

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	2
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	5
G. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pelayanan .....	8
B. Pengertian Jasa .....	9

C. Karakteristik Jasa.....	9
D. Kualitas Layanan .....	11
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
F. Kerangka Pikir .....	19
G. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu penelitian .....	23
B. Jenis dan Sumber Data .....	23
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	25
E. Metode Analisis Data .....	26
F. Definisi Operasional Variabel .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	42
B. Karakteristik Responden .....	43
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas .....	49
3. Uji Korelasi Berganda dan Uji Signifikansi .....	50
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	51

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 56

B. Saran..... 57

**DAFTAR PUSTAKA ..... 59**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 60**