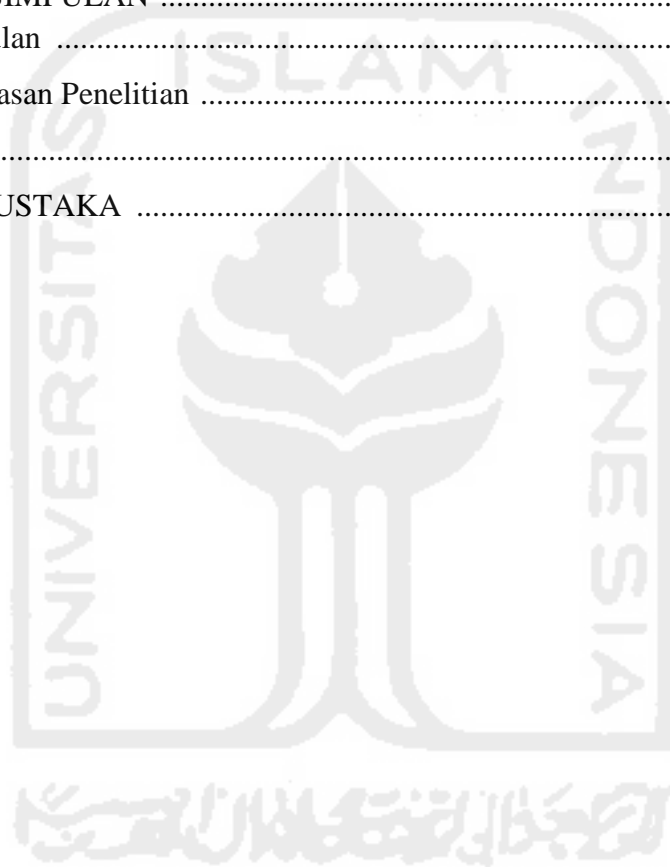


## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Landasan Teori .....	12
2.3 Kerangka Teoritis .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Unit Analisis .....	26
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas .....	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36

4.2 Analisis Deskriptif Responden.....	39
4.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	41
4.4 Analisis Servqual .....	49
4.5 Diagram Kartesius .....	53
4.6 Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	38
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.4 Usia Responden .....	40
Tabel 4.5 Jenjang Pendidikan Responden .....	40
Tabel 4.6 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Tangibles .....	42
Tabel 4.7 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Reliability .....	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Responsiveness .....	43
Tabel 4.9 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Assurance .....	44
Tabel 4.10 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Emphaty .....	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Tangibles .....	46
Tabel 4.12 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Reliability .....	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Responsiveness .....	47
Tabel 4.14 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Assurance .....	48
Tabel 4.15 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Emphaty .....	49
Tabel 4.16 Hasil Analisis Servqual .....	50
Tabel 4.17 Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Diagram Kartesius .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	25
Kerangka Teoritis Penelitian .....	25
Gambar 3.1 .....	34
Diagram Kartesius .....	34
Gambar 4.1 .....	55
Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	68
KUESIONER PENELITIAN .....	68
LAMPIRAN 2 .....	76
DATA PENELITIAN .....	76
LAMPIRAN 3 .....	85
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	85

