

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA, DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Pemasaran jasa	8
2. Pemarkan Berdasarkan Pangsa Pasar	10

3. Kualitas Produk.....	14
4. Kualitas Pelayanan.....	16
5. Kepuasan Pelanggan.....	19
6. Penelitian Terdahulu.....	22
7. Hubungan Antar Variabel.....	25
B. Rerangka Pemikiran.....	25
C. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Variabel dan Definisi Operasionalisasi Variabel.....	28
1. Variabel.....	28
2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Pengukuran Variabel.....	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Metode Analisis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39

B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
C.	Model Struktural.....	47
D.	Evaluasi Measurement Model	48
E.	Pengujian Model Struktural.....	52
F.	<i>Goodness of Fit Model</i>	53
G.	Pengujian Hipotesis	54
H.	Pembahasan	56
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	58
A.	Simpulan.....	58
B.	Saran	59
	DAFTAR PUSTAKA	60