

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Persembahan	ii
Abstract	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-2
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Pembatasan Masalah.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan	II-1
2.1.1 Pengertian Komitmen	II-1
2.1.2 Komitmen Pelayanan	II-1
2.2 Manajemen Jasa	II-2
2.2.1 Definisi Jasa	II-2
2.2.2 Orientasi Layanan	II-2
2.3 Pelayanan	II-3
2.4 Hierarki kebutuhan manusia menurut Maslow	II-3
2.5 Kepuasan Pelanggan	II-4
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	II-4
2.5.2 Variabel-variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-4
2.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	II-5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Model Konseptual	III-1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	III-3
3.2.1 Studi Pendahuluan	III-4

3.2.2	Pengumpulan Data	III-5
3.2.3	Pengolahan dan Analisis Data	III-7
3.2.4	Kesimpulan dan Saran	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.2	Pengolahan Data	IV-1
4.2.1	Profil Umum Responden Penelitian	IV-1
4.2.2	Interpretasi Hasil Penelitian	IV-2
4.2.3	Hubungan Antara Masing-Masing Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	IV-5
4.2.4	Sumbangan Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat (Menggunakan Uji Regresi Linier Berganda Dengan Metoda Enter dan Stepwise)	IV-6

BAB V ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

5.1	Analisis Hasil Pengumpulan Data	V-1
5.3	Analisis Umum Profil Responden Penelitian	V-1
5.4	Analisis Interpretasi Hasil Penelitian	V-1
5.4.1	Analisis Gambaran Kesiediaan dan Kesanggupan Individu Serta Komitmen Karyawan Pada Pelayanan Pelanggan	V-1
5.4.2	Analisis Pengaruh Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan	V-1
5.4.3	Analisis Hubungan Antara Masing-Masing Variabel dari Kesiediaan Individu Dengan Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan	V-2
5.4.4	Analisis Hubungan Antara Masing-Masing Variabel dari Kesanggupan Individu Dengan Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan	V-4
5.4.5	Analisis Sumbangan Masing-Masing Variabel Kemauan Individu Terhadap Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan	V-7
5.4.6	Analisis Sumbangan Masing-Masing Variabel Kesanggupan Individu Terhadap Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan	V-8
5.4.7	Analisis Sumbangan Variabel Bebas Secara Bersama Terhadap Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan (Metoda Enter)	V-9
5.4.8	Analisis Sumbangan Variabel Bebas Secara Bersama Terhadap Komitmen Pada Pelayanan Pelanggan (Metoda Stepwise) Keseluruhan Sampel	V-11
5.4.9	Analisis Sumbangan Variabel Bebas Secara Bersama Terhadap	

Kepuasan Pelanggan (Metoda Stepwise)	V-11
--	------

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran ..	VI-2
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan	VI-2
6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	VI-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN