

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Bidang Usaha	2
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rangkuman Teori	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	14
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	17
2.1.4 Kesenjangan Kualitas Layanan (GAP)	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.7 <i>Telemarketing</i>	22
2.1.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23

2.1.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Skala Pengukuran	31
3.3	Variabel Operasional	33
3.4	Tahapan Penelitian	38
3.5	Populasi dan Sampel	39
3.5.1	Populasi	39
3.5.2	Sampel	40
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i>	40
3.6	Pengumpulan data	41
3.6.1	Jenis Data	41
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.8	Teknik Analisis Data	45
3.8.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Karakteristik Responden	51
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	54
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.1	Uji Validitas	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	58
4.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	59

4.3.1 Analisis Deskriptif Harapan Pelanggan	60
4.3.2 Analisis Deskriptif Kenyataan Pelanggan.....	68
4.4 Tingkat Kesenjangan (GAP)	75
4.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	78
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	92
5.2.1 Bagi Perusahaan	92
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN