

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.1 Landasan Teori.....	7
1.5.2 Studi Empiris.....	11
1.5.3 Hipotesis	13

1.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	13
---------------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	15
2.1.2 Pengertian Kualitas Jasa.....	18
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	25
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Wisma Bumiputera.....	25
3.1.2 Visi dan Misi PT Wisma Bumiputera	26
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Wisma Bumiputera.....	27
3.1.4 Kegiatan Usaha	27
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Metode yang Digunakan	29
3.2.2 Operasional Variabel.....	30
3.2.3 Populasi	33
3.2.4 Jenis, Teknik, dan Cara Pengumpulan Data	33
3.2.4.1 Jenis Data.....	33
3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.4.3 Cara Pengumpulan Data	34
3.2.5 Metode Analisis Data.....	34

3.2.5.1 Analisis Deskriptif	34
3.2.5.1 Analisis Verifikatif	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Gedung Perkantoran Wisma Bumiputera.....	45
4.2 Kepuasan Penyewa Ruang Kantor Gedung Perkantoran Wisma Bumiputera.....	64
4.3 Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran	67
4.4 Uji Normalitas Data	73
4.5 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Penyewa Ruang Kantor pada Gedung Perkantoran Wisma Bumiputera Bumiputera	74
4.5.1 Pengujian Hipotesis.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN