

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
F. Asumsi Penelitian	16
G. Hipotesis	16
H. Definisi Istilah	17
I. Kajian Penelitian Terdahulu	18

BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
A. Manajemen Pemasaran.....	22
B. Metode SERVQUAL	30
C. Importance Performance Analysis (IPA)	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	37
C. Sumber Data.....	40
D. Instrumen Penelitian.....	40
E. Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data	45
BAB IV DESKRIPSI DATA DAN HASIL PENELITIAN	52
A. Deskripsi Data	52
B. Pembuktian Hipotesis	68
C. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105