

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	13
G. Keaslian Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual.....	16
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	69
C. Kerangka Teori .....	71
D. Hipotesis Penelitian .....	74

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	75
B. Metode Penelitian .....	75
C. Populasi dan Sampel .....	75
D. Teknik Pengumpulan Data .....	77
E. Kerangka Konsep Dan Definisi Operasional .....	79
F. Instrumen Penelitian.....	84
G. Ujicoba Instrumen .....	84
H. Teknik Pengolahan Data .....	88
I. Analisis Data .....	88

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi data.....	93
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	93
2. Karakteristik Responden.....	95
B. Hasil Penelitian.....	99
1. Mutu Pelayanan Bukti Langsung.....	99
2. Mutu Pelayanan Keandalan.....	105
3. Mutu Pelayanan Daya Tanggap.....	112
4. Mutu Pelayanan Jaminan.....	119
5. Mutu Pelayanan Empati.....	127
6. Diagram Kartesius Seluruh Dimensi Mutu.....	134
7. Analisa Perbedaan Seluruh Dimensi Mutu.....	136
C. Pengujian Persyaratan.....	137
1. Uji Validitas.....	137
2. Uji Reliabilitas.....	140
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	141
E. Temuan Penelitian.....	153
F. Keterbatasan Penelitian.....	154

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	156
B. Implikasi.....	158
C. Saran.....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>162</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>165</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>175</b>