

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, & <i>Tagline</i> Lingian Hotel & Convention	6
1.1.3 Logo.....	6
1.1.4 Struktur Organisasi Lingian Hotel & Convention	6
1.1.5 Pelayanan dan Produk yang ada di Lingian Hotel & Convention.....	7
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Batasan Masalah.....	18
1.6 Kegunaan Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Pengertian Jasa.....	22
2.1.4 Pemasaran Jasa	24
2.1.5 Kualitas Layanan	23

2.1.6	Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Kerangka Pemikiran	26
2.3	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Pendekatan Penelitian.....	32
3.2	Jenis Penelitian	32
3.3	Variabel Operasional	34
3.3.1	Skala Pengukuran	38
3.4	Tahapan Penelitian	40
3.5	Populasi Sampel	36
3.5.1	Populasi.....	41
3.5.2	Sampel	42
3.6	Teknik <i>Sampling</i>	43
3.7	Instrumen Penelitian	44
3.8	Pengumpulan Data.....	45
3.8.1	Sumber Data	45
3.8.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.9	Uji Keabsahan Data yang Diperoleh	46
3.9.1	Uji Validitas	46
3.9.2	Uji Reabilitas	47
3.10	Teknik Analisis Data	47
3.10.1	Analisis Statistik Deskriptif	48
3.10.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
3.10.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Jenis Penelitian	54
4.1.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	55
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	56

4.2	Uji Validitas dan Reabilitas	57
4.2.1	Uji Validitas	57
4.2.2	Uji Reliabilitas	59
4.3	Analisis Deskriptif	60
4.3.1	Analisis Deskriptif Kenyataan	60
4.3.2	Analisis Deskriptif Atribut Harapan.....	70
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	80
4.4.1	Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	80
4.4.2	Pembahasan Hasil Penelitian <i>Importance Performance Analysis</i>	82
4.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	85
BAB V KESIMPULAN		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	88
5.2.2	Saran Peneliti Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		91