

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profile Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Logo Perusahaan.....	1
1.1.4 Produk & Services.....	2
1.1.5 Struktur Organisasi Clandestin Group	3
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Batasan Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4 <i>Service Quality</i>	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.6 <i>Customer Satisfaction Index</i>	15

2.1.7 Dimensi <i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian.....	21
3.3 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	22
3.3.1 Variabel Oprasional.....	22
3.4 Skala Pengukuran.....	31
3.5 Tahap Penelitian	32
3.6 Populasi & Sampel.....	33
3.6.1 Populasi.....	33
3.6.2 Sampel.....	33
3.7 Instrument dan Pengumpulan Data	34
3.7.1 Instrument	34
3.7.2 Pengumpulan Data	34
3.8 Uji keabsahan data yang Diperoleh.....	35
3.8.1 Uji Validitas	35
3.8.2 Uji Realibilitas	36
3.9 Analisis Deskriptif	36
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	36
3.9.2 Importance Performance Analisis (IPA)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Karakteristik Responden.....	39
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	45

4.3 Teknik Analisis Data	46
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan	46
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Harapan.....	56
4.3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	66
4.3.4 Importance Performance Analysis (IPA)	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Praktis	79
5.2.2 Saran Teoritis	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82