

DAFTAR ISI	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	1
RUMUSAN MASALAH	7
TUJUAN PENELITIAN	8
MANFAAT PENELITIAN	8
LANDASAN TEORI	8
Pemasaran Jasa	9
Bauran Pemasaran Jasa	11
Kualitas Jasa	14
Pengukuran Kualitas Jasa	17
Sikap	19
Sikap Konsumen Terhadap Pelayanan Jaaa	25
TINJAUAN EMPIRIS	27
KERANGKA PEMIKIRAN	33
DEFINISI KONSEP	34
DEFINISI OPERASIONAL	35
METODE PENELITIAN	39
Jenis Penelitian	39

Lokasi Penelitian	39
Sumber Data	39
Teknik Pengumpulan Data	40
Populasi dan Sampel	40
Teknik Sampling	42
Uji Validitas dan Reliabilitas	43
Teknik Analisis Data	44
Analisis Muktiatribut Fishbein	44
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	46
SEJARAH BERDIRINYA PERUSAHAAN	46
VISI DAN MISI	47
STRUKTUR ORGANISASI	48
AKTIVITAS ORGANISASI	49
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
IDENTIFIKASI RESPONDEN	51
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	55
Uji Validitas	55
Uji Reliabilitas	56
ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN	57
Variabel Tangibles	58
Variabel Realibility	63
Variabel Responsiveness	67
Variabel Assurance	69
Variabel Emphaty	70
MODEL FISHBEIN	73
PEMBAHASAN	116
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	119
KESIMPULAN	119
SARAN	119

