

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	1
C. Pembatasan Masalah Penelitian	5
D. Perumusan Masalah Penelitian.....	5
E. Tujuan penelitian	5
F. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIK DAN KERANGKA BERFIKIR	
A. Deskriptif Konseptual	7
1. Jasa Kecantikan Make Up Artist melalui media Instagram.....	7
1.1. Jasa Kecantikan	7
1.2. Media Instagram	12
2. Kepuasan Konsumen	20
3. Metode Servqual	26
B. Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Berfikir	31
D. Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi	34
D. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	34
E. Definisi Operasional	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Uji Persyaratan Analisis	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
I. Teknik Analisis Data	41
1. Analisis deskriptif	41
2. GAP analisis	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
B. Objek Penelitian	43
C. Karakteristik Responden	43
D. Hasil Alat Uji Instrumen	45
1. Hasil Uji Validitas	45
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
E. Deskripsi Dimensi pada Kualitas Pelayanan	47
F. Analisa Kepuasan Konsumen.....	52
G. Analisis GAP	53
1. Penentuan Atribut yang dianalisis	55
2. Menentukan akar masalah	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69