

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
H. Uji Kualitas Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38

A. Deskriptif Data	38
B. Uji Intrumen Data.....	43
C. Hasil Data Penelitian	45
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Implikasi	58
C. Keterbatasan Penelitian	60
D. Rekomendasi	60
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR LAMPIRAN	66
A. Lampiran Kuesioner Penelitian	66
B. Lampiran Uji Validitas	73
C. Lampiran Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D. Lampiran Plagiarisme.....	75

