

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Perumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Karakteristik Jasa .....	11
2.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4. Penelitian Terdahulu .....	20

<b>3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Penelitian .....	25
3.2. Hipotesis Penelitian.....	27
3.3. Desain Penelitian .....	29
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel...	34
3.6. Uji Kualitas Data .....	36
3.7. Metode Analisis .....	38
<b>4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.2. Uji Kualitas Data .....	44.
4.3. Uji Asumsi Klasik .....	49
4.4. Deskripsi Penilaian Responden .....	51
4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian ...	58
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	68
5.2. S a r a n .....	69
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	70
<b>LAMPIRAN</b> .....	73