

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN PENDEKATAN MASALAH.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pendekatan Masalah	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Teknik Penarikan Sampel	28
3.4 Jenis dan Teknik pengambilan data	29
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	29
3.6 Kerangka Analisis.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	38
4.1 Kondisi Umum Lokasi Penelitian	38
4.2 Sejarah Singkat AA Kadu.....	40
4.3 Struktur Organisasi.....	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1 Karakteristik Responden	42
5.2 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	48
5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	62

6.1 Simpulan.....	62
6.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72
LAMPIRAN HIDUP PENULIS	95