

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB. I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6

<b>BAB. II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	A. Pengertian Pelayanan.....	8
	B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
	C. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
	D. Kerangka Berpikir.....	18
	E. Hipotesa Penelitian.....	21
<b>BAB. III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
	B. Jenis dan Sumber Data.....	22
	C. Populasi dan sampel.....	23
	D. Metode Pengumpulan Data.....	24
	E. Metode Analisis Data.....	25
	F. Analisa Deskriptif.....	28
	G. Analisa Regresi Berganda.....	30
	H. Definisi Operasional Variabel.....	32
<b>BAB. IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
	A. Sejarah Perusahaan.....	36
	B. Struktur Organisasi dan Fungsi.....	40
	C. Prosedur dan Sistemn Berjalan.....	42
	D. Identitas Responden.....	44

<b>BAB. V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Uji Validitas dan reliabilitas.....	47
	B. Deskriptif dan Hasil Penelitian.....	49
	C. Uji Regresi.....	53
	D. Uji T .....	54
<b>BAB. VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran.....	58
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
	<b>LAMPIRAN</b>	