

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Profil Lingian Hotel & <i>Convention</i> | 1 |
| 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 1 |
| 1.1.3 Logo dan Makna Logo | 2 |
| 1.1.4 Produk/ layanan | 2 |
| 1.2 Latar Belakang | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.6 Batasan Masalah..... | 13 |
| 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir | 14 |

| | |
|---|-----------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 17 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa..... | 20 |
| 2.1.4 Kualitas Layanan | 21 |
| 2.1.5 Critical Succes Factor..... | 22 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 28 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 28 |
| 3.3 Variabel Operasional..... | 29 |
| 3.4 Tahapan Penelitian | 31 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 32 |
| 3.6 Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6.1 Informan atau Sumber Data Penelitian..... | 35 |
| 3.6.2 Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 3.6.3 Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.7 Uji Keabsahan Data..... | 46 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 52 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 52 |
| 4.1.1 Deskripsi Informan..... | 52 |
| 4.1.3 Hasil Wawancara..... | 53 |
| 4.1.4 Hasil Dokumentasi | 78 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Analisis Penelitian..... | 82 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 86 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 Saran..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 89 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 92 |