

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Kayana Almahyra Utama (House of Tjihapit)....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo	2
1.1.4 Produk/ layanan	3
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Batasan Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18

2.1.8 Indikator Kepuasan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian.....	24
3.3 Variabel Operasional	24
3.4 Skala Pengukuran	25
3.5 Tahapan Penelitian	26
3.6 Populasi dan sampel	28
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel.....	28
3.7 Teknik Sampling	30
3.8 Pengumpulan Data	31
3.8.1 Sumber Data	31
3.8.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.9 Uji Keabsahan Data.....	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32
3.9.2 Uji Reabilitas	33
3.10 Teknik Analisis Data	33
3.10.1 Analisis Deskriptif	34
3.10.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Karakteristik Responden	38
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	41
4.1.3 Analisis Deskriptif Atribut Harapan	43
4.1.4 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan.....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.2.1 Analisis Kepentingan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>)	45
4.2.2 Penilaian Kepentingan (harapan) dengan Kinerja (kenyataan)	46
4.2.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
LAMPIRAN	56