

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman judul</b> .....	i
<b>Lembar persetujuan</b> .....	ii
<b>Kata pengantar</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>Daftar Tabel</b> .....	v
<b>Daftar Gambar</b> .....	vi
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	3
C. Perumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Produk.....	8
B. Pengertian jasa.....	9
C. Kualitas Jasa.....	9
D. Kepuasan Konsumen.....	19
E. Kerangka Berpikir.....	23

	F. Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
	B. Jenis dan Sumber Data .....	27
	C. Populasi dan Sampel .....	28
	D. Metode Pengumpulan Data .....	31
	E. Metode pengolahan Data.....	33
	F. Definisi Skala Korelasi.....	38
	G. Definisi Operasional Variabel .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>KARAKTERISTIK RESPONDEN</b>	
	A. Berdasarkan Demografi.....	41
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
	B. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49
	C. Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan.....	66
	D. Hasil Koefisien Determinasi, Uji Korelasi dan Uji T.....	84
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	87
	B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		