

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN .....	III
ABSTRAK .....	IV
ABSTRACT.....	V
KATA PENGANTAR .....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Batununggal Indah Club .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Batununggal Indah Club.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi Batununggal Indah Club.....	3
1.1.5 Jenis Produk.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Batasan Masalah.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	15
2.1.3 Kualitas Layanan .....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	23
3.2.1 Variabel Operasional .....	23
3.2.2 Skala Pengukuran .....	27
3.3 Tahapan Penelitian .....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel .....	32
3.5 Teknik Sampling .....	33
3.6 Pengumpulan Data .....	34
3.6.1 Sumber Data .....	34
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh .....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.8 Teknik Analisis Data .....	37
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	37
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Indikator (CSI)</i> .....	41
3.9 Analisis Deskriptif.....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	46
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Berdasarkan Usia .....	47
4.1.3 Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.5 Berdasarkan Pendapatan .....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Pembahasan Validitas dan Reliabilitas .....	51

4.3 Analisis Deskriptif.....	54
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kualitas Layanan dan Harapan Pelanggan pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club.....	54
4.4 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	72
4.4.1 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	72
4.4.2 Atribut yang Perlu diperbaiki untuk Meningkatkan <i>Service Quality</i> dalam Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club.....	74
4.5 Tingkat <i>Customer Satisfaction</i> dalam Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club.....	79
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN.....	90