

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN HAK CIPTA.....	iv
HALAMAN JUDUL.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Pemasaran.....	11
2.2 Konsep Pelayanan Prima.....	14
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	36
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.3 Variabel Penelitian.....	42
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47

Lampiran 8. Contoh Daftar Isi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kondisi Umum/Profil Obyek Penelitian.....	62
5.2 Deskripsi Data.....	65
5.3 Hasil Pendugaan Regresi/Korelasi.....	77
5.3.1 Hubungan Persepsi dengan Pelayanan.....	77
5.3.2 Hasil Estimasi.....	79
5.4 Pembahasan.....	98

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan	114
6.2 Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA	117
----------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP.....	xi
--------------------	----