

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Keaslian Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	44
C. Kerangka Teoritik	48
D. Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	52
B. Defenisi Operasional	52
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling	54
D. Instrumen Penelitian	56
E. Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian	63
1. Gambaran Umum Perusahaan	63
2. Gambaran Umum Responden	71
3. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian	83
4. Deskripsi Hasil Penelitian	86
B. Pengujian Hipotesis	90
C. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101