

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	12
1.1.1 Profil Perusahaan .....	12
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	12
1.1.3 Logo dan Makna Logo .....	13
1.1.4 Produk / layanan .....	13
1.1.5 Struktur Organisasi .....	14
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	15
1.3 Rumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Batasan Penelitian .....	19
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21
2.1 Landasan Teori .....	21
2.1.1 Pemasaran .....	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.6 Customer Satisfaction Index.....	25
2.1.6 Importance Performance Analysis.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran .....	26

2.3 Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	32
3.2 Jenis penelitian .....	32
3.3 Operasionalisasi variabel.....	33
3.4 Tahapan penelitian .....	37
3.5 Populasi dan sampel .....	38
3.5.1 Populasi .....	38
3.5.2 Sampel .....	40
3.6 Pengumpulan data.....	41
3.7 Uji keabsahan data .....	41
3.7.1 Uji Validitas.....	41
3.7.2 Uji Realibilitas .....	42
3.8 Teknik analisis data.....	43
3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA) .....	43
3.8.2 Customer Satisfication Index (CSI).....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Jenis Penelitian.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden.....	47
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Frekuensi Kunjungan .....	49
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
4.2.1 Uji Validitas.....	50
4.2.2 Uji Reabilitas .....	52
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.3.1. Analisis Deskriptif Kenyataan.....	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Harapan .....	60
4.4 <i>Customer Sactisfaction Index(CSI)</i> .....	68
4.5 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77

5.2.1 Bagi Perusahaan .....	77
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78