

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Lampiran.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	8

2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.2.1.2 Konsep Pemasaran.....	10
2.2.2 Pemasaran jasa.....	11
2.2.2.1 Pengertian Jasa.....	11
2.2.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.2.2.3 Perilaku Konsumen Jasa.....	14
2.2.2.4 Proses Pembelian Jasa.....	15
2.2.3 Kualitas Jasa.....	18
2.2.3.1 Pengertian Kualitas jasa.....	18
2.2.3.2 Komponen-komponen Kualitas Jasa.....	20
2.2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.2.4 Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	23
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.4.2 Penilaian Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	24
2.2.4.3 Manfaat Penilaian Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.4.4 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.4 Kerangka Teoritis.....	31
2.5 Formulasi Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Variabel Penelitian.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4 Populasi Dan Sampel.....	35
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan data.....	37
3.6 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Model Penelitian.....	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitatif.....	45
4.1.1 Profil Responden.....	45
4.2 Analisis Kuantitatif.....	48
4.3 Pengujian Hipotesis.....	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Instrumen Penelitian
Kuesioner Kualitas Jasa
- Lampiran B Kuesioner Kualitas Jasa
- Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Hasil Uji Pertama Variabel X1
Hasil Uji Pertama Variabel X2
Hasil Uji Pertama Variabel X3
Hasil Uji Pertama Variabel X4
Hasil Uji Pertama Variabel X5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran D Hasil Uji Parsial (Uji – t)
- Lampiran E Tabel Statistika
Tabulasi Data
Data Penelitian