

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	7
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Peneliti.....	7
1.5.2 Bagi Institusi	7
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Pikir.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Sumber Data	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	17

3.4	Populasi dan Sampel	17
3.4.1	Populasi.....	17
3.4.2	Sampel.....	17
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	18
3.6	Uji persyaratan instrumen	19
3.6.1	Uji Validitas	19
3.6.2	Uji Reliabilitas	19
3.7	Metode Analisis Data	20
3.7.1	<i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
3.7.2	<i>Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Deskripsi Data	25
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	29
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	29
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	30
4.3	Hasil Analisis Data.....	31
4.3.1	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
4.3.2	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	37
4.5	Pembahasan.....	43
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1	Simpulan.....	45
5.2	Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

