

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Lingian Hotel & <i>Convention</i> .....	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 .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Batasan Masalah.....	13
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir .....	14

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	20
2.1.4 Kualitas Layanan .....	21
2.1.5 Critical Succes Factor.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	28
3.3 Variabel Operasional.....	29
3.4 Tahapan Penelitian .....	31
3.5 Populasi dan Sampel .....	32
3.6 Pengumpulan Data .....	35
3.6.1 Informan atau Sumber Data Penelitian.....	35
3.6.2 Instrumen Penelitian.....	35
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Uji Keabsahan Data.....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Deskripsi Informan.....	52
4.1.3 Hasil Wawancara.....	53
4.1.4 Hasil Dokumentasi .....	78

4.2 Analisis Penelitian.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>