

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	10
1.6 Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Deskripsi Konseptual.....	14
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan / Penelitian Terdahulu	28
2.3 Proposisi	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Sumber Data Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	33
3.4 Operasional Variabel	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.2.1 Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	45
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	48

4.2.3 Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	51
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	54
4.2.5 Empati (<i>Emphaty</i>).....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

