

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.3 Produk Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori Penelitian	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Jasa.....	11
2.1.3 Pemasaran Jasa	12
2.1.4 <i>Service Quality</i>	12
2.1.5 Dimensi <i>Service Quality</i>	14
2.1.6 <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	14
2.1.7 Kepuasan.....	15
2.1.8 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan.....	16
2.1.9 <i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Peniltian dan Pendekatan Penelitian.....	21
3.1.1 Jenis Peniltian.....	21
3.1.2 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Variabel Operasional.....	22
3.3 Skala Pengukuran.....	25
3.4 Tahapan Penelitian.....	25
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Pengumpulan Data.....	28
3.7 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.8.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	31
3.8.4 Analisis GAP dalam <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	33
 BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 34
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	37
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	38
4.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Pemetaan <i>Importance Performance Analysis</i>	41
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	47
 DAFTAR PUSTAKA.....	 48
LAMPIRAN.....	49

