

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.2 Kepuasan	8
2.3 Pelanggan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	16
2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Sumber Data.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Variabel Penelitian	27
3.6 Definisi Operasional.....	27
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	27
3.7.1 Uji Validitas	27
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8 Metode Analisis Data.....	28
3.8.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	28
3.8.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	31
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	33
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	37
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	37
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3 Hasil Analisis Data.....	40
4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan	40

4.3.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	41
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
4.4 Pembahasan.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN