

## DAFTAR ISI

Cover .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GRAFIK .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah .....	8
1.2.3 Batasan Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Maksud Penelitian .....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II</b> <b>DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)</b>	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	16
2.3 Sumber Daya .....	17
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan .....	19
2.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis Perusahaan .....	20
<b>BAB III</b> <b>KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
3.1 Kajian Teori .....	22
3.1.1 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	22
3.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	27
3.1.3 FGD (Focus Group Discussion) .....	29
3.2 Penelitian Terdahulu .....	30
3.3 Kerangka Penelitian .....	34

<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	4.1 Jenis/Desain Penelitian .....	35
	4.2 Variabel Penelitian .....	36
	4.2.1 Definisi Konsep .....	36
	4.2.2 Definisi Operasional .....	37
	4.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
	4.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
	4.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
	4.6 Teknik Analisa Data .....	47
	4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
	4.6.2 Langkah Analisa Data .....	48
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1 Gambaran Perusahaan .....	51
	5.2 Hasil Penelitian .....	55
	5.2.1 Uji Validitas dan Realiabilitas .....	55
	5.2.1.1 Uji Validitas .....	55
	5.2.1.2 Uji Realibilitas .....	60
	5.2.2 Penyajian Data .....	62
	5.2.3 Analisis Data .....	64
	5.2.3.1 Metode <i>Servqual</i> .....	64
	5.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
	5.4 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	78
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	6.1 Kesimpulan .....	81
	6.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		