

## DAFTAR ISI

|  | halaman |
|--|---------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | i       |
| <b>ABSTRAC</b> .....                         | ii      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | iii     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | iv      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | v       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | vi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | vii     |
| <b>BAB. I. PENDAHULUAN</b>                   |         |
| A. Latar Belakang Penelitian .....           | 1       |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah ..... | 2       |
| C. Tujuan Penelitian .....                   | 3       |
| D. Manfaat / Kegunaan Penelitian .....       | 4       |
| <b>BAB. II. LANDASAN TEORITIS</b>            |         |
| A. Kepuasan .....                            | 5       |
| B. Pelanggan .....                           | 10      |
| C. Kualitas Pelayanan .....                  | 11      |
| D. Kualitas Produk .....                     | 13      |
| <b>BAB. III. METODE PENELITIAN</b>           |         |
| 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      |

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