

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis.....	20
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Metode Penentuan Lokasi	27
C. Metode Pengambilan Sampel Konsumen	28
D. Jenis Data	29
E. Metode Pengambilan Data	30
F. Uji Coba Instrumen	30
G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Keadaan Umum.....	40
2. Analisis Deskriptif Identitas Responden	43
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	46
4. Analisis Regresi Linier Berganda	53
5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	56
B. Pembahasan.....	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	