

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