

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Bandung Giri Gahana Golf and Resort.....	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Aspek Teoritis	7
1.5.2 Aspek Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	xi

DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Bandung Giri Gahana Golf and Resort.....	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Pertanyaan penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Aspek Teoritis	7
1.5.2 Aspek Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.7 Mengukur Kepuasan	14
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.1.9 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Operasionalisasi Variabel	26
3.3 Tahapan Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	31
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Analisis Deskriptif	33
3.7.2 Method Of Successive Interval (MSI)	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3.4 Regresi Linear Berganda.....	36
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	37
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	38
DAFTAR PUSTAKA	69