

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Praktisi	7
1.4.2. Bagi Akademisi.....	7
BAB II Telaah Pustaka, Identifikasi Kebijakan Perusahaan dan Kerangka Pemikiran..	8
2.1. Telaah Pustaka.....	8
2.1.1. Kepuasan pelanggan	8
2.1.2. Keunggulan produk	9
2.1.3. Kualitas pelayanan.....	10

2.2	Identifikasi Kebijakan Institut dan Indikator Variabel.....	12
2.2.1	Identifikasi Kebijakan Keunggulan produk.....	12
2.2.2	Identifikasi Kebijakan Kualitas Layanan.....	16
2.3	. Kerangka Pemikiran	21
2.4	Variabel dan Indikator Penelitian.....	22
2.4.1	Keunggulan Produk.....	22
2.4.2	Kualitas Pelayanan.....	23
BAB III Metode Penelitian		24
3.1	Jenis Data.....	24
3.2	Sumber Data.....	24
3.3	Teknik Pengumpulan data.....	25
3.4	Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV ANALISIS DATA		33
4.1	Pendahuluan	33
4.2	Profil Responden.....	33
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.4	Analisis Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Pelanggan PT Nufarindo.....	38
4.5	Diagram Kartesius.....	62
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Implikasi Kebijakan.....	25
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	28
5.4	Agenda Penelitian Selanjutnya.....	28
DAFTAR REFERENSI		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		