa...nasi sambel, gorengan, lumpia dan es *coffemix*...setiap akhir bulan, tetep, nulis dulu ya mas gamuh...

- ❖ **Karyawan leon's net**, malam ketika aku jenuh dan suntuk, atau setiap aku ngedate via chatting, kalian selalu menyediakan tempat favorit bagiku,..thanks yaa
- ❖ **Warung Burjo**, yang siap sedia menyediakan menu bagiku. Pagi, sore dan malam, *es coffemix* racikan kalian yang selalu ada dikamarku.
- ❖ Teman-teman semua dan semua pihak yang tidak dapat aku sebutkan satu-persatu, yang dengan sabar dan penuh pengertian melayani dan membantu penulisan skripsi ini.

Semoga amal baik kalian semua diterima oleh Allah SWT sebagai amal soleh dan mendapatkan pahala yang setimpal. Maaf yang tak terhitung atas segala kesalahan dan kekhilafan juga kealpaan penulis selama berinteraksi dengan kalian semua... Semoga hubungan tali silaturahmi kita tetap terjaga. *Amien.*

Wallo'hu a'lam Bisshowaab.

Arif Wahyudi Sunu Hadi, S.Th.I

INTISARI

Dewasa ini perkembangan kebutuhan manusia akan perumahan semakin banyak. Banyak perumahan didirikan dengan berbagai tipe dan model. Hal inilah yang mendorong para pengembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memasarkan produk perumahan dengan berbagai tipe sehingga konsumen merasa puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen citra adhi sarana yogyakarta dengan servqual instrument. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Untuk mengetahui pengaruh variabel *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) terhadap tingkat kepuasan konsumen Citra Adhi Sarana Yogyakarta secara bersama-sama dilakukan dengan uji F. Hasilnya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Sedangkan untuk mengetahui variable mana yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan uji t. Hasilnya menunjukkan bahwa variable *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan nilai sig sebesar 0,001.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

These days growth of requirement of human being of housing will more and more. Many housing founded by various type and model. This matter push all developer to increase the quality of service in marketing product. To consumer lick lips. intention of this research is to know the influence of quality of consumer service to storey; level of satisfaction of consumer Citra Adhi Sarana Yogyakarta by servqual instrument. Analyzer used by is doubled analysis regresi. To know the direct influence of variable tangibles, realibility, responsiveness, assurance, and emphaty to storey; level of satisfaction consumer Citra Adhi Sarana Yogyakarta by together with test F. Its result is refers to that by together variable tangibles, realibility, responsiveness, assurance, and empathy have the influence which significant to storey; level of consumer satisfaction with the value significant 0,000. While to know the which variable is which most dominant of influence mount the consumer satisfaction done with the test T. Its result is refers to that variable assurance have the most dominant influence to storey; level of consumer satisfaction with the value significant of equal to 0,001

Keyword: Quality Of Service, Mount the Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah yang telah memberi petunjuk kepada kita ununtuk urusan ini. Tidaklah mendapat petunjuk, sekiranya Allah tidaklah memberi petunjuk kepada kita. Rahmat dan keselamatan Allah semoga senantiasa diberikan kepada kekasih Nya, Muhammad putera Abdillah, kepada keluarga, sahabat dan orang-orang yang mengikutinya.

Sampailah pada kesempatan yang berbahagia, saya memanjatkan puji syukur ke hadlirat Allah SWT, yang telah memberi pertolongan (rahmat) dan petunjuk (hidayah) serta izin (ridlho) Nya, sehingga skripsi ini sebagai bentuk karya ilmiah yang singkat dan jauh dari sempurna ini dapat terwujud. Saya bersaksi tidak ada Tuhan selain Allah Yang Maha Esa dan tidak ada sekutu bagi Nya. Dan saya bersakasi bahwa Muhammad itu hamba dan Rasul Nya.

Karya ilmiah yang berupa skripsi ini ununtuk melengkapi sebagian syarat-syarat ununtuk memperoleh gelar sarjana strata satu. Juga sebagai suatu sumbangan dalam rangka ikut serta mengisi khasanah ilmu pengetahuan.

Saya mengakui bahwa sebenarnya buah karya ini ini sulit terwujud tanpa bantuan dari segenap pihak. Dengan kerendahan hati ucapan terima kasih yang tak terhingga kiranya ditujukan kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE, M. Si, selaku Dosen Penasehat Akademik, dengan sabar dan santun, membimbing dan memberi masukan selama study.
3. Bapak H. Susanto, SE, MS. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayahanda dan Ibunda serta kakakku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian juga doa, kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. *Habibty* Eri Kusriati, dengan sabar dan penuh semangat juga pengertian yang begitu besar kepada penulis,sekarang selalu dan selamanya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan

penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
1. Bagi Penulis.....	5
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	5
3. Bagi Pihak-Pihak Lain.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori	7
1. Definisi Jasa	7
2. Karakteristik Jasa	7
3. Kualitas Jasa	8
4. Mengelola Kualitas Jasa.....	11
5. Kepuasan Konsumen	16
6. Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen.....	19
C. Penurunan Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/ Subyek Penelitian.....	23
1. Obyek Penelitian	23
2. Subyek Penelitian	23
3. Populasi dan Sampel	23
B. Jenis Data	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
1. Definisi Operasional	25
2. Pengukuran Variabel penelitian	26

F. Uji Kevalidan Instrumen	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	29
G. Pengujian Hipotesis	30
1. Analisis Deskriptif	30
2. Analisis Regresi Berganda	30
3. Uji F	31
4. Uji t	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	33
1. Sejarah Perusahaan dan Berkembangnya Perusahaan	
2. Struktur Organisasi	35
3. Produk dan Harga	37
B. Karakteristik Responden	46
C. Uji Kevalidan Data	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	51
D. Deskriptif Data	54
E. Hasil Penelitian Uji Hipotesis	56
1. Analisis Regresi Berganda	56
2. Uji F	58
3. Uji t	59
F. Pembahasan	60

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Citra Asih	38
Tabel 4.2 Citra Ngoto.....	38
Tabel 4.3 Citra Seyegan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemasukan Per Bulan.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.13 Pengujian Deskriptif Variabel Penelitian	55
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas