DAFTAR ISI

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.4.1 Manfaat Praktis 11

1.4.2 Manfaat Akademis 12

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Pemasaran 13

2.1.2 Jasa 14

2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa 15

2.1.3.1 Produk/Jasa 16

2.1.3.2 Harga 17

2.1.3.3 Tempat 18
2.1.3.4 Proses 19
2.1.3.5 Orang/Karyawan 19
2.1.3.6 Promosi 20
2.1.3.7 Bukti Fisik 21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 23
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .. 25
2.2 Kerangka Pemikiran/Alur Penelitian (*Roadmap*) 26
2.2.1 Naratif 26
2.2.2 Alur Penelitian (*Roadmap*) 27
2.2.3 Hubungan Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan 28
2.2.4 Hubungan Sub Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan 29
2.2.4.1 Hubungan Produk/Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan 29
2.2.4.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan 30
2.2.4.3 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan 30
2.2.4.4 Hubungan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan 30
2.2.4.5 Hubungan Orang atau Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... 31`
2.2.4.6 Hubungan Proses Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan 32
2.2.4.7 Hubungan Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan 32
2.3 Hipotesis 33
2.4. Penelitian terdahulu 36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Dan Metode Penelitian 41
3.2 Operasionalisasi Variabel 42
3.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 47
3.3.1 Sumber Data 47
3.3.2 Teknik Penentuan Data 49
3.4 Perancangan dan Analisis Data 52

3.4.1 Rancangan Analisis Data 52
3.4.2 Pengujian Hipotesis 57
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 62
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan 62
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 63
4.1.3 Deskripsi Jabatan 64
4.2 Karakteristik Responden 66
4.3 Analisis Deskriptif 71
4.3.1 Produk/Jasa 71
4.3.2 Harga 73
4.3.3 Tempat 75
4.3.4 Proses 76
4.3.5 Orang 78
4.3.6 Promosi 79
4.3.7 Bukti Fisik 81
4.3.8 Kepuasan Pelanggan 85
4.4 Analisis Verifikatif 91
4.4.1 Uji Validitas 91
4.4.2 Uji Reliabilitas 96
4.4.3 Analisis *Path Diagram* (Analisis Diagram Jalur) 97
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi 101
4.5 Analisis Pengujian Hipotesis 101
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 101
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 103
4.6 Pembahasan 104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 108

5.2 Saran 109

DAFTAR PUSTAKA 110

LAMPIRAN