

## DAFTAR ISI

<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	iii
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	iv
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	v
<b><u>BAB I</u></b> .....	1
<b><u>PENDAHULUAN</u></b> .....	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
<b><u>BAB II</u></b> .....	13
<b><u>KAJIAN PUSTAKA</u></b> .....	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
<b><u>BAB III</u></b> .....	25
<b><u>METODE PENELITIAN</u></b> .....	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
<b><u>BAB IV</u></b> .....	<b>41</b>
<b><u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>41</b>
<u>4.1 Hasil Penelitian</u> .....	41
<u>4.3 Analisis Deskriptif</u> .....	49
<b><u>BAB V</u></b> .....	<b>74</b>
<b><u>KESIMPULAN DAN SARAN</u></b> .....	<b>74</b>
<u>5.1 Kesimpulan</u> .....	74
<u>5.2 Saran</u> .....	74
<b><u>Daftar Pustaka</u></b> .....	<b>76</b>
<b><u>KUESIONER</u></b> .....	<b>79</b>
<b><u>LAMPIRAN SPSS</u></b> .....	<b>83</b>