

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Kerangka Pemikiran.....	8
1.5 Hipotesis.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Arti dan Penting Pemasaran	13
2.2 Pengertian Jasa	14
2.3 Persepsi Konsumen	16
2.4 Pentingnya Pelayanan	18
2.5 Kepuasan Konsumen	22

III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Prosedur Pengumpulan data	30
3.3 Metode Penarikan Sampel	30
3.4 Operasional Variabel.....	31
3.5 Uji Validitas dan reliabilitas.....	34
3.6 Analisis Data.....	36
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMABAHASAN.....	38
4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	38
4.2 Tabulasi Silang Identitas Responden.....	39
4.3 Hasil Perhitungan Statistik.....	42
4.4 Implikasi Hasil Perhitungan	46
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN