

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Keterkaitan Antar Variabel.....	24
D. Kerangka Konseptual.....	25
E. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Populasi dan Teknik Sampel Penelitian.....	27
D. Jenis Data Penelitian.....	28
E. Prosedur Pengambilan Data.....	28
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	29
G. Definisi Operasional Variabel.....	29
H. Uji Instrumen Data.....	31

I. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Analisis Deskriptif.....	37
B. Analisis Kuantitatif.....	41
C. Pembahasan.....	44
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Pengelola Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Pengelola Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Pengelola Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Persepsi Pengelola Variabel Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4.5 Persepsi Pengelola Variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.6 Persepsi Pengelola Variabel Kinerja Produk.....	41
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	
Lampiran 2.....	