

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
ABSTRAK	4
KATA PENGANTAR.....	6
BAB I	13
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	13
1.1.1 Profil Perusahaan.....	13
1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	14
1.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	14
1.1.4 Produk dan Layanan.....	15
1.2 Latar Belakang.....	19
1.3 Perumusan Masalah.....	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	23
1.5 Kegunaan Penelitian	23
1.6 Batasan Penelitian.....	23
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	24
BAB II.....	25
TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Landasan Teori	25
2.1.1 Pemasaran.....	25
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	26
2.1.3 Pengertian Jasa	27
2.1.4 Pemasaran Jasa	27
2.1.5 Karakteristik Jasa	28
2.1.6 Klasifikasi Jasa.....	29
2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa	31
2.1.8 Produk	33
2.1.9 Tingkatan produk	34
2.1.10 Klasifikasi Produk	35
2.1.11 Tarif Jasa (<i>Price</i>).....	36

2.1.12	Tempat/Lokasi Pelayanan	37
2.1.13	Promosi.....	38
2.1.14	Bauran Promosi	38
2.1.15	Orang/Partisipan.....	39
2.1.16	Sarana Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	40
2.1.17	Proses (<i>Process</i>)	41
2.1.18	Penelitian Terdahulu	41
2.2	Kerangka Pemikiran	46
BAB III.....		48
METODE PENELITIAN		48
3.1	Pendekatan Penelitian.....	48
3.2	Tahap Penelitian Kualitatif.....	48
3.3	Pengumpulan Data.....	50
3.3.1	Informasi atau Sumber Data Penelitian.....	50
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	50
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	52
3.4	Teknik Analisis Data	67
3.5	Teknik Analisis Keabsahan Data.....	68
BAB IV		73
4.1	Deskripsi Informan	73
4.2	Paparan Data Hasil Penelitian	74
4.2.1	Produk (<i>Product</i>).....	74
4.2.2	Harga (<i>Price</i>).....	75
4.2.3	Tempat (<i>Place</i>).....	76
4.2.4	Promosi (<i>Promotion</i>).....	77
4.2.5	Orang (<i>People</i>)	78
4.2.7	Proses (<i>Process</i>)	80
4.3	Pembahasan Hasil Wawancara & Observasi.....	82
4.3.1	Produk (<i>Product</i>).....	82
4.3.2	Harga (<i>Price</i>).....	84
4.3.3	Tempat (<i>Place</i>).....	84
4.3.4	Promosi (<i>Promotion</i>).....	85

4.3.5	Orang (People)	91
4.3.7	Proses (<i>Process</i>)	93
BAB V		95
KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		99