

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN DIAJUKAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
 <u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Batasan Masalah.....	5
I.3 Tujuan	5
I.4 Manfaat	6
 <u>BAB II</u> LANDASAN TEORI	 7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Jasa	8
2.3 Pelayanan	10
2.4 Pelanggan	12

2.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	14
 BAB III METODOLOGI	 16
3.1 Ruang Lingkup Kajian	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	17
3.3 Diagram Alir Penelitian	18
3.4 Metode Penarikan Sampel	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	20
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 25
4.1 Analisis Informasi Demografi Responden	25
4.2 Analisa Uji Validitas	27
4.3 Analisa Uji Reliabilitas	29
4.4 Analisa Metode CSI dan IPA	29
4.5 Rekomendasi Strategi	44
 <u>BAB V</u> PENUTUP	 49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
 DAFTAR PUSTAKA	 51
LAMPIRAN	52