

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kepuasan Pelayanan.....	13
1. Bentuk-bentuk kepuasan	17
2. Beberapa Upaya Menjaga Kepuasan Pelanggan.	18
B. Kerangka Teoritik Kepuasan Pelayanan	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
C. Definisi Operasional	25
1. Kepuasan Pelayanan.....	25
D. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi Subjek Penelitian	34
2. Analisis Data Utama	38

V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99