

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	iii
<u>ABSTRACT</u>	iv
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1</u> <u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u>	1
<u>1.2</u> <u>Latar Belakang Penelitian</u>	5
<u>1.3</u> <u>Perumusan Masalah</u>	10
<u>1.4</u> <u>Tujuan Penelitian</u>	10
<u>1.5</u> <u>Kegunaan Penelitian</u>	10
<u>1.6</u> <u>Batasan Masalah</u>	11
<u>1.7</u> <u>Sistemetika Penulisan Laporan Tugas Akhir</u>	11
<u>BAB II</u>	13
<u>KAJIAN PUSTAKA</u>	13
<u>2.1</u> <u>Landasan Teori</u>	13
<u>2.1.3</u> <u>Jasa</u>	14
<u>2.2</u> <u>Penelitian Terdahulu</u>	20
<u>2.3</u> <u>Kerangka Pemikiran</u>	22
<u>2.4</u> <u>Ruang Lingkup Penelitian</u>	24
<u>BAB III</u>	25
<u>METODE PENELITIAN</u>	25

<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	25
<u>3.2 Variabel Operasional</u>	25
<u>3.3 Tahapan Penelitian</u>	28
<u>3.4 Populasi dan Sampel</u>	29
<u>3.5 Pengumpulan Data</u>	30
<u>3.6. Uji Validitas dan Realibilitas</u>	33
<u>3.7 Uji Normalitas</u>	35
<u>3.8 Teknik Analisis Data</u>	35
<u>3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif</u>	36
<u>BAB IV</u>	41
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	41
<u>4.1 Hasil Penelitian</u>	41
<u>4.3 Analisis Deskriptif</u>	49
<u>BAB V</u>	74
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	74
<u>5.1 Kesimpulan</u>	74
<u>5.2 Saran</u>	74
<u>Daftar Pustaka</u>	76
<u>KUESIONER</u>	79
<u>LAMPIRAN SPSS</u>	83