

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 LAMPIRAN.....	ix
 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.....	21
C. Metodologi Penulisan.....	23

BAB III	PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Kasus.....	30
	B. Analisis Kasus.....	32
 BAB IV	 KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan.....	44
	B. Saran-Saran.....	45
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Dimensi dan Operasional Variabel	22
Tabel 2.2 : Penentuan sampel Isaac dan Michael	
Wiliam B.....	26
Tabel 3.1 : Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 3.2 : Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan kinerja (<i>performance</i>)	38
Tabel 3.3 : Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan reliabilitas (<i>reliability</i>).....	39
Tabel 3.4 : Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan konformasi (<i>conformation</i>).....	40
Tabel 3.5 : Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan estetika (<i>aesthetics</i>).....	41
Tabel 3.6 : Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan kualitas (<i>peceived of quality</i>).....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Lampiran 4 Biodata