

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	10
C. Hubungan Antar Variabel.....	13
D. Hipotesis Penelitian.....	13
E. Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Populasi	15
C. Sampel dan Teknik Sampling.....	15
D. Data Penelitian	16
E., Metode Pengumpulan Data.....	17
F. Definisi Operasional Variabel.....	17
G. Uji Instrumen.....	18
H. Teknik Analisis Data.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	25
B. Identifikasi Responden.....	25
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
E. Hasil Uji T.....	28
F. Hasil Koefisien Determinasi	29
G. Pembahasan.....	29
BAB V PENUTUP	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	34