

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN.....	27
A. Kerangka Pemikiran.....	27
B. Hipotesis Penelitian.....	29
C. Desain Penelitian.....	29
D. Definisi, Operasionalisasi, dan Pengukuran Variabel.....	29
E. Jenis, Sumber, dan Pengumpulan Data.....	32
F. Metode Analisis.....	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Perusahaan.....	40
B. Kualitas Pelayanan Jasa FOCUS Training Center.....	41
C. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan.....	50
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Reability, Respon- siveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	56
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68