

## DAFTAR ISI

Halaman

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR LAMPIRAN

<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.6 Hipotesis.....	12
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Arti dan Konsep Pemasaran .....	13
2.2 Pengertian Kualitas .....	14
2.3 Persepsi Jasa .....	16
2.4 Pengertian Kualitas Jasa .....	18
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	25

<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	28
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	28
3.3 Sumber Data .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Populasi dan Sampel .....	30
3.6 Identifikasi Operasional Variabel .....	31
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.8 Model Analisis Data .....	33
<b>IV. PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.2 Hasil Uji Instrumen .....	42
4.3 Analisis Kualitatif .....	46
4.4 Analisis Kuantitatif .....	56
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**