

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Teori	9
B. Kerangka Berfikir	15
C. Kerangka Konsep	16
D. Hipotesis	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Metode Penelitian	18
D. Teknik Pengambilan Sampel	19
E. Instrumen Penelitian	20
F. Pengujian Hipotesis	23

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	26
B. Uji Persyaratan Analisis	29
C. Pengujian Hipotesis	38

BAB V PEMBAHASAN

A. <i>Respons Time</i>	42
B. Kepuasan Pelanggan	44
C. Hubungan <i>Respons Time</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	45

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	49
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	50
-----------------------	-----------