

DAFTAR ISI

| | halaman |
|----------------------------------------------|----------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRAC | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB. I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat / Kegunaan Penelitian | 4 |
| BAB. II. LANDASAN TEORITIS | |
| A. Kepuasan | 5 |
| B. Pelanggan | 10 |
| C. Kualitas Pelayanan | 11 |
| D. Kualitas Produk | 13 |
| BAB. III. METODE PENELITIAN | |
| A. Kerangka Pikir Penelitian | 14 |
| B. Hipotesis Penelitian | 16 |
| C. Definisi Operasional Variable | 16 |
| D. Tempat dan Waktu Penelitian | 20 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 20 |

| | halaman |
|-------------------------------------------------|----------------|
| F. Populasi dan Sampel. | 21 |
| G. Teknik Pengumpulan Data. | 23 |
| H. Metode Pengolahan / Analisa Data. | 23 |
| BAB. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Keadaan Umum Obyek Penelitian. | 27 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan. | 27 |
| BAB. V. KESIMPULAN | |
| A. Kesimpulan. | 42 |
| B. Saran. | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA. | 44 |
| LAMPIRAN. | 45 |
| KUISIONER. | 63 |