

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Motto	ix
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Persembahan	x
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Definisi Konsep	9
G. Penelitian Terdahulu.....	10
H. Kajian Pustaka	12
I. Metode Penelitian	12
J. Sistematika Penelitian.....	15
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
B. Pengertian Kepuasan Konsumen	29
C. DevinisiOperasional Variabel.....	38
D. Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen	38
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	43
B. Tahap-Tahap Penelitian.....	45
C. Instrumen Penelitian.....	47
D. Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Analisis Data.....	53

G. Pengecekan Keabsahan Data	55
------------------------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	58
1. Paparan Data.....	58
B. Hasil Penelitian	62
1. Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Konsumen di toko UD. Putra Samudra.....	63
2. Bentuk-bentuk Kepuasan Konsumen di Toko UD. Putra Samudra	67

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

