

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan .....	1
1.1.3    Logo dan Makna Logo .....	2
1.1.4    Produk/Layanan .....	2
1.2    Latar Belakang .....	5
1.3    Rumusan Masalah .....	11
1.4    Tujuan Penelitian .....	11
1.5    Manfaat Penelitian .....	12
1.6    Batasan Masalah .....	12
1.7    Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1    Landasan Teori .....	14
2.1.1    Pemasaran .....	14
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3    Pemasaran Jasa.....	15
2.1.4    Kualitas Layanan .....	16
2.1.5    Dimensi Kualitas Layanan .....	16
2.1.6    Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	18

2.2	Kerangka Pemikiran.....	19
2.3	Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	25
3.2	Jenis Penelitian.....	25
3.3	Variabel Operasional.....	26
3.3.1	Skala Pengukuran.....	29
3.4	Tahapan Penelitian .....	30
3.5	Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1	Populasi.....	32
3.5.2	Sampel.....	32
3.6	Pengumpulan Data .....	33
3.6.1	Sumber Data.....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.8	Teknik Analisis Data .....	35
3.8.1	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	35
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	38
3.8.3	Analisis Data Deskriptif.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	42
4.1.1	Karakteristik Responden .....	42
4.1.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.3	Berdasarkan Usia .....	43
4.1.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.1.5	Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.1.6	Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	45
4.1.7	Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	46
4.2.1	Uji Validitas .....	46
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.3	Teknik Analisis Data .....	49
4.3.1	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangible</i> .....	49

4.3.2	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Emphaty</i> .....	52
4.3.3	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
4.3.4	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	56
4.3.5	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i> .....	58
4.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	62
4.5	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	70
5.2.1	Bagi Perusahaan .....	70
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>