

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan masalah	5
D. Rumusan masalah	6
E. Tujuan penelitian	7
F. Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis.....	8
1. Pelayanan Prima.....	8
1.1. Pengertian Pelayanan Prima.....	8
1.2. Manfaat Pelayanan Prima	9
1.3. Konsep Pelayanan Prima	11
1.4. Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan.....	15
2. Kepuasan Pelanggan	20
2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.4. Penyebab Pelanggan Beralih Jasa	31
B. Penelitian yang relevan	32
C. Kerangka Berfikir	32
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian	35
1. Populasi Penelitian	35
2. Sampel Penelitian	35
C. Metode Penelitian.....	36
D. Definisi Operasional.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Instrumen Pengumpulan Data	38
G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	43
H. Teknik Analisis Data	49
I. Uji Persyaratan Analisis Data	52
J. Pengujian Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian	56
1. Pengetahuan Teori Pelayanan Prima	56
2. Kepuasan Pelanggan.....	59
3. Analisis Statistik Infrensial Hasil Penelitian	62
B. Pembahasan penelitian	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	68
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	70
----------------------	-----------

