

DAFTAR ISI

<b>COVER SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Manfaat .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Deskripsi Teori .....</b>	<b>11</b>
<b>B. Harapan .....</b>	<b>13</b>
<b>C. Persepsi Kualitas Layanan .....</b>	<b>16</b>
<b>D. Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>20</b>
<b>E. Landasan Syariah .....</b>	<b>24</b>
<b>F. Kerangka Teoritis .....</b>	<b>28</b>
<b>G. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>H. Rumusan Hipotesis .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>A. Jenis dan Pendekatan .....</b>	<b>43</b>
<b>B. <i>Setting</i> Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>43</b>
<b>D. Identifikasi Variabel .....</b>	<b>45</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>F. Sumber Data .....</b>	<b>46</b>
<b>G. Uji Kualitasc Data.....</b>	<b>47</b>
<b>H. Uji Statistik Deskriptif.....</b>	<b>48</b>

<b>I. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>48</b>
<b>J. Analisis Regresi Berganda.....</b>	<b>50</b>
<b>K. Uji Hipotesis.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>66</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>71</b>
<b>B. Implikasi Penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

