

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo dan Makna Logo.....	3
1.1.4 Produk/ layanan	3
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Batasan Masalah.....	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Jasa.....	15
2.1.4 Pemasaran Jasa	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	23
3.2.1 Variabel Operasional	23
3.2.2 Skala Pengukuran	26
3.3 Tahapan penelitian	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1 Jenis Data.....	30
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Pengujian Data	31
3.6.1 Uji Validitas.....	31
3.6.2 Uji Realiabilitas	32
3.6.3 Analisis Deskriptif.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Karakteristik Responden.....	38
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
4.1.3 Analisis Dekriptif Harapan dan kenyataan	42
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Analisis Kepentingan Kinerja (Impotance Performance Analysis).....	44
4.2.2 Penilaian Kepentingan (Harapan) dengan Kinerja (Kenyataan).....	46
4.2.3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58