

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Definisi Pemasaran.....	8
2.3 Konsep Pemasaran.....	9
2.4 Pemasaran Jasa.....	10
2.5 Dimensi Pokok Jasa.....	12

2.6 Service Quality.....	13
2.6.1 Customer – Driven Quality.....	14
2.6.2 Customer Relationship Management.....	14
2.7 GAP Kualitas Jasa.....	19
2.8 Kepuasan Konsumen.....	20
2.9 Karakteristik Konsumen.....	24
2.10 Harapan dan Kinerja.....	25
2.11 Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan data.....	31
3.3.1 Uji Validitas.....	35
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.5.2 Analisis Statistik.....	40
a. Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon.....	40
b. Uji Beda Jenjang Kruskal Wallis.....	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.1.1 Uji Validitas.....	44
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.2 Gambaran Umum Responden.....	46

4.3 Analisis Statistik.....	51
4.3.1 Uji Wilcoxon Rank Test.....	52
4.3.2 Uji Kruskall Wallis.....	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

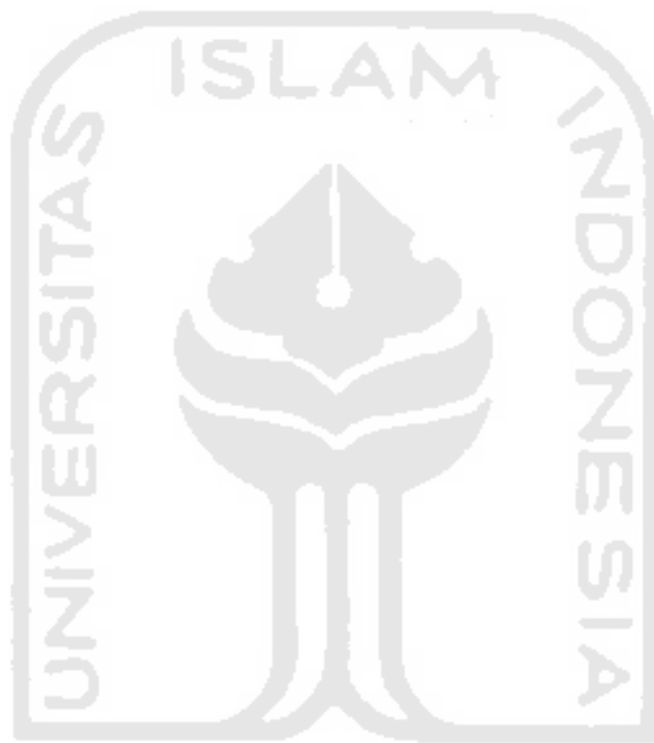


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Uji Validitas faktor harapan dan kinerja pelanggan.....	44
4.2 Uji Reabilitas koefisien Spearman Brown.....	45
4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
4.4 Karakteristik responden berdasarkan usia responden.....	47
4.5 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	48
4.6 Karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan.....	49
4.7 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	50
4.8. Hasil pengujian Wilcoxon Rank Test.....	53
4.9 Hasil pengujian Kruskal Wallis.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Langkah menghilangkan gaps.....	18
4.1 Tingkat kepuasan konsumen.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Kuesioner.....	77
II Surat Keterangan.....	81
III Rekapitulasi data penelitian.....	82
IV Uji Validitas dan Reabilitas untuk faktor harapan.....	88
V Uji Validitas dan Reabilitas untuk faktor kinerja.....	89
VI Frekuensi tabel.....	90
VII Uji Wilcoxon.....	91
VIII Uji Kruskal Wallis.....	92
IX Analisis Deskriptif.....	97
X Tabel Korelasi Pearson Product Moment.....	105