

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.4 Teknik <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	9
2.1.5 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Lokasi Penelitian .....	12
3.2 Peralatan Penelitian .....	12
3.3 Bahan Penelitian.....	13

3.4	Prosedur Penelitian .....	14
3.5	Analisis Data .....	17
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>23</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	23
4.2	Karakteristik Responden .....	25
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
4.3.1	Validitas .....	31
4.3.2	Reliabilitas .....	32
4.4	Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Metode IPA .....	33
4.4.1	Kuadran 1 Prioritas Utama .....	36
4.4.2	Kuadran 2 Pertahankan Prestasi .....	39
4.4.3	Kuadran 3 Prioritas Rendah .....	41
4.4.4	Kuadran 4 Berlebihan .....	43
4.5	Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Metode CSI .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>54</b>