

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori dan Kajian Empiris	9
2.2 Penelitian Terdahulu	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2. Variabel Penelitian	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4. Populasi dan Sampel	28
3.5. Alat Analisis Data.....	29
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35

4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
4.2. Hasil Penelitian	35
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	42
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan PD. Kapuas Indah Kota Pontianak	54
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	