

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
I.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
I.3 Rumusan Masalah.....	7
I.4 Tujuan Penelitian	7
I.5 Kegunaan Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.1 Skripsi.....	23
2.2.2 Artikel Dalam Jurnal Nasional.....	27
2.2.3 Artikel Dalam Jurnal Internasional.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel.....	35
3.3 Tahapan Penelitian.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.6.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43

3.7.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan.....	45
3.7.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penyewaan.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan.....	51
4.2.2 Tingkat Harapan/Kepentingan Pelanggan Terhadap Pelayanan.....	51
4.2.3 Persentase Harapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	67
4.2.4 Tingkat Kinerja/Persepsi Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.5 Persentase Persepsi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	83
4.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen.....	85
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	103
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan.....	103