

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Ruang lingkup Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	38
3.3 Tahapan Penelitian.....	40
3.4 Populasi Penelitian.....	43
3.5 Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisa Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Karakteristik Data Pelanggan	50
4.2 Hasil Penelitian	53
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
BIOGRAFI PENULIS	94
LAMPIRAN	95