

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
A. Kepuasan Pelanggan	6
1. Prinsip Kepuasan Pelanggan	6
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7
3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Harapan	10
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	11

B. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	15
BAB III PEMBAHASAN.....	16
A. Tinjauann Umum	16
1. Profil Perusahaan	16
2. Visi Misi Perusahaan	17
3. Struktur Organisasi Perusahaan	17
4. Bidang Usaha	20
B. Metodologi Penelitian	21
1. Metode Penelitian	21
2. Populasi dan Sampel	22
3. Teknik Pengumpulan Data	25
4. Teknik Analisis Data	28
5. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
6. Hasil Penelitian	35
BAB IV PENUTUP	42
A. Simpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Besmart Universal	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Sampel	23
Tabel 3.2 Daftar Instrumen Survei Kusioner	27
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Survei	28
Tabel 3.4 Kriteria Variabel X	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	32
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	33
Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	34

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Nilai Rata-Rata Jumlah Hasil Survei 39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas