

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Kayana Almahyra Utama (House of Tjihapit)....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3 Logo .....	2
1.1.4 Produk/ layanan .....	3
1.2 Latar Belakang .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.6 Batasan Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18

2.1.8 Indikator Kepuasan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian.....	24
3.3 Variabel Operasional .....	24
3.4 Skala Pengukuran .....	25
3.5 Tahapan Penelitian .....	26
3.6 Populasi dan sampel .....	28
3.6.1 Populasi .....	28
3.6.2 Sampel.....	28
3.7 Teknik Sampling .....	30
3.8 Pengumpulan Data .....	31
3.8.1 Sumber Data .....	31
3.8.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.9 Uji Keabsahan Data.....	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32
3.9.2 Uji Reabilitas .....	33
3.10 Teknik Analisis Data .....	33
3.10.1 Analisis Deskriptif .....	34
3.10.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Karakteristik Responden .....	38
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	41
4.1.3 Analisis Deskriptif Atribut Harapan .....	43
4.1.4 Analisis Deskriptif Atrbut Kenyataan.....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Analisis Kepentingan Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ....	45
4.2.2 Penilaian Kepentingan (harapan) dengan Kinerja (kenyataan) .....	46
4.2.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	48

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>