

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi.....	1
1.1.3    Logo Perusahaan.....	2
1.1.4    Informasi Perusahaan.....	2
1.2    Latar Belakang .....	4
1.3    Rumusan Masalah.....	8
1.4    Tujuan Penelitian .....	8
1.5    Kegunaan Penelitian .....	9
1.6    Batasan Penelitian.....	9
1.7    Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II</b> .....	11
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1    Landasan Teori.....	11
2.1.1    Pemasaran .....	11
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3    Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2    Penelitian Terdahulu .....	16
2.3    Kerangka Pemikiran.....	20

2.4	Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III.....</b>		<b>22</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	22
3.2	Jenis Penelitian.....	22
3.3	Variabel Opsional .....	22
3.3.1	Skala Pengukuran.....	31
3.4	Tahapan Penelitian.....	32
3.5	Populasi Dan Sampel .....	34
3.5.1	Populasi.....	34
3.5.2	Sampel.....	34
3.5.3	Teknik Sampling .....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.1	Sumber Data.....	37
3.6.2	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.7	Uji Validitas Dan Reabilitas .....	38
3.7.1	Uji Validitas .....	38
3.7.2	Uji Reabilitas .....	38
3.8	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Statistic Deskriptif .....	40
3.8.2	Uji Normalitas.....	41
3.8.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	42
3.9	Pengujian Hipotesis .....	42
3.10	Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ).....	43
<b>BAB IV .....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	44
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	47
4.2	Hasil Penelitian .....	47
4.2.1	Uji Validitas .....	47
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	49

4.3	Analisis Deskriptif .....	49
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	58
4.4.1	Uji Normalitas .....	58
4.5	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	60
4.6	Uji t .....	61
4.7	Koefisien determinasi .....	62
<b>BAB V</b>	.....	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	63
5.2.1	Saran bagi Perusahaan .....	64
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>68</b>