

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Motto	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
BAB II Landasan Teori	
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
B. Kosep Pemasaran	15

C. Perilaku Konsumen	18
D. Pemasaran Jasa	24
E. Klasifikasi Jasa dan Karakteristik Jasa	25
F. Kepuasan Pelanggan	28
G. Karakteristik Konsumen	33
H. Hipotesis Penelitian	34
BAB III Metode Penelitian	
A. Populasi dan Sampel	35
B. Jenis dan Pengumpulan Data	36
C. Definisi Operasional	38
D. Teknik Analisis Data	40
E. Proses Pengujian Hipotesis	42
BAB IV Gambaran Umum Perusahaan	
A. Sejarah Perkembangan Perusahaan	44
B. Lokasi Perusahaan	45
C. Struktur Organisasi Perusahaan	45
D. Job Discription	48
E. Personalialia	51
F. Produksi	52
G. Pemasaran	56
BAB V Analisis dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Responden	58
B. Analisis Selisih Kepuasan Konsumen	64

C.	Analisis Kepuasan Berdasarkan Karakteristik	
	Konsumen	70
D.	Pembahasan dan Implikasi	78
BAB VI Kesimpulan dan Saran		
A.	Kesimpulan	82
B.	Saran	84

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Data Jumlah Karyawan Rumah Makan Arwana	51
Tabel 4.2.	Daftar Harga Minuman	53
Tabel 4.3.	Daftar Harga Makanan	54
Tabel 4.4.	Daftar Harga Ikan	54
Tabel 4.5.	Daftar Menu Paket Hemat	55
Tabel 4.6.	Daftar Menu Table Set (Untuk Pesta)	55
Tabel 4.7.	Daftar Menu Buffet (Untuk Pesta)	56
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	59
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Responden	62
Tabel 5.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 5.5.	Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test	65
Tabel 5.6.	Kepuasan Konsumen Menurut Karakteristik Responden	72
Tabel 5.7.	Rangkuman Analisis Gap Konsumen	79
Tabel 5.8.	Rangkuman Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Konsumen	80

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1. Bagan Struktur Organisasi Rumah Makan Arwana..... 47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Wilcoxon
- Lampiran 4 Hasil Uji Kruskal - Wallis

