

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN PERSETUJUAL	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
ABSTRAK	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL.....	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritik	11
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	11
2. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima	12
3. Konsep Pelayanan Prima.....	13
4. Standar Pelayanan Prma	15
5. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
6. Faktor-FaktorKetidakpuasan Dan Kepuasan Konsumen	21
7. Mengukur Kepuasan Konsumen	28
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Kehadiran Peneliti.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	37
E. Prosedur Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	45
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
H. Tahap-Tahap Penelitian	47

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN	
A. Paparan Data	49
B. Temuan Penelitian.....	73
C. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	104
A. Penutup.....	104
B. Saran.....	105
DAFTAR RUJUKAN	106
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	114
RIWAYAT HIDUP.....	117