

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	2
1.1.5 Produk dan Layanan	4
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya	5
1.2 Latar Belakang Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Kegunaan Penelitian	18
1.5.1 Kegunaan Teoritis	18
1.5.2 Kegunaan Praktis	19
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	20
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	20
2.1.2 Strategi Pemasaran	20

2.1.3	Strategi Diferensiasi	21
2.1.4	Diferensiasi Pelayanan.....	22
2.1.5	Perilaku Konsumen.....	24
2.1.6	Kepuasan Konsumen	24
2.1.7	Hubungan Diferensiasi Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.2.1	Ulasan Penelitian Terdahulu	30
2.2.2	Ulasan Jurnal Internasional.....	34
2.2.3	Ulasan Jurnal Nasional	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
2.4	Hipotesis Penelitian.....	45
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	47
3.2.1	Variabel Operasional	47
3.2.2	Skala Pengukuran	50
3.2.3	Tahapan Penelitian	51
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel	52
3.4	Pengumpulan Data	53
3.4.1	Data Primer	53
3.4.1	Data Sekunder	53
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.5.1	Uji Validitas	54
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	57
3.6.3	Pengujian Hipotesis	58

3.6.4	Koefisien Determinasi	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Pengumpulan Data	61
4.2	Karakteristik Responden	61
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	62
4.3	Hasil Penelitian	63
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	63
4.3.2	Hasil Uji Deskriptif	81
4.3.3	<i>Metode Successive Interval</i> (MSI)	83
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	83
4.3.5	Analisis Regresi Berganda	86
4.3.6	Uji Hipotesis.....	88
4.3.7	Koefisien Determinasi	92
4.4	Pembahasan Penelitian	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	97
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	97
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN		