

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Kontribusi Riset	7

BAB 2.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Definisi Persepsi.....	8
2.2 Definisi Kualitas.....	9
2.3 Definisi Pelayanan	9
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
BAB 3.....	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Definisi Operasional.....	14
3.3 Batasan Masalah.....	14
3.4 Variabel Penelitian	15
3.5 Sumber Dan Jenis Data	16
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.7 Populasi Dan Sampel	17
3.8 Teknik Analisis	18
3.9 Instrumen Analisis	19
BAB 4.....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22

4.1 Gambaran Umum.....	22
4.2 Hasil Penelitian	23
4.2.1 Karakteristik Responden.....	23
4.2.2 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	26
4.3 Pembahasan Penelitian.....	29
BAB 5.....	31
KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
Lampiran 1	36
Instrumen penelitian.....	36
Lampiran 2	39
Hasil Penelitian	39