

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Permasalahan Penelitian	1
1.2 Keaslian Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Kepuasan	15
2.2.2 Kualitas Layanan	20
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Metode Pemilihan Lokasi	28

3.2 Metode Pengambilan Sampel	29
3.3 Variabel dan Definisi Variabel Operasional	30
3.4 Alat Ukur Penelitian	32
3.5 Metode Analisis Data	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan	62
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
5.3 Rekomendasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	73