

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA TEORITIS	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Kualitas pelayanan.....	11
2. Kepuasan konsumen	16
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	27

D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Operasional Variabel	29
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Variabel dan Definisi Operasional	35
G. Instrumen Penelitian	37
H. Teknik Analisis Data	37
I. Waktu dan Tempat Penelitian	41
BAB IV	44
A. Gambaran Objek Penelitian	44
1. Profil The Fays Barbershop.....	44
2. Visi Misi.....	45
3. Produk	46
4. Karakteristik Responden	46
B. Hasil Penelitian.....	49
1. Uji Persyaratan Analysis	49

2. Uji asumsi dasar.....	52
3. Uji hipotesis.....	54
4. Koefisien Determinasi	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67