

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORITIS	10
A. Landasan Teori	10
1. Konsep Kualitas	10
2. Konsep Pelayanan	16
3. Konsep Kualitas Pelayanan	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
5. Metode Penilaian Kualitas Pelayanan	37
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Metodologi Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data	49
1. Jenis Data	49
2. Sumber Data	50
C. Teknik Pengumpulan Data dan Penelitian	51
D. Pembuatan Kuisisioner	51
E. Instrument Penelitian	55
F. Populasi dan Sample	65
1. Populasi	65
2. Sample	66
G. Uji Instrumen Penelitian	67

1. Uji Validitas	67
2. Uji Reabilitas	72
H. Teknik Analisis Data	74
I. Tempat dan Waktu Penelitian	79
1. Tempat Penelitian	79
2. Waktu Penelitian	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
A. Gambaran Umum Toko Buku Latunsa	82
1. Sejarah Toko Buku Latunsa	82
2. Visi dan Misi Toko Buku Latunsa	84
3. Struktur Organisasi	85
4. Tempat Usaha	88
B. Analisa Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Toko Buku Latunsa	89
1. Karakteristik Pelanggan (Responden)	90
2. Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Toko Buku Latunsa	97
BAB V PENUTUP	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	117