

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo	2
1.1.4 Produk	3
1.1.5 Struktur Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	12
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.4 Kualitas Layanan	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.3 Literature Review	17
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	19
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21

3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	21
3.2.1	Operasional Variabel.....	21
3.2.2	Skala Pengukuran	24
3.3	Tahapan Penelitian	25
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	25
3.4.1	Populasi	25
3.4.2	Sampel.....	25
3.4.3	Teknik Sampling	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1	Jenis Data	27
3.6	Uji Keabsahan data yang diperoleh	28
3.6.1	Uji Validitas	28
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	31
3.7.2	Importance Performance Analysis (IPA).....	33
BAB IV		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Karakteristik Responden.....	36
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	38
4.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	39
4.1.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	39
4.1.8	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	40
4.2	Uji Validitas dan Realibilitas.....	40
4.2.1.	Uji Validitas	40
4.2.2.	Uji Reliabilitas	42
4.3	Analisis Deskriptif.....	44
4.4	Importance Performance Analysis (IPA).....	55
BAB V		60
KESIMPULAN DAN SARAN		60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65