DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i
ABSTRAK..... ii
KATA PENGANTAR..... iv
DAFTAR ISI..... vi
DAFTAR TABEL..... viii
DAFTAR GAMBAR..... x
DAFTAR LAMPIRAN..... xi

Bab 1 Pendahuluan..... **1**
1.1. Latar Belakang Masalah..... 1
1.2. Identifikasi Masalah..... 2
1.3. Tujuan Penelitian..... 2
1.4. Pembatasan Masalah..... 2
1.5. Sistematika Penulisan..... 3

Bab 2 Landasan Teori..... **5**
2.1. Pengertian jasa..... 5
2.1.1. Kategori jasa..... 5
2.2. Pengertian Pemasaran..... 6
2.2.1 Bauran Pemasaran..... 6
2.3. Validitas Dan Reliabilitas..... 12
2.3.1. Definisi Validitas dan Reliabilitas..... 12
2.4. Usaha-Eceran..... 14
2.4.1.Jenis-JenisPengecer..... 14
2.4.1.1.Pengecer Toko (StoreRetailer)..... 14
2.5. *Importance Performance analysis*..... 16
2.6 Kepuasan Konsumen..... 19
2.7. Desain Kuesioner..... 21
2.8. Tingkat Pengukuran Dan Teknik Pembuatan Skala..... 22
2.9. Konsep Sampling..... 24
2.9.1.Teknik Sampling..... 25

WORD TO PDF
Http://word-to-pdf.abdio.com
TRIAL VERSION

Bab 3 Metodologi Penelitian..... 30
3.1. Flowchart Pemecahan Masalah..... 30
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah..... 31

Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data..... 35
4.1. Pengumpulan Data Umum..... 35
4.1.1. Data umum Perusahaan..... 35
4.1.2. Ukuran Sampel..... 35
4.1.3. Teknik Sampling..... 36
4.1.4. Penggunaan Kuesioner..... 36
4.1.4. Penyebaran Kuesioner Penelitian..... 39
4.1.6. Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian..... 39
4.1.6. Penyusunan Matrix Data Mentah..... 39
4.2. Pengolahan Data..... 41
4.2.1. *Importance and Perfomance Analysis*..... 54

Bab 5 Analisis..... 48
5.1. Analisis..... 50

Bab 6 Kesimpulan Dan Saran..... 51
6.1. Kesimpulan..... 51
6.2. Saran..... 52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

WORD TO PDF
http://word-to-pdf.abdio.com
TRIAL VERSION