

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Dewan Penguji .....	i
Kata pengantar .....	ii
Surat Pernyataan.....	iv
<i>Executive Summary</i> .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Kepuasan Konsumen.....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Kerangka Pemikiran.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Pemilihan Sample.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Teknik Analisis.....	32

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.2 Deskripsi Responden.....	37
4.3 Hasil Analisis.....	39

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	43
5.3 Saran.....	44

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	x
-----------------------------	---

<b>LAMPIRAN</b> .....	xii
-----------------------	-----

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Kualitas Jasa.....	16
Gambar 2. Kerangka Penelitian.....	27
Gambar 3. Kerangka Teori .....	28
Gambar 4. Komposisi Karyawan XL Berdasarkan Fungsi .....	36

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jenis Kelamin.....	38
Tabel 2. Karakteristik Umum.....	38
Tabel 3. Pendidikan Terakhir atau Sekarang.....	39
Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan.....	40
Tabel 5. Tingkat Harapan dan Persepsi Konsumen dari nilai rata-rata.....	41
Tabel 6. Pengukuran Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> .....	xvii
Tabel 7 Pengukuran Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	xvii
Tabel 8 Pengukuran Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> .....	xviii
Tabel 9 Pengukuran Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Empathy</i> .....	xviii
Tabel 10 Pengukuran Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangibles</i> .....	xix