

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Teori Utility	13
2.2. Pemasaran Jasa	13
2.3. Kepuasan Konsumen	14
2.4. Kualitas Pelayanan.....	15
2.5. Penelitian Terdahulu.....	18
2.6. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Sumber Data	20

3.3. Metode Pengumpulan Data	20
3.4. Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1. Populasi	21
3.4.2. Sample	22
3.5. Variabel Penelitian	22
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.7. Uji Persyaratan Instrumen	23
3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2. Uji Reabilitas	24
3.8. Metode Analisis Data	25
3.8.1 IPA.....	25
3.8.2 CSI.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data	31
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.1.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	33
4.2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	35
4.2.1. Uji Validitas	35
4.2.2. Hasil Uji Reabilitas	37
4.3. Hasil Analisis Data	37
4.3.1. IPA	37
4.3.2. CSI.....	43
4.4. Pembahasan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	50
5.2. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN