

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Tinjauan Teori .....	13
2.1.1. Pemasaran .....	13
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3. Jasa .....	14
2.1.4. Pemasaran Jasa .....	15
2.1.5. Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ) .....	18
2.1.6. Kepuasan Konsumen .....	20
2.2. Kerangka Pemikiran .....	37
2.3. Hipotesis .....	38
2.4. Ruang Lingkup Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	39
3.1. Jenis Penelitian .....	39
3.2. Operasional Variabel .....	39

3.2.1. Skala Pengukuran.....	41
3.3. Tahapan Penelitian .....	42
3.4. Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1. Populaso .....	43
3.4.2. Sampel.....	43
3.5. Teknik Sampling .....	45
3.6. Pengumpulan Data.....	45
3.6.1. Sumber Data .....	45
3.6.2. Metode Pengumpulan Data .....	46
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
3.7.1. Uji Validitas.....	47
3.7.2. Uji Reabilitas .....	49
3.8. Teknik Analisa Data .....	51
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	51
3.8.2. Analisis Kesenjangan (GAP).....	53
3.8.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	60
4.2. Hasil Penelitian .....	63
4.2.1. Analisis Deskriptif .....	63
4.2.2. Analisis Kesenjangan (GAP).....	72
4.2.3. Importance Performance Analysis (IPA) .....	74
4.2.3.1. Pembahasan Diagram Kartesius .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	85
5.2.1. Saran untuk Perusahaan.....	85
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b>	