

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian.....	5
E. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pelanggan.....	7
1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	7
2. Prinsip-prinsip dasar kepuasan pelanggan.....	10
3. Teori dan model kepuasan pelanggan.....	10
4. Pengukuran kepuasan pelanggan.....	18
B. Konsep Kualitas.....	24
C. Perilaku Konsumen.....	26
D. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Instrumen Penelitian.....	32
D. Teknik Sampling.....	33
E. Sampel Penelitian.....	33
F. Variabel dan Definisi Operasional.....	33
G. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....	35
H. Pengujian alat ukur.....	36
I. Uji Normalitas Data.....	38
J. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Profil perusahaan.....	42
2. Uji validitas dan reliabilitas.....	47
3. Karakteristik sampel.....	52
4. Uji Normalitas Data.....	55

5. Analisis Data.....	56
B. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Rekomendasi.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97
RIWAYAT HIDUP.....	98

