

DAFTAR ISI

	Hal.
Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iv
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran, Menejemen Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	8
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3 Jasa.....	11
2.1.3.1 Pengertian Jasa (Pelayanan)	11

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Gambar Kesenjangan Konsumen dan Produsen	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	45
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tiap Dimensi	75
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Tiap Atribut Dimensi	78



DAFTAR TABEL

	Hal.
Table 4.1 Uji Validitas Dimensi Tangible untuk Kinerja Perusahaan.....	47
Table 4.2 Uji Validitas Dimensi Reliabilitas untuk Kinerja Perusahaan.....	48
Table 4.3 Uji Validitas Dimensi Responsiveness untuk Kinerja Perusahaan.....	48
Table 4.4 Uji Validitas Dimensi Assurance untuk Kinerja Perusahaan.....	48
Table 4.5 Uji Validitas Dimensi Empaty untuk Kinerja Perusahaan.....	48
Table 4.6 Uji Validitas Dimensi Tangible untuk Kepentingan Konsumen.....	49
Table 4.7 Uji Validitas Dimensi Reliability untuk Kepentingan Konsumen.....	49
Table 4.8 Uji Validitas Dimensi Responsiveness untuk Kepentingan Konsumen	49
Table 4.9 Uji Validitas Dimensi Assurance untuk Kepentingan Konsumen.....	49
Table 4.10 Uji Validitas Dimensi Empaty untuk Kepentingan Konsumen.....	49
Table 4.11 Uji Reliabilitas Kinerja.....	50
Table 4.12 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	50
Table 4.13 Jenis Kelamin Responden.....	51
Table 4.14 Daerah Asal Responden.....	52
Table 4.15 Status Tempat Tinggal Responden.....	53
Table 4.16 Pekerjaan Responden.....	54
Table 4.17 Pendapatan Responden.....	55
Table 4.18 Tabel Perhitungan Rata Rata Kinerja ,Rata Rata Harapan dan Tingkat Kesesuaian Pada Berbagai Factor dan Variable Jasa	56