

DAFTAR ISI

	Halaman
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
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis.....	6
B. Kerangka Berpikir.....	20
C. Metodologi Penulisan.....	22
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	29
B. Analisis Kasus.....	31
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran-Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Jenis Kelamin Konsumen Welly Motor.....	31
Tabel 3.2 : Usia Konsumen Welly Motor.....	32
Tabel 3.3 : Pekerjaan Konsumen Welly Motor.....	33
Tabel 3.4 : Tipe Motor Konsumen Welly Motor.....	34
Tabel 3.5 : Data Penilaian Responden Variabel X	35
Tabel 3.6 : Data Penilaian Responden Variabel Y	36
Tabel 3.7 : Perhitungan Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Welly Motor.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Dimensi X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Pelanggan).....	21
Gambar 2.2 : Hubungan Kuat dan Lemahnya Suatu Korelasi.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Observasi
Lampiran 2	Surat Keterangan Perusahaan
Lampiran 3	Kartu Konsultasi Bimbingan KI
Lampiran 4	Kuesioner
Lampiran 5	Pedoman Wawancara
Lampiran 6	Tabel <i>t-student</i>
Lampiran 7	Data Penilaian Kuesioner Responden