

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.4 Kerangka Pemikiran .....	7
1.5 Hipotesis .....	10
<b>II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Arti dan Pentingnya Pemasaran.....	11
2.2 Pengambilan Keputusan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4 Perusahaan Jasa .....	25
2.5 Pengelolaan Mutu Jasa.....	28
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.2 Metode Penarikan Sampel .....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5 Analisis Data .....	40

**IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
4.1.1 Uji Validitas .....	43
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.2 Analisis Statistik Regresi Berganda .....	44
4.3 Implikasi Hasil Perhitungan .....	48

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62

**DAFTAR PUSTAKA**