

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian.....	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Peneliti.....	8
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	8
1.5.3 Bagi Institusi.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Perilaku Konsumen.....	10

2.1.1	kualitas pelayanan.....	12
2.1.2	Kepuasan Konsumeni.....	16
2.1.3	Kepuasan Kerja.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Sumber Data.....	21
3.3	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4	Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1	Populasi.....	22
3.4.2	Sampel.....	22
3.5	Variable Penelitian.....	23
3.6	Operasional Variabel.....	23
3.7	Uji persyaratan instrumen.....	24
3.7.1	Uji Validitas instrumen.....	24
3.7.2	Uji reliabilitas kuesioner.....	24
3.8	Metode Analisis Data.....	25
3.8.1	Importance Performance Analysis (IPA).....	25
3.8.2	customer satisfaction index(CSI).....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1	Deskripsi Data.....	29
4.1.1	Deskripsi karakteristik Responden.....	29
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	30
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	34
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	34
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.3	Hasil Analisis Data.....	36
4.3.1	importance perfomance analysis(IPA).....	36
4.3.2	customer satisfaction index (CSI).....	41
4.4	Pembahasan.....	42
4.4.1	pembahasan importance perfomance analysis.....	42
4.4.2	pembahasan customer satifaction index.....	44

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
5.2.1	untuk ruang guru.....	46
5.2.2	untuk Penelitian Selanjutnya.....	47