

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Gambar Umum Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2 Logo Baraya Travel	2
1.1.3 Visi Dan Misi Baraya Travel	2
1.1.4 Struktur Organisasi	2
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	12
2.1.3 Kualitas Jasa	13
2.1.4 Service Gap	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.6 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	21

2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Variabel Operasional	38
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Skala Pengukuran	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Data Primer	42
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Populasi dan Sampel	43
3.6.1 Populasi	43
3.6.2 Sampel	43
3.7 Pengumpulan Data	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	48
3.9 Metode Analisa Data	49
3.9.1 Analisa Deskriptif	49
3.9.2 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen	51
3.9.3 Importance Performance Analysis (IPA)	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.3 Karakteristik Responden	54
4.3.1 Jenis Kelamin	54
4.3.2 Usia Responden	55
4.3.3 Profesi Responden	55
4.4 Penilaian Responden	56
4.4.1 Penilaian Responden atas Tingkat Harapan	56
4.4.2. Penilaian Responden atas Tingkat Kinerja	59

4.4.3 Analisi Indeks Kepuasan Konsumen	62
4.6 Importance Performance Analysis (IPA)	66
4.7 Pembahasan Atribut Importance Performance Analysis	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	77
5.2. Saran	79
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	79
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	