

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan RAD RESEARCH.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.4 Produk/Layanan.....	4
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.5.1 Kegunaan Teoritis	13
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.6 Batasan Masalah.....	14
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16

2.1.3	Pengertian Jasa	17
2.1.4	Pemasaran Jasa	18
2.1.5	Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.6	Net Promoters Score.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.3	kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Tahapan Penelitian	41
3.3	Populasi dan sampel penelitian	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel	43
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5	Pengumpulan Data	44
3.5.1	Sumber Data.....	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7	Analisis Data.....	47
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2	Analisis Net Promoters Score	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Hasil Penelitian	51
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.2.1	Usia.....	51
4.2.2	Jenis Kelamin	52
4.2.3	Jabatan	53
4.2.4	Sudah berapa lama menduduki jabatan	54
4.2.5	Jumlah karyawan di perusahaan.....	55

4.3	Analisis Data	56
4.3.1	Perhitunga dengan Net Promoter Score	56
4.3.2	Estimasi Pertumbuhan Pendapatan RAD Research 2022	59
4.4	Pembahasan	61
4.4.1	Net Promoter Score Pada RAD Research	61
4.4.1.1	Alasan Promotor Pada RAD Research	61
4.4.1.2	Alasan Passive Pada RAD Research	63
4.4.1.3	Alasan Dectactor Pada RAD Research	64
BAB V KESIMPULAN & SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		68