

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.3 Jenis-Jenis Produk Perusahaan.....	4
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Batasan Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Pengertian Jasa	15
2.1.4 Kualitas Layanan	16

2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6 <i>Improtance Performance Analixsis (IPA)</i>	19
2.2 PenelitianTerdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Variabel Operasional	29
3.4 Tahapan Penelitian.....	32
3.5 Populasi Dan Sampel.....	34
3.5.1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel.....	35
3.6 Instrument dan Pengumpulan Data	36
3.6.1 Instrument	36
3.6.2 Pengumpulan Data	36
3.7 Uji keabsahan data yang Diperoleh.....	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Realiabilitas.....	38
3.8 Analisis Deskriptif	38
3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA)	38
3.8.2 Customer Satisfaction Index (CSI)	40
3.8.3 Analisis Data Deskriptif	42
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Analisis Karakteristik Responden	43
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan....	46
4.2 Teknis Analisis Data	47
4.2.1 Uji Validitas	47

4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Teknik Analisis Data.....	50
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan.....	50
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Harapan.....	57
4.3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	63
4.3.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 KESIMPULAN.....	70
5.2 SARAN.....	71
5.2.1 Saran Praktis.....	71
5.2.2 Saran Teoritis.....	71
LAMPIRAN.....	74
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 SPSS Data Kenyataan	78
Lampiran 3 SPSS Data Harapan.....	79
Lampiran 4 SPSS Data Matrix IPA	80
Lampiran 5 SPSS Output Data Matrix IPA Kenyataan	81
Lampiran 6 SPSS Output Data Matrix IPA Harapan	82
Lampiran 7 Matrix importance Performance Analysis	83
Lampiran 8 Olahan Data Excel	83