

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3. Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5. Penelitian Terdahulu.....	15

2.2.	Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III.....		24
METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1.	Objek Penelitian.....	24
3.2.	Metode Penelitian dan Jenis Penelitian yang Digunakan.....	24
3.3.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
3.4.	Jenis Dan Sumber Data.....	26
3.5.	Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1.	Populasi.....	27
3.5.2.	Sampel.....	27
3.5.3.	Teknik Sampling.....	27
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	29
3.6.1.	Pengumpulan data.....	29
3.6.2.	Sumber data.....	30
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7.1.	Uji Validitas.....	31
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	32
3.8.	Teknik analisis data.....	33
BAB IV.....		36
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Hasil Analisis Identitas Responden.....	36
4.2	Analisis Deskriptif.....	40
4.2.1	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Pada Tingkat Kinerja.....	40
4.2.2	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Pada Tingkat Kepentingan	47
4.3	Analisis Tingkat GAP.....	55
4.4	Importance Performance Analysis (IPA).....	57

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.5.1.	Kinerja Acara Lalala Festival 2019	64
4.5.2.	Kepentingan Acara Lalala Festival 2019.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
5.2.1	Saran bagi event Lalala Festival 2019.....	77
5.2.2	Saran bagi Akademisi.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79