

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa.....	11
2.3 Kepuasan	13
2.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Variabel Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	34
3.6 Metode Analisis Kuantitatif.....	35
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	42
4.1 Deskripsi Responden.....	42
4.2 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	45
4.3 Analisis Kuantitatif	55
4.4 Pembahasan	66
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75