

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	2
1.1.5 Produk dan Layanan .....	4
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya .....	5
1.2 Latar Belakang Masalah .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian .....	18
1.5 Kegunaan Penelitian .....	18
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	18
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	19
1.6 Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	20
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	20
2.1.2 Strategi Pemasaran .....	20

2.1.3	Strategi Diferensiasi .....	21
2.1.4	Diferensiasi Pelayanan.....	22
2.1.5	Perilaku Konsumen.....	24
2.1.6	Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.7	Hubungan Diferensiasi Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.1	Ulasan Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.2	Ulasan Jurnal Internasional.....	34
2.2.3	Ulasan Jurnal Nasional .....	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
2.4	Hipotesis Penelitian.....	45
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	47
3.2.1	Variabel Operasional .....	47
3.2.2	Skala Pengukuran .....	50
3.2.3	Tahapan Penelitian .....	51
3.3	Populasi dan Sampel .....	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel .....	52
3.4	Pengumpulan Data .....	53
3.4.1	Data Primer .....	53
3.4.1	Data Sekunder .....	53
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.5.1	Uji Validitas .....	54
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	57
3.6.3	Pengujian Hipotesis .....	58

3.6.4	Koefisien Determinasi .....	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	61
4.1	Pengumpulan Data .....	61
4.2	Karakteristik Responden .....	61
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i> .....	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	62
4.3	Hasil Penelitian .....	63
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	63
4.3.2	Hasil Uji Deskriptif .....	81
4.3.3	<i>Metode Successive Interval</i> (MSI) .....	83
4.3.4	Uji Asumsi Klasik .....	83
4.3.5	Analisis Regresi Berganda .....	86
4.3.6	Uji Hipotesis.....	88
4.3.7	Koefisien Determinasi .....	92
4.4	Pembahasan Penelitian .....	92
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	96
5.1	Kesimpulan .....	96
5.2	Saran.....	97
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	97
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	100
<b>LAMPIRAN</b>		