

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	<i>ii</i>
HALAMAN PERNYATAAN .....	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>iv</i>
DAFTAR ISI.....	<i>v</i>
DAFTAR TABEL .....	<i>vii</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>viii</i>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<i>ix</i>
INTISARI .....	<i>x</i>
ABSTRACT.....	<i>xi</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	<b>1</b>
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
I.5 Kerangka Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	<b>8</b>
II.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
II.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	12
II.3 Livin' By Mandiri .....	15
II.4 Penelitian Terdahulu .....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>21</b>
III.1 Desain Penelitian.....	21
III.2 Jenis dan Sumber Data .....	21
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	22
III.4 Populasi dan Sampel .....	23
III.5 Definisi Operasional Variabel.....	24
III.6 Metode Analisis Data .....	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	<b>29</b>

IV.1 Hasil Penelitian .....	29
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
V.1 Kesimpulan .....	47
V.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>