

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING AKADEMIK .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Gambaran Rwofood Batam .....	1
1.1.2    Sejarah Rwofood Batam .....	1
1.1.3    Logo Perusahaan.....	2
1.1.4    Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.5    Produk/Layanan.....	3
1.2    Latar Belakang.....	4
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Tujuan Penelitian .....	6
1.5    Kegunaan Penelitian .....	7
1.6    Batasan Penelitian.....	7
1.7    Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3    Pengertian Jasa .....	10
2.1.4    Kualitas Layanan.....	11
2.1.5    Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
2.1.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	14
2.2    Kerangka Pemikiran .....	15
2.3    Penelitian Terdahulu .....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	22
3.2.1 Variabel Operasional.....	22
3.2.3 Skala Pengukuran .....	26
3.3 Tahapan Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi .....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Teknik Sampling.....	31
3.6 Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Sumber Data .....	32
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.7 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh .....	34
3.7.1 Uji Validitas .....	34
3.7.2 Uji Realibilitas.....	34
3.8 Teknik Analisis Data .....	35
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	35
3.8.2 <i>Customer Satisfaction index (CSI)</i> .....	38
3.8.3 Analisis Data Deskriptif .....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	41
4.1.1 Karakteristik Responden .....	41
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.1.3 Berdasarkan Usia .....	42
4.1.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.1.5 Berdasarkan Pekerjaan .....	43
4.1.6 Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Uji Validitas .....	44
4.3 Teknik Analisis Data .....	49
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan .....	49
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Harapan .....	55
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	61
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	62

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	68
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	69
LAMPIRAN .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	77