

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Makna Logo Perusahaan .....	3
1.1.3 Visi dan Misi .....	4
1.1.4 Produk Perusahaan .....	5
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	6
1.2 Latar Belakang .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.6 Batasan Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penelitian Laporan Akhir .....	13
BAB II Tinjauan Pustaka .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	17
2.1.4 Karakteristik Jasa .....	17

2.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.6	Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.7	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.8	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.9	Lima Konsep Inti dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Penelitian .....	31
BAB III Metode Penelitian .....		32
3.1	Pendekatan Penelitian .....	32
3.2.	Skala Operasional .....	34
3.3	Tahapan Penelitian.....	35
3.4	Populasi dan Sampel .....	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel .....	37
3.5	Teknik Sampling .....	38
3.6	Pengumpulan Data .....	39
3.6.1	Sumber Data .....	39
3.6.2	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7	Validitas dan Reabilitas .....	41
3.7.1	Validitas .....	41
3.7.2	Reabilitas .....	42
3.8	Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1	Importance Performance Analysis (IPA).....	43
3.8.2	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	47
3.9	Analisis Deskriptif .....	48
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....		51
4.1	Karakteristik Responden .....	51
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51

4.1.2 Berdasarkan Usia .....	52
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.1.4 Berdasarkan Pendapatan .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Pembahasan Validitas dan Reabilitas .....	53
4.3 Analisis Deskriptif .....	57
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan dan Harapan pada Penggunaan Aplikasi SempelDesa di Desa Cimenyan.....	57
4.4 Importance Performance Analysis .....	71
4.4.1 Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis.....	71
4.4.2 Pembahasan Hasil Penelitian Importance Performance Analysis .....	73
4.5 Customer Satisfaction Indeks (CSI) .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	80
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	80
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
Daftar Pustaka .....	82
Lampiran .....	84