

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	17
2.1 <i>Service Dominant Logic</i> .....	17
2.2 Kualitas layanan.....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Metode Analisis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.2 Analisa Data.....	55

4.3	Pembahasan .....	69
BAB V PENUTUP .....		74
5.1	Ringkasan Penelitian.....	74
5.2	Kesimpulan Berdasarkan Hipotesis .....	74
5.3	Implikasi Teoritis.....	76
5.4	Implikasi Manajerial .....	76
5.5	Keterbatasan.....	77
5.6	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN A DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN ( KUESIONER) .....		84
LAMPIRAN B DAFTAR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN.....		90
LAMPIRAN C Data SPSS.....		96

