

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	12
F. Kerangka Berpikir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Hasil Penelitian Terdahulu	18
B. Tinjauan Teoretis	21
C. Tinjauan Korelasi.....	32
D. Proposisi	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian.....	35
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Operasional Parameter	41

E. Teknik Analisis Data	42
F. Teknik Pemeriksaan Uji Keabsahan Data	44
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	52
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	61
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	70
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	76
5. Empati (<i>Empathy</i>).....	83
C. Analisis Hasil Penelitian.....	87
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	89
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	92
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	96
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	98
5. Empati (<i>Empathy</i>)	101
BAB V PENUTUP	105
A. Simpulan	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	111
RIWAYAT HIDUP.....	148