

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	8
<b>BAB II    KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Kerangka Teoritik .....	25
2.3 Hasil Penelitian Relevan .....	26
2.4 Alur Pikir.....	29
2.5 Hipotesis.....	30
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	31
3.2.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2.2 Metode Penelitian .....	31
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	34

3.5	Definisi Oprasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	34
3.5.1	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5.2	Skala Pengukuran .....	36
3.6	Metode Analisis .....	37
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	37
3.6.2	Total Skor .....	37
3.6.3	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.6.4	Analisis Korelasi .....	40
3.6.5	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	41
3.6.6	Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
4.2	Lokasi dan Telepon Perusahaan .....	57
4.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	58
4.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	59
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
5.1	Hasil Analisis .....	60
5.1.1	Karakteristik Responden .....	60
5.1.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	66
5.1.3	Total Skor Variabel X & Y .....	68
5.1.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	70
5.1.6	Hasil Regresi Korelasi .....	74
5.1.5	Analisis Grafik .....	75
5.1.7	Pengujian Hipotesis .....	78
5.2	Pembahasan .....	78
5.2.1	Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	78
5.3	Implementasi .....	80

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**