

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi	2
1.1.4 Produk Yang Dijual	3
1.1.5 Struktur Organisasi	4
1.2 Latar Belakang Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Masalah.....	11
1.5 Batasan Penelitian	11
1.6 Kegunaan Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Pemasaran Jasa	14
2.1.4 Karakteristik Jasa	15
2.1.5 Pelayanan.....	15

2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.8 Harapan Pelanggan	20
2.1.9 Taraf Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Importance Performance Analysis (IPA)	21
2.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	22
2.4 <i>Service Culture</i>	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.1.2 Jenis Penelitian	32
3.2 Variabel Operasional.....	33
3.3 Skala Pengukuran.....	38
3.4 Tahapan Penelitian.....	39
3.5 Populasi dan Sampel	41
3.5.1 Populasi	41
3.5.2 Sampel.....	41
3.5.3 Teknik Sampling.....	42
3.6 Pengumpulan data.....	43
3.6.1 Data Primer.....	44
3.6.2 Data Sekunder.....	44
3.7 Uji Keabsahan data yang diperoleh	44
3.7.1 Uji Validitas.....	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
3.9 Garis Kontinum.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52

4.1 Karakteristik Responden	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir/Sedang Ditempuh.....	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran/bulan	55
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa..	55
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	56
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.2.1 Uji Validitas.....	56
4.2.2 Uji Reliabilitas	58
4.3 Analisis Deskriptif	58
4.3.1 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> CV Indolecture Pramadana Kreasi	59
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	78
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	81
4.6 Matriks IPA	83
4.7 Aspek-Aspek Yang Perlu Diperbaiki	85
4.8 Service Culture	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Bagi CV Indolecture Pramadana Kreasi	91
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xiii