

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING AKADEMIK	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Gambaran Objek Penelitian	15
1.1.1 Gambaran Perusahaan CV. Karya Terang Perdana (Gigglebox Café & Resto).....	15
1.1.2 Sejarah Perusahaan	16
1.1.3 Logo Perusahaan GiggleBox Café & Resto (CV. Karya Terang Perdana)	17
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	17
1.2 Latar Belakang.....	22
1.3 Rumusan Masalah.....	31
1.4 Tujuan Penelitian	31
1.5 Kegunaan Penelitian	31
1.6 Batasan Penelitian.....	32
1.7 Sistematika Penulisan	33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	34
2.1 Landasan Teori	34
2.1.1 Pemasaran.....	34
2.1.2 Manajemen Pemasran.....	34
2.1.3 Pemasaran Jasa	35
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	36

2.1.5 Pelayanan Pelengkap Jasa	36
2.1.6 Service Quality	37
2.1.7 Dimensi <i>Service Quality</i>	38
2.1.8 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	39
2.1.9 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	41
2.1.10 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)...	42
2.1.10 Elemen <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	43
2.1.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	43
2.1.12 Customer Satisfaction Index (CSI).....	45
2.2 Kerangka Pemikiran	46
2.3 Peneliti Terdahulu.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	62
3.2.1 Variabel Operasional	62
3.2.2 Skala Pengukuran	67
3.3 Tahapan Penelitian.....	70
3.4 Populasi dan Sampel.....	72
3.4.1 Populasi	72
3.4.2 Sampel	72
3.5 Teknik Sampling.....	73
3.6 Pengumpulan Data.....	74
3.6.1 Sumber Data	74
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	75
3.7 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh.....	76
3.7.1 Uji Validitas.....	76
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	76
3.8 Teknik Analisis Data	77

3.8.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	77
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	81
3.8.3 Analisis Data Deskriptif	82
BAB IV HASIL PENELITIAN	84
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	84
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	85
4.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan	87
4.1.5 Berdasarkan Jumlah Pendapatan Perbulan	88
4.2 Hasil Penelitian.....	88
4.2.1 Uji Validitas.....	88
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	90
4.3 Analisis Deskriptif.....	92
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Kenyataan (<i>Performance</i>).....	92
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Harapan (<i>Importance</i>).....	98
4.4 Tingkat Kesenjangan (GAP).....	104
4.5 Customer Ssatisfaction Index (CSI).....	106
4.6 Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA)	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	116
LAMPIRAN.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	131