

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR LAMPIRAN | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Kegunaan Teoritis | 10 |
| 1.5.1 Aspek Teoritis..... | 10 |
| 1.5.2 Aspek Praktis..... | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 12 |
| 2.1.1 Pemasaran | 12 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 12 |
| 2.1.3 Pemasaran Jasa..... | 12 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.6 Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 32 |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 33 |
| 2.5.1 Variabel Penelitian dan Sub Variabel Penelitian | 33 |
| 2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian | 33 |
| 2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian | 33 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Variabel Operasional..... | 35 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 37 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.4.1 Populasi | 38 |
| 3.4.2 Sampel..... | 39 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.5.1 Jenis Data | 42 |
| 3.5.2 Data Primer | 42 |
| 3.5.3 Data Sekunder | 42 |
| 3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 42 |
| 3.6.1 Uji Kualitas Data..... | 43 |
| 3.6.2 Analisis Deskriptif | 48 |
| 3.6.3 Analisis Verifikatif..... | 49 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 52 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 55 |
| 4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data | 55 |
| 4.2.2 Hasil Analisis | 55 |
| 4.2.2.1 Analisis Deskriptif | 55 |
| 4.2.2.2 Analisis Verifikatif..... | 63 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian | 66 |

| | |
|---|----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 68 |
| 5.1 Kesimpulan | 68 |
| 5.2 Saran..... | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN | 72 |