

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Teoritis	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15

2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
2.5.1 Variabel Penelitian dan Sub Variabel Penelitian	33
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	33
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Variabel Operasional.....	35
3.3 Tahapan Penelitian	37
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1 Jenis Data	42
3.5.2 Data Primer	42
3.5.3 Data Sekunder	42
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2 Analisis Deskriptif	48
3.6.3 Analisis Verifikatif.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Karakteristik Responden	52
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data	55
4.2.2 Hasil Analisis	55
4.2.2.1 Analisis Deskriptif	55
4.2.2.2 Analisis Verifikatif.....	63
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72