

## DAFTAR ISI

### COVER

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
1.1.5 Produk Perusahaan.....	4
<b>1.2 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Jasa.....	14
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	15

2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.6 Service Culture.....	20
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 Variabel Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Tahapan Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Skala Operasional.....</b>	<b>29</b>
<b>3.6 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>30</b>
3.6.1 Populasi.....	30
3.6.2 Sampel.....	30
3.6.3 Teknik Sampling.....	31
<b>3.7 Pengumpulan Data.....</b>	<b>32</b>
3.7.1 Data Primer.....	32
3.7.2 Data Sekunder.....	32
<b>3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>32</b>
3.8.1 Uji Validitas.....	32
3.8.2 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	33
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	35
<b>3.9 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>37</b>
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.9.2 Uji Normalitas.....	39
3.9.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
3.9.4 Uji T.....	40

3.9.5 Uji R Square.....	40
<b>3.10 Uji Hipotesis.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	46
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>46</b>
4.2.1 Analisis Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
<b>4.3 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>49</b>
4.3.1 Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	49
4.3.2 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	51
<b>4.4 Uji Normalitas.....</b>	<b>52</b>
<b>4.5 Uji Regresi Sederhana.....</b>	<b>55</b>
<b>4.6 Uji T.....</b>	<b>56</b>
<b>4.7 Koefisien Determinasi.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>58</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>