

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
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. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	10
H. Definisi Istilah	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teoritik	13

B. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	36
C. Kajian Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	42
C. Sumber Data	44
D. Instrumen Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Analisis Data	49
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, PEMBAHASAN...	61
A. Deskripsi Data	61
B. Pembuktian Hipotesis	92
C. Pembahasan	98
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111
DAFTAR RUJUKAN	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	