

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoretis.....	5
B. Kerangka Berpikir.....	19
C. Metode Penelitian.....	20
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus.....	27
B. Analisis data.....	28

**BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan..... 55

B. Saran.....56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	21
Tabel II.2 Skala Pengukuran .....	26
Tabel III.1 Jenis Kelamin Responden .....	29
Tabel III.2 Usia Responden.....	30
Tabel III.3 Pekerjaan Responden .....	32
Tabel III.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	33
Tabel III.5 Pendapatan Responden .....	34
Tabel III.6 Frekuensi Perawatan Di Salon Rudy Responden.....	36
Tabel III.7 Bukti Fisik Variabel Kualitas Jasa .....	38
Tabel III.8 Empati Variabel Kualitas Jasa .....	40
Tabel III.9 Keandalan Variabel Kualitas Jasa.....	42
Tabel III.10 Daya Tanggap Variabel Kualitas Jasa .....	44
Tabel III.11 Jaminan Variabel Kualitas Jasa.....	45
Tabel III.12 Bukti Fisik Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel III.13 Empati Variabel Kepuasan Konsumen .....	49
Tabel III.14 Keandalan VariabelKepuasan Konsumen.....	50
Tabel III.15 Daya Tanggap Variabel Kepuasan Konsumen .....	51
Tabel III.16 Jaminan Variabel Kepuasan Konsumen .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar III.1 Jenis Kelamin Responden .....	29
Gambar III.2 Usia Responden.....	31
Gambar III.3 Pekerjaan Responden .....	32
Gambar III.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	33
Gambar III.5 Pendapatan Responden.....	35
Gambar III.6 Frekuensi Perawatan Di Salon Rudy Responden .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Penelitian

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Konsultasi Karya Ilmiah