

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambar Umum Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Baraya Travel .....	2
1.1.3 Visi Dan Misi Baraya Travel .....	2
1.1.4 Struktur Organisasi .....	2
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	12
2.1.3 Kualitas Jasa .....	13
2.1.4 Service Gap .....	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.6 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	21

2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Variabel Operasional .....	38
3.3 Tahapan Penelitian .....	42
3.4 Skala Pengukuran .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5.1 Data Primer .....	42
3.5.2 Data Sekunder .....	43
3.6 Populasi dan Sampel .....	43
3.6.1 Populasi .....	43
3.6.2 Sampel .....	43
3.7 Pengumpulan Data .....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.8.1 Uji Validitas .....	45
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.9 Metode Analisa Data .....	49
3.9.1 Analisa Deskriptif .....	49
3.9.2 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen .....	51
3.9.3 Importance Performance Analysis (IPA) .....	52

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.3 Karakteristik Responden .....	54
4.3.1 Jenis Kelamin .....	54
4.3.2 Usia Responden .....	55
4.3.3 Profesi Responden .....	55
4.4 Penilaian Responden .....	56
4.4.1 Penilaian Responden atas Tingkat Harapan .....	56
4.4.2. Penilaian Responden atas Tingkat Kinerja .....	59

4.4.3 Analisi Indeks Kepuasan Konsumen .....	62
4.6 Importance Performance Analysis (IPA) .....	66
4.7 Pembahasan Atribut Importance Performance Analysis .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	79
5.2.1 Saran bagi Perusahaan .....	79
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b>	