

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	<i>i</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
PERNYATAAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
ABSTRAK.....	<i>iv</i>
ABSTRACT.....	<i>v</i>
DAFTAR ISI	<i>vi</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>ix</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>2</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>3</i>
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Ruang Lingkup	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>7</i>
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Pemasaran produk	8
2.1.4 Pemasaran Jasa	9

2.1.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15
3.2 Jenis Penelitian	15
3.3 Variable Operasional	16
3.4 Tahapan Penelitian	17
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.7 Teknik Analisis Data.....	18
3.7.1 Uji Validitas	18
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	19
3.7.3 Analisis Data Deskriptif.....	19
3.7.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Deskripsi Hasil	22
4.1.1 Karakteristik Responden	22
4.2 Analisis Dan Interpretasi Data	25
4.2.1 Uji Validitas	25
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	27
4.2.3 Analisis Deskriptif Atribut Harapan	29
4.2.4 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan	37
4.2.5 Importance Performance Analysis	45
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53

5.2	Saran	53
5.2.1	Saran Praktis	53
5.2.2	Saran Teoritis	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		58