

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Tinjauan Pustaka	9
1.5.1 Tinjauan Empirik	9
1.5.2 Tinjauan Teoritik.....	16
1.6 Kerangka Pemikiran	32
1.7 Definisi Konsep dan Operasional.....	33
1.7.1 Definisi Konsep.....	33
1.7.2 Definisi Operasional.....	34
1.8 Metode Penelitian.....	37
1.8.1 Tipe Penelitian	37
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	37
1.8.4 Objek Studi	37
1.8.5 Sumber Data.....	38
1.8.6 Populasi dan Sampel	38

1.8.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
1.8.8	Uji Validitas	40
1.8.9	Uji Reliabelitas.....	41
1.8.10	Teknik Analisis Data	42
BAB II	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	47
2.1	Sejarah Perusahaan.....	47
2.2	Visi dan Misi Perusahaan	49
2.3	Layanan	50
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
3.1	Karakteristik Pelanggan	55
1	Usia	55
2	Pekerjaan.....	57
3	Asal Daerah.....	58
4	Pengeluaran Perbulan.....	59
3.2	Hasil Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	61
3.4	Analisis Faktor	72
1	Menentukan Variabel	72
2	Membuat Matriks Korelasi	73
3	Penentuan Jumlah Faktor	76
4	Rotasi Faktor	77
5	Penamaan Faktor.....	79
3.5	Pembahasan	80
BAB IV	PENUTUP	84
4.1	Kesimpulan.....	84
4.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87

