

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	12
1.1.1 Profil Perusahaan	12
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	12
1.1.3 Logo dan Makna Logo	13
1.1.4 Produk / layanan	13
1.1.5 Struktur Organisasi	14
1.2 Latar Belakang Penelitian	15
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Batasan Penelitian	19
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Pemasaran Jasa	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.1.6 Customer Satisfaction Index.....	25
2.1.6 Importance Performance Analysis.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran	26

2.3 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Jenis penelitian	32
3.3 Operasionalisasi variabel.....	33
3.4 Tahapan penelitian	37
3.5 Populasi dan sampel	38
3.5.1 Populasi	38
3.5.2 Sampel	40
3.6 Pengumpulan data.....	41
3.7 Uji keabsahan data	41
3.7.1 Uji Validitas.....	41
3.7.2 Uji Realibilitas	42
3.8 Teknik analisis data.....	43
3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA)	43
3.8.2 Customer Satisfication Index (CSI).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Jenis Penelitian.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden.....	47
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Frekuensi Kunjungan	49
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
4.2.1 Uji Validitas.....	50
4.2.2 Uji Reabilitas	52
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.3.1. Analisis Deskriptif Kenyataan.....	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Harapan	60
4.4 <i>Customer Sactisfaction Index(CSI)</i>	68
4.5 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77

5.2.1 Bagi Perusahaan	77
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78