

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	7
<b>BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	8
B. Kerangka Berpikir .....	29
C. Metodologi Penelitian .....	30
<b>BAB III. PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus .....	40
B. Analisis Kasus .....	41
<b>BAB IV. KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran-saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel II.1 : Kepuasan pelanggan.....	34
Tabel II.2 : Kriteria Importance Performance Analysis.....	36
Tabel III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel III.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	44
Tabel III.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel III.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	46
Tabel III.6 : Nilai rata- rata setiap atribut untuk mengetahui IPA .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 : Model Kerangka Berpikir.....	29
Gambar II.2 : Diagram Kartesius .....	37
Gambar III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	43
Gambar III 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar III.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	45
Gambar III.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Gambar III.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	47
Gambar III.6 : Analisis Diagram kartesius .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabel Hasil Penelitian