

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING AKADEMIK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil The Papandayan Hotel.....	1
1.1.2 Visi dan Misi The Papandayan Hotel	4
1.1.3 Jenis Produk dan Layanan	4
1.1.4 Logo dan Makna Logo The Papandayan Hotel.....	12
1.2 Latar Belakang Masalah.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Batasan Masalah.....	18
1.6 Kegiatan Penelitian	19
1.7 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II	21
2.1 Rangkuman Teori.....	21
2.1.1 Manajemen Pemasaran	21
2.1.2 Jasa	21
2.1.2.1 Pemasaran Jasa	23
2.1.2.2 Teori <i>Service Quality</i>	23
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.3 Teori <i>Ad Campaign</i>	26
2.1.3.1 Pengertian Iklan.....	26
2.1.3.2 Tujuan dan Fungsi Iklan.....	26
2.1.3.3 Daya Tarik Iklan.....	27
2.1.3.4 Gaya Eksekusi Iklan.....	28
2.1.3.5 <i>Advertising Campaign</i>	30
2.1.3.5.1 Siklus Hidup <i>Advertising Campaign</i>	31

2.1.3.5.2 Alasan menggunakan <i>advertising campaign</i> :	32
2.1.3.5.3 Jenis <i>advertising campaign</i>	33
2.1.3.5.4 Hal-hal yang Membuat <i>Advertising Campaign</i> Sukses	34
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	38
BAB III	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Variabel Operasional	39
3.2.1 Skala Operasional	43
3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sample	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Teknik Sample	46
3.4.3 Teknik Sampling	47
3.5 Pengumpulan Data	47
3.5.2 Sumber Data	47
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.7.1 Untuk Menjawab Pertanyaan 1	52
3.7.2 Untuk menjawab pertanyaan kedua	54
3.8 Objek Penelitian	54
3.9 Instrumen Penelitian	54
BAB IV	56
4.1 Uji Realiabilitas dan Uji Validitas	56
4.2 Service Quality	58
4.2.1 Analisis Deskriptif	58
4.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi Variabel <i>Service Quality</i>	58
4.2.3 Analisis Deskriptif Keseluruhan Dimensi	69
4.3 Pelaksanaan <i>Advertising Campaign</i> pada The Papandayan Hotel Bandung	71
BAB V	86

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	88
Daftar Pustaka.....	90
Lampiran.....	92