

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG	i
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1.Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2.Manfaat Praktis	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Penelitian Terdahulu	4
2.2. <i>Stimulus-Organism-Respons Theory</i>	6
2.3. Kualitas Pelayanan.....	6
2.3.1.Konsep Kualitas Pelayanan Informasi	7
2.3.2.Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.Definisi <i>Tenant</i>	8
2.5. Kepuasan <i>Tenant</i>	9
2.5.2 Dimensi Kepuasan <i>Tenant</i>	10
2.6. Kerangka Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Metode Penelitian	13
3.2. Desain Penelitian	13
3.3 Obyek Penelitian.....	13
3.3.1.Tempat Penelitian	14
3.3.2.Waktu Penelitian	14
3.4. Sumber Data	15
3.4.1.Populasi	15
3.4.2.Sampel.....	15
3.5. Definisi Operasional Variabel	16
3.6. Validitas dan Reliabilita	20
3.6.1 Uji Validitas.....	20

3.6.2. Reliabilitas	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data	22
3.8. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN	27
4.1 Gambaran Umum PT Agung Sedayu Group.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat PT Agung Sedayu Group	27
4.1.2 Logo PT Agung Sedayu Group	28
4.2 Hasil Penelitian.....	28
4.2.1 Data Responden	28
4.2.2 Analisis Variabel X.....	30
4.2.3 Analisis Variabel Y	35
4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif	39
4.2.5 Hasil Uji Mean.....	40
4.2.6 Hasil Uji Korelasi.....	42
BAB V PEMBAHASAN	43
5.1. Karakteristik Responden	43
5.2. Masing Masing Variabel	43
5.3. Hubungan Antara Variabel.....	47
5.4. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	49
BAB VI PENUTUP	50
6.1. Kesimpulan.....	50
6.2. Saran.....	50
DAFTAR REFERENSI	52
Lampiran-lampiran	
Lampiran 1: Surat Izin Penelitian	
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	
Lampiran 3: Absensi Bimbingan	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	