

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Hubungan Antara <i>Service Performance</i> Dan <i>Customer Experience</i>	28
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Hipotesis	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel	32

3.4. Jenis Dan Sumber Data	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Pengolahan Data	35
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2. Analisa Karakteristik Responden	45
4.3. Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas	48
4.4. Analisa Uji Asumsi Klasik	50
4.5. Analisa Regresi Berganda	54
4.6. Pembahasan.....	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63