

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Lembar persetujuan.....	ii
Kata pengantar.....	iii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	2
C. Perumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian jasa.....	7
B. Pengertian pelayanan.....	12
C. Kepuasan konsumen.....	16
D. Persepsi dan harapan.....	17
E. Kerangka berpikir.....	19

	F. Hipotesis.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	26
	B. Jenis dan Sumber Data	26
	C. Populasi dan Sampel	26
	D. Metode Pengumpulan Data	27
	E. Metode pengolahan Data.....	28
	F. Definisi Operasional Variabel	34
BAB IV	KARAKTERISTIK RESPONDEN	
	A. Berdasarkan Demografi.....	34
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	39
	B. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
	C. Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan.....	80
	D. Hasil Uji Signifikan Dan Uji Korelasi.....	87
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	90
	B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		