

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Kualitas Pelayanan.....	27
2.5 Kepercayaan Penggunaan kartu Sim (Sim Card).....	32
2.6 Kerangka Berpikir.....	36
2.7 Hipotesis.....	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38

3.2	Jenis Penelitian.....	38
3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5	Operasional Variabel.....	44
3.6	Metode Analisis Data.....	48
3.7	Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV.....		56
KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
4.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	60
4.3	Pemeringkatan Universitas Islam Lamongan.....	63
4.4	Program Studi di Universitas Islam Lamongan (UNISLA).....	64
BAB V.....		65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
5.1	Hasil Penelitian.....	65
5.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	68
5.3	Pembahasan.....	72
5.4	Interpretasi Hasil Penelitian.....	81
BAB VI.....		84
KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
6.1	Kesimpulan.....	84
6.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		91