

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Umum Tentang <i>Reliability</i> (kehandalan)	8
B. Tinjauan Umum Tentang <i>Assurance</i> (Kepastian)	12
C. Tinjauan Umum Tentang <i>Tangible</i> (wujud)	15
D. Tinjauan Umum Tentang <i>Empati</i> (empati)	18
E. Tinjauan Umum Tentang <i>Responsiveness</i> (cepat tangkap)	19
G. Kerangka Teori	28
BAB III KERANGKA KONSEP	29
A. Dasar Pemikiran Variabel yang diteliti	29
B. Kerangka Konsep	29
C. Hipotesis Penelitian	30
D. Definisi Operasional dan Kriteria Obyektif	30
BAB IV METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Pengumpulan Data	39
E. Pengelolahan Data	40
E. Sumber Data	41
F. Penyajian Data	42
G. Analisis Data	42

H. Langkah-Langkah Penelitian	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan.....	64
BAB VI PENUTUP.....	75
A. KESIMPULAN.....	75
B. SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	111