

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... V

BAB 1 PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Identifikasi Masalah6

1.3 Fokus Penelitian6

1.4 Rumusan Masalah6

1.5 Tujuan Penelitian.....6

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....10

2.1 Kualitas Pelayanan10

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan10

2.1.2 Kualitas Pelayanan15

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan18

2.2 Kepuasan Pelanggan19

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan19

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan22

2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....26

2.3 Penelitian Yang Relevan26

2.4 Kerangka Berpikir28

2.5 Hipotesis.....29

BAB III METODE PENELITIAN30

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....30

3.2 Variabel Penelitian30

3.3 Populasi Dan Sampel30

3.3.1 Populasi30

3.3.2 Sampel.....31

3.4 Instrumen Penelitian.....32

3.4.1 Kuesioner (Angket)	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.7 Lokasi Dan Jadwal Peneltian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	38
4.2 Profil Responden	51
4.3 Analisis Data	55
4.4 Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
Daftar Pustaka	81
Daftar Riwayat Hidup	83
LAMPIRAN.....	84
DAFTAR GAMBAR.....	91
DAFTAR TABEL.....	92