

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
CURICULUM VITAE	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Asumsi penelitian	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Ketepatan waktu	7
2.1.1 Pengertian ketepatan Waktu	7
2.1.2 Indikator Ketepatan Waktu.....	7
2.2 Standar Operasional Prosedur	8
2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	8
2.2.2 Bagaimana Memanfaatkan SOP	10
2.2.3 Indikator SOP	11
2.3 Fasilitas Layanan	11
2.3.1 Pengertian Fasilitas Layanan	11
2.3.2 Kriteria Pelayanan Jasa	12
2.3.3 Kategori Pelayanan	13
2.3.4 Indikator Fasilitas Layanan	15
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2 Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	15
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Peneliti Sebelumnya.....	18
2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian	20
2.6.1 Kerangka Berpikir.....	20
2.6.2 Hipotesis.....	21

BAB III : METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	23
3.3 Populasi Dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Sumber Data	30
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.5.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	36
3.6.5 Uji Hipotesis	36
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.2 Visi dan Misi.....	39
4.1.3 Deskripsi Responden.....	39
4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	41
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.3 Analisi Regresi Berganda	51
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Hasil Kerangka Berpikir.....	55
4.3.2 Uraian Kerangka Berfikir	56
 BAB V : PENUTUP	 59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN