

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
Motto dan Persembahan.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu	9
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 <i>Service Dominant Logic</i>	17
2.2 Kualitas layanan.....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan	24
2.4 Hubungan Antar Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Metode Analisis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2 Analisa Data.....	55

4.3	Pembahasan	69
BAB V PENUTUP		74
5.1	Ringkasan Penelitian.....	74
5.2	Kesimpulan Berdasarkan Hipotesis	74
5.3	Implikasi Teoritis	76
5.4	Implikasi Manajerial	76
5.5	Keterbatasan.....	77
5.6	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN A DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN (KUESIONER)		84
LAMPIRAN B DAFTAR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN.....		90
LAMPIRAN C Data SPSS.....		96