

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	i
Halaman Judul Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	v
Abstrak .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Halaman Persembahan .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Definisi pemasaran .....	11
2.2.1.1 Arti Manajemen Pemasaran .....	14
2.2.1.2 Pengertian dan Definisi Konsep Pemasaran .....	14
2.2.2 Perilaku Konsumen .....	17
2.2.2.1 Karakteristik konsumen .....	17
2.2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen .....	20
2.2.2.3 Faktor-faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumen .....	24
2.2.3 Kualitas pelayanan .....	26
2.2.3.1 Dimensi kualitas pelayanan .....	27
2.2.3.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan .....	28
2.2.4 Kepuasan konsumen .....	30
2.2.5 Proses pengambilan keputusan .....	33
2.2.5.1 Struktur keputusan membeli .....	33
2.2.5.2 Tingkat keterlibatan pembelian .....	34

2.2.5.3	Tahap-tahap pengambilan keputusan.....	35
2.3	Hipotesis penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Variabel penelitian.....	38
3.2	Jenis data yang diperlukan.....	39
3.3	Populasi dan sampel.....	40
3.4	Metode analisis data.....	41
BAB IV ANALISIS DATA.....		45
4.1	Pendahuluan.....	45
4.2	Uji item pertanyaan.....	45
4.2.1	Uji Validitas.....	45
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.3	Analisis Deskriptif.....	49
4.3.1	Karakteristik Responden.....	49
4.3.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	49
4.3.1.2	Tingkat Usia.....	50
4.3.1.3	Pendidikan terakhir.....	51
4.3.1.4	Jenis pekerjaan konsumen.....	52
4.3.1.5	Tingkat pendapatan konsumen.....	53
4.3.1.6	Tingkat intensitas kunjungan responden.....	54
4.3.1.7	Informasi mengenai DAGADU.....	55
4.4	Analisis Atribut Kualitas Pelayanan.....	55
4.4.1	Customer Satisfaction Index.....	55
4.4.2	Diagram kartesius.....	58
4.4.3	Strategi.....	71
BAB V KESIMPULAN dan SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	78

Daftar pustaka  
Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Hasil Uji Validitas Pertanyaan Expected .....	46
4.2	Hasil Uji Validitas Pertanyaan Performance.....	47
4.3	Hasil Uji Reliability.....	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	50
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.....	51
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendapatan.....	53
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan intensitas kunjungan.....	54
4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan informasi mengenai DAGADU Djogdja.....	55
4.11	Rata-rata kinerja PT Dagadu dan harapan konsumen.....	56
4.12	Gap ekspektasi dan kinerja ada PT Dagadu.....	59
4.13	Koordinat <i>Importance – Performance Analisis Per Dimensi</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Gambar diagram kartesius.....	43
4.1 Diagram importance-performance kualitas pelayanan PT Dagadu perdimensi.....	64
4.2 Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada PT. Dagadu Aseli Djogdja pervariabel.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Daftar pertanyaan
Lampiran B.	Tabel untuk validitas dan reliabilitas
Lampiran C.	Validitas Reliabilitas
Lampiran D.	Tabel hasil perhitungan kuesioner
Lampiran E.	Frekuensi karakteristik Responden
Lampiran F.	Lampiran frekuensi perdimensi

