

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
 BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis	7
B. Kerangka Berpikir	19
C. Metode Penulisan	20
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus	26
B. Analisis Data	27

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Variabel Operasional Penelitian	21
Tabel II.2 Skala Pengukuran	25
Tabel III.1 Jenis Kelamin.....	27
Tabel III.2 Usia	28
Tabel III.3 Pekerjaan.....	29
Tabel III.4 Pendapatan Responden	30
Tabel III.5 Wujud.....	32
Tabel III.6 Keandalan.....	31
Tabel III.7 Ketanggapan.....	34
Tabel III.8 Jaminan dan Kepastian.....	35
Tabel III.9 Empati	35
Tabel III.10 Kualitas produk	36
Tabel III.11 Harga.....	37
Tabel III.12 Service Quality.....	38
Tabel III.13 Emotional Factor.....	38
Tabel III.14 Kemudahan	39
Tabel III.15 Nilai Kuisisioner	40
Tabel III.16 Keeratan Hubungan Keofisien Interpretasi	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Jenis Kelamin Responden	27
Gambar III.2 Usia Responden.....	28
Gambar III.3 Pekerjaan Responden	30
Gambar III.4 Pendapatan Responden.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabel Penelitian Kuisisioner

Lampiran 3 Kartu Konsultasi Bimbingan