



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Knsep Pemasaran.....	7
2.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.3 Pelayanan Jasa.....	12
2.4 Kerangka Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Bahan Materi Penelitian.....	16
3.2 Definisi Operasional	18
3.3 Jalannya Penelitian	20
3.4 Metode Analisis Data	21



BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Karakteristik Responden.....	30
4.2	Analisis Data	32
4.3	Kerangka <i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA).....	54
4.4	Pembahasan.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70