DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
ABSTRAK ii
LEMBAR PERUNTUKAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 6
1.3. Maksud danTujuan Penulisan 7
1.4. Pembatasan Masalah 7

Bab 2 Landasan Teori

2.1. Pengertian Produk 10
2.1.1. Definisi Produk 10
2.1.1.1. Tingkat Produk 11
2.1.1.2. Klasifikasi Produk 12
2.2. Pengertian Jasa 14
2.2.1. klasifikasi jasa 16
2.3. Bauran Pemasaran Jasa Untuk Perusahaan Jasa 17
2.4. Kepuasan Konsumen 24
2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 27
2.5.1. Uji Validitas 27
2.5.2. Uji Reliabilitas 28
2.6. Sampel 30
2.7. Diagram Kartesius 31

Bab 3 *Flowchart* Pemecahan Masalah

3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah 33
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 34
3.2.1. Memulai Penelitian 34
3.2.2. Melakukan Studi Lapangan.....34
3.2.3. Identifikasi Masalah 34
3.2.4.Tujuan Penelitian.....35
3.2.5. Pengumpulan Data 35
3.2.6. Melakukan Pengujian Data 36
3.2.7. Pengolahan Data.....36
3.2.8. Analisis 36
3.2.9. Kesimpulan dan Saran.....36

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data 37
4.1.1. Latar Belakang Perusahaan 37
4.1.2. Struktur Organisasi.....38
4.1.2.1. Deskripsi Jabatan.....39
4.1.3. Penyusunan Kuesioner 40
4.1.4. Penentuan Responden dan Jumlah Responden 42
4.2. Pengolahan Data.....42
4.2.1. Data Responden.....42
4.2.2. Data Harapan Pelanggan dan
Kondisi Pelayanan Jasa Yang Ada 46
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....47
4.2.4. Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan 51

4.3. Usulan Perbaikan Menggunakan
Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan 53
4.3.1. Rata-rata dan Selisih Nilai Harapan
Pelanggan dan Kondisi Pelayanan Jasa Yang Ada 53
4.3.2. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan Pada CITI TRANS.....55

Bab 5 Analisis

5.1. Analisis Pengumpulan Data Responden 58
5.2. Analisis Pengolahan Data.....58
5.2.1. Analisis Data Penyebaran Responden.....58
5.2.2. Analisis Data Harapan Pelanggan
dan Kondisi Pelayanan Jasa Yang Ada 61
5.3. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....61
5.4. Analisis Nilai Kepuasan.....62
5.4.1. Nilai Selisih Item Pertanyaan Per Kelompok.....62
5.4.2. Rata-rata Nilai Selisih Per Kelompok Pertanyaan 63
5.5. Analisis Diagram kartesius.....63
5.5.1. Usulan Penulis.....64

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan.....69
6.1.1. Kepuasan Konsumen atas
Program Bauran Pemasaran Pada CITI TRANS 69
6.1.2. Diagram Kartesius 69
6.2. Saran.....70

DAFTAR PUSTAKA 71
LAMPIRAN