

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Pengertian Pengelolaan Usaha.....	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1 Pengertian Pelanggan.....	9
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Penelitian Yang Relevan.....	26
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Pertanyaan Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	32
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Peneltian	
1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Jasa.....	39
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Harga.....	42
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan....	42
4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Emosi.....	44
B. Pembahasan Hasil Peneltian	
1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Jasa.....	47
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Harga.....	48
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan....	49
4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Emosi.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54



vii

THE
Character Building
UNIVERSITY