

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)....	12
2.1.6 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
2.3 Peneliti Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Variabel Operasional.....	19
3.3 Skala Pengukuran.....	21
3.4 Tahapan Penelitian.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5.1 Jenis & Sumber Data.....	22
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Populasi dan Sampel.....	24
3.7 Teknik Sampling.....	25
3.8 Uji Keabsahan Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas.....	26
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.9 Teknik Analisis Data.....	29
3.9.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
3.9.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	35
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	35
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	36
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	37
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	39
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	49