

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori	5
BAB III RANCANGAN PENELITIAN	6
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	6
3.2 Metodologi Penelitian	6
3.3 Batasan Penelitian	6
3.4 Populasi dan Sampel	6
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	7
3.6 Teknik Penyajian Data	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1 Hasil Penelitian.....	9
4.1.1 Frekuensi Kunjungan	10
4.1.2 Pengaruh Interaksi Staf terhadap Pengalaman.....	10
4.1.3 Tingkat Kepuasan.....	11
4.1.4 Respon dan Perhatian Staf	12
4.1.5 Faktor Penting dalam Interaksi Staf	12
4.1.6 Rekomendasi Staf	13
4.1.7 Penanganan Keluhan	14
4.1.8 Profesionalisme Staf	14
4.1.9 Faktor untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	15
4.1.10 Saran dan Masukan	16
4.2 Pembahasan.....	17
BAB V KESIMPULAN	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis kelamin responden	9
Gambar 4.2 Usia responden	9
Gambar 4.3 Frekuensi kunjungan	10
Gambar 4.4 Pengaruh interaksi staf	11
Gambar 4.5 Tingkat kepuasan	11
Gambar 4.6 Respon dan perhatian staf	12
Gambar 4.7 Faktor dalam interaksi staf	13
Gambar 4.8 Pentingnya rekomendasi	13
Gambar 4.9 Kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah	14
Gambar 4.10 Profesionalisme staf	15
Gambar 4.11 Faktor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan	16
Gambar 4.12 Saran dan masukan	17

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Dokumentasi Penelitian	21
LAMPIRAN 2 Lembar Kuesioner	22
LAMPIRAN 3 Hasil Tabulasi Penelitian	24
LAMPIRAN 4 Lembar Konsultasi	26