

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB IPENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT. BumiMulia Perkasa Development.....	1
1.1.2 Logo Mulia Group.....	1
1.1.3 VisiMisi PT. BumiMulia Perkasa Development.....	1
1.1.4 StrukturOrganisasi.....	2
1.2 Latar BelakangPenelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Manajemen	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Kualitas	11
2.2.1KualitasLayanan.....	11
2.2.2DimensiKualitasLayanan (<i>service quality</i>).....	13
2.3KepuasanPelanggan	14
2.3.1Harapan.....	16
2.3.2Kualitas Yang Dirasakan.....	16
2.3.3 Nilai Yang Dirasakan.....	16

2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Pemikiran.....	31
2.7 Hipotesis Penelitian.....	32
2.8 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
2.8.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	34
2.8.2 Lokasi dan Objek Penelitian	34
2.8.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1 Operasional Variabel.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4.1 Populasi Penelitian	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data	42
3.5.1 Jenis Data	42
3.5.2 Sumber Data	43
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tenant	52
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	50
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	53
3.8 Pengujian Hipotesis.....	54
3.8.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	54
3.8.2 Uji Signifikansi Parsial atau Individual	55
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	54
4.1.1 Kualitas Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	54
4.1.2 Kualitas Keandalan (<i>reliability</i>).....	54
4.1.3 Kualitas Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	54
4.1.4 Kualitas Jaminan (<i>assurance</i>).....	54
4.1.5 Kualitas Empati (<i>emphaty</i>).....	54
4.1.6 Kualitas Pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development.....	54
4.2 Variabel Kepuasan Tenant (Y).....	54
4.2.1 Kepuasan Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	54
4.2.2 Kepuasan Keandalan (<i>reliability</i>).....	54
4.2.3 Kepuasan Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	54
4.2.4 Kepuasan Jaminan (<i>assurance</i>).....	54
4.2.5 Kepuasan Empati (<i>emphaty</i>).....	54
4.2.6 Kepuasan Tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development.....	54
4.3 Teknik Analisis Data.....	85
4.3.1 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	85
4.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	86
4.3.3 Uji Simultan (Uji -F).....	87
4.3.4 Uji Parsial (Uji-t).....	88
4.3.5 Koefisien Determinan.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
5.2.1 Kepada PT Bumi Mulia Perkasa Development.....	92
5.2.2 Kepada Penelitian Mendatang.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN