

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Tesis.....	ii
Sertifikasi	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Telaah Pustaka	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Harapan Pelanggan	13
3. Strategi Kepuasan Pelanggan	18
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
5. Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual)	26
6. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.4. Hipotesis.....	37
2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Populasi dan Sampel.....	40
3.2. Jenis dan Sumber Data	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Metode Analisis Data	42

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian & Data Deskriptif	51
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	53
4.3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	56
4.4. Analisa Regresi Linier Berganda	58
4.5. Uji Kelayakan Model	60
4.6. Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.7. Pengujian Hipotesis	62
4.8. Pembahasan	65

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan	68
5.2. Implikasi Teoritis	69
5.3. Implikasi Manajerial	71
5.4. Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN