

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Abstrak	vi
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2	Landasan teori	14
2.3	Hipotesis penelitian	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	50
3.2	Variabel penelitian	63
3.3	Definisi Operasional Variabel	64
3.4	Instrumen atau Alat Pengumpul Data	67
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	71
3.6	Populasi dan Sampel	72
3.7	Teknik Analisis	74

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Kualitatif	75
4.2	Analisis Kuantitatif	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
III.1 Struktur Organisasi.....	55
III.2 Hasil Uji Validitas.....	70
IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	76
IV.2 Status Responden.....	76
IV.3 Usia Responden.....	77
IV.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	77
IV.5 Tingkat Penghasilan Responden.....	78
IV.6 Tingkat Interval.....	81
IV.7 Anova berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
IV.8 Anova berdasarkan Status.....	90
IV.9 Anova berdasarkan Usia.....	93
IV.10 Anova berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
IV.11 Anova berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	99
V.1 Skor Rata-rata Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	110
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas	123
Lampiran 3	Tabel Harga Kritik dari ρ Product Moment	133
Lampiran 4	Perhitungan Rata-rata dengan Anova	134
Lampiran 5	Tabel Distribusi F	142
Lampiran 6	Surat Keterangan Penelitian.....	144

