

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	9
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	12
2.3 Bidang Usaha dan Produk Jasa yang Ditawarkan.....	16
2.4 Pasar dan Pelanggan.....	19
<b>BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>20</b>
3.1 Kajian Pustaka.....	20
3.2 Konsep Pemasaran .....	20
3.3 Pengertian Kualitas.....	21
3.4 Pengertian jasa .....	23
3.5 Definisi Kualitas Jasa.....	24
3.6 Kualitas Layanan Jasa .....	26
3.7 Model Kualitas Jasa .....	29
3.8 Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan Terhadap Intensi Penggunaan Kembali.....	31
3.9 Intensi Penggunaan Kembali .....	32
3.10 Kepuasan Pelanggan .....	32
3.11 Pengambilan Keputusan Konsumen .....	34
3.12 Strategi Pemasaran yang Relevan .....	35

3.13	Strategi Memasuki Pasar yang Dikuasai Perusahaan yang Sudah Ada .....	36
3.14	Jenis-jenis Utama dari Situasi Pembelian .....	36
3.15	Analisis Pemasaran Organisasional.....	38
3.16	Booms dan Bitner Menyarankan Tambahan 3P dalam Pemasaran Jasa .....	39
3.17	Kerangka Pemikiran .....	42
3.18	Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1	Desain Penelitian.....	46
4.2	Gambaran Populasi.....	47
4.3	Jenis dan Pengumpulan Data.....	47
4.4	Populasi dan Sampel.....	47
4.5	Proses Penelitian.....	48
4.6	Variabel Operasional.....	49
4.7	Metode Analisis Data.....	53
4.8	Uji Validitas.....	54
4.9	Uji Reliabilitas .....	55
4.10	Uji Normalitas .....	55
4.11	Uji Multikolinearitas .....	56
4.12	Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.13	Uji Autokorelasi .....	57
4.14	Uji t .....	57
4.15	Uji F Anova .....	58
4.16	Analisis Regresi Berganda .....	58
<b>BAB V</b>	<b>: HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>59</b>
5.1	Subyek Penelitian .....	59
5.2	Analisis Karakteristik Responden .....	59
5.3	Validitas Indikator pengukuran .....	60
5.4	Validitas Masing-masing Variabel Penelitian .....	61
5.5	Validitas Indikator Penelitian .....	62
5.6	Reliabilitas Indikator Penelitian .....	63
5.7	Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	64
5.8	Pengujian Persyaratan Analisis .....	76
5.9	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	77
5.10	Uji Asumsi Klasik .....	101
5.11	Keterbatasan Penelitian .....	109

<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>111</b>
6.1 Kesimpulan .....	111
6.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>116</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>137</b>

