

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.1 Kegunaan Akademis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Jasa	8
2.1.2.1 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3.1 Mengukur Kualitas Layanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	14

2.1.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Skripsi.....	18
2.2.2 Jurnal Nasional.....	22
2.2.3 Jurnal Internasional.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Variabel Operasional.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Sampling.....	36
3.5 Pengumpulan Data	37
3.5.1 Sumber Data.....	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.3 Skala Pengukuran.....	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	43
3.7.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	44
BAB IV HASIL PELELITIAN dan PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
4.1.5 Analisis Deskriptif.....	50
4.1.6 Importance Performance Analysis	62
4.1.6.1 Analisis Indeks Kepuasan	62
4.1.6.2 Analisis GAP.....	62
4.2 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	87