

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Gambaran Perusahaan.....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3    Logo Perusahaan.....	3
1.1.4    Struktur Perusahaan.....	4
1.2    Latar Belakang.....	5
1.3.    Rumusan Masalah.....	11
1.4.    Tujuan Penelitian.....	12
1.5    Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1    Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2    Manfaat Praktis.....	12
1.6.    Batasan Penelitian.....	13
1.7.    Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Pemasaran.....	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	15
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasa.....	15

2.2	Jasa.....	16
2.2.1.	Pengertian Jasa.....	16
2.2.2.	Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.2.3.	Karakteristik Jasa.....	18
2.3.	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.4.	Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.	Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	24
2.4.1.	Definisi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	24
2.4.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	25
2.4.3.	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	27
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	32
2.7.	Hipotesis.....	33
2.8.	Ruang Lingkup Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	35
3.2.1	Variabel Operasional.....	35
3.2.2	Skala Pengukuran.....	38
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4.	Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.4.1.	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Sampling.....	42

3.5	Pengumpulan Data.....	42
3.5.1.	Sumber Data.....	42
3.5.2.	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6	Alat Ukur Penelitian.....	44
3.6.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2	Analisis Kesenjangan (GAP).....	48
3.7.3	Importance Performance Analysis (IPA).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Karakteristik Responden.....	51
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	53
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pelanggan.....	54
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1.	Uji Validitas.....	55
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	56
4.2.3.	Analisis Deskriptif.....	56
4.2.4.	Analisis Kesenjangan (GAP).....	64
4.2.5.	Importance-Performance Analysis (IPA).....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1.	Kesimpulan.....	73
5.2.	Saran.....	74
5.2.1.	Bagi Perusahaan.....	75

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80