Daftar Isi

Lembar Pengesahan ..... **i**

Abstrak ..... **ii**

Abstract ..... **iii**

Kata Pengantar ..... **iv**

Daftar Isi ..... **vii**

Daftar Tabel ..... **xi**

Daftar Gambar ..... **xiv**

Daftar Grafik ..... **xv**

BAB I Pendahuluan **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6
1.2.1 Identifikasi Masalah 6
1.2.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 7
1.4.1 Kegunaan Praktis 7
1.4.2 Kegunaan Akademis 7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis **10**

2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Ruang Lingkup Proses 10
2.1.1.1 Definisi Proses 11
2.1.1.2 Indikator Proses 12
2.1.2 Ruang Lingkup *Physical Evidence* 13
2.1.2.1 Definisi *Physical Evidence* 13

2.1.2.2 Indikator *Physical Evidence* 14
2.1.2.3 Tipe-Tipe *Physical Evidence* 15
2.1.3 Kepuasan Konsumen 16
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen 16
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen 17
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 18
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.2.1 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen 25
2.2.2 Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen 25
2.2.3 Pengaruh Proses dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen 25
2.3 Hipotesis 26
BAB III Objek dan Metode Penelitian 28
3.1 Objek Penelitian 28
3.2 Metode Penelitian 28
3.2.1 Desain Penelitian 29
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 32
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 36
3.2.3.1 Sumber Data 36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 36
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 39
3.2.4.1 Uji Validitas 40
3.2.4.2 Uji Realibilitas 42
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 44
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 45
3.2.5.1 Rancangan Analisis 45
3.2.5.1.1 Rancangan Analisis Deskriptif/Kualitatif 45
3.2.5.1.2 Rancangan Analisis Verifikatif/Kuantitatif 47
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 53
BAB IV Hasil penelitian dan Pembahasan 57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 57

4.1.1 Sejarah Perusahaan....57
4.1.2 Visi dan Misi....58
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan....59
4.2 Karakteristik Responden....64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....65
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....66
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....67
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....68
4.3 Analisis Deskriptif (Kualitatif)....69
4.3.1 Gambaran Proses (X_1)....70
4.3.2 Gambaran Bukti Fisik (X_2)....79
4.3.3 Gambaran Kepuasan Konsumen (Y)....85
4.4 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)....92
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda....92
4.4.2 Uji Asumsi Klasik....94
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi Berganda....99
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi....100
4.4.5 Pengujian Hipotesis....103
4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)....103
4.4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)....106
BAB V Kesimpulan dan Saran....109
5.1 Kesimpulan....109
5.2 Saran....110
Daftar Pustaka....x