

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian.....	10
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
1.2.2. Batasan Masalah Penelitian .....	11
1.2.3. Perumusan masalah Penelitian .....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1. Manfaat Praktis .....	11
1.3.2. Kegunaan Teoritis .....	12

### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1. Definisi Pelayanan .....	13

2.1.2. Definisi Kualitas .....	15
2.1.3. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Penelitian. ....	30

### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel .....	33
3.2.1. Definisi Operasional .....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Metode Analisis Data .....	37

### **BAB IV. METODELOGI PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	42
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	42
4.1.3 Sumber Daya .....	43
4.1.4 Tantangan Bisnis .....	43
4.1.5 Proses Bisnis .....	44
4.2 Hasil penelitian .....	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel.....	47
4.2.2 Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	50
4.2.3 Perhitungan Nilai Serqual.....	53
4.3 Pembahasan .....	56

### **BAB V. METODELOGI PENELITIAN**

5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>
<b>DARTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>110</b>

