

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR KI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis.....	5
B. Kerangka Berpikir.....	15
C. Metode Penelitian.....	16
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	22
B. Analisis Statistik.....	24
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Manajemen Kualitas Jasa.....	8
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	25
Tebel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	26
Tebel 3.3 Koefisien Regresi.....	27
Tebel 3.4 Hasil Koefisien Determinasi.....	28
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji t.....	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	LambangPerusahaan
Lampiran 2	<i>Regresion Model</i> summary dan ANOVA
Lampiran 3	<i>Coefficiens</i>
Lampiran 4	<i>Residual Statics</i>