

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
ملخص.....	xvi
DAFTAR ISI .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penegasan Istilah.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>15</b>

A. Manajemen Sarana dan Prasarana.....	15
B. Kepuasan Pelanggan .....	54
C. Penelitian Terdahulu.....	66
D. Kerangka Teoritik Penelitian.....	75
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
A. Rancangan Penelitian .....	77
B. Kehadiran Peneliti.....	78
C. Lokasi Penelitian.....	79
D. Data dan Sumber Data .....	79
E. Teknik Pengumpulan Data .....	81
F. Analisis Data .....	83
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>90</b>
A. Deskripsi Data.....	90
B. Temuan Data .....	148
C. Temuan Lintas Situs .....	152
D. Temuan Akhir Penelitian.....	155
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>161</b>
A. Analisis Kebutuhan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	161
B. Perencanaan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	165
C. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	172
D. Inventarisasi Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	176
E. Pengawasan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	180

F. Proposisi Penelitian.....	184
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>187</b>
A. Kesimpulan .....	187
B. Implikasi.....	189
C. Saran.....	190
 DAFTAR RUJUKAN .....	 192
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	200