

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKS.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah	I-2
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Sistematika Penulisan	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	II-1
2.2 Perilaku Konsumen.....	II-1
2.3 Proses pengambilan Keputusan Pembelian.....	II-6
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	II-12
2.6 Kepuasan Pelanggan	II-13
2.6.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	II-13
2.6.2 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan ..	II-16
2.7 <i>Total Quality Service (TSQ)</i>	II-17
2.8 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	II-19
2.9 Metode Servqual	II-20
2.9.1 Analisa Gap.....	II-20
2.9.2 Diagram Kartesius	II-22
2.10 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	II-23
2.11 Metode Pengolahan Data	II-26
2.11.1 Langkah Menyusun Kisi-kisi	II-26
2.11.2 Uji Validitas	II-26
2.11.3 Uji Reliabilitas	II-28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian.....	III-1
3.2 Data yang Dibutuhkan	III-1
3.3 Variabel Penelitian.....	III-1
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	III-1
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	III-2

3.6	Metode Pengolahan Data	III-3
3.6.1	Penentuan Sampel	III-3
3.6.2	Teknik Pengolahan Data	III-3
3.7	Kerangka Penelitian	III-4
3.8	Gambaran Umum Responden	III-5
3.9	Analisa Hasil	III-5
3.10	Kesimpulan Dan Saran	III-5

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data	IV-1
4.1.1	Pengumpulan data kepentingan / harapan dan kepuasan pelanggan	IV-1
4.1.2	Uji Validitas Data	IV-4
4.1.3	Uji Reliabilitas Data	IV-6
4.2	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV-7
4.3	Kualitas layanan Tiap Dimensi	IV-9
4.4	Diagram Kartesius	IV-10
4.5	Analisis Indeks Kepuasan CRM	IV-16.
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	IV-18
4.7	Uji t	IV-18
4.8	Analisa Hasil	IV-23

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN