

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan	19
C. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
D. Penelitian Terdahulu	21
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28

B. Desain Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Pengembangan Instrumen.....	32
1. Definisi Operasional Variabel	32
2. Operasional variabel	33
F. Uji Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Customer Satisfaction Index (CSI)	39
3. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	41
4. GAP Analysis	42
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Analisis Deskripsi Data	44
1. Profil Responden	44
2. Uji Instrumen Penelitian	47
B. Hasil Data Penelitian	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Customer Satisfaction Index (CSI)	59
3. Importance Performance Analysis (IPA)	62
4. GAP Analysis	65
BAB V	68
PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi	70
1. Implikasi Teoretis	70

2. Implikasi Praktis	70
C. Keterbatasan Penelitian	72
D. Rekomendasi	73
1. Bagi Perusahaan	73
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	90
Lampiran 3 Uji Validitas	92
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah.....	95



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*