

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Permasalahan .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PERUSAHAAN, KAJIAN PUSTAKA,</b> <b>KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Perusahaan .....	7
2.1 Profil Perusahaan .....	7
2.2 Proses Perkembangan Pelanggan.....	8
2.3 Moment Of Truth.....	39
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5 Harapan Pelanggan.....	12
2.6 Usaha Mempertahankan Pelanggan .....	17
2.7 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8 <i>Customer Relationshion Management</i> .....	24
2.9 Teori Kepuasan Pelanggan .....	25
2.10 Gap dalam Service Quality .....	25

	2.11	Aspek dari Service Quality .....	28
	2.12	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
	B.	Kerangka Pemikiran .....	32
<b>BAB III</b>		<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
	A.	Rancangan Penelitian .....	36
	B.	Variabel dan Pengukurannya .....	36
	C.	Populasi dan Sample .....	37
	D.	Definisi Operasional Variabel .....	38
	E.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	38
	F.	Metode Analisa Data .....	40
<b>BAB IV</b>		<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
	A.	Demografi data Responden .....	52
	A.1	Jenis Kelamin .....	52
	A.2	Usia .....	53
	A.3	Pendidikan .....	54
	A.4	Pekerjaan .....	55
	B.	Pedoman Interpretasi .....	56
	C.	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi .....	57
	D.	Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi .....	67
	E.	Uji Statistik .....	77
	F.	Analisa Dimensi Pelayanan Berdasarkan Importance Performance Analysis .....	79
	G.	Analisa Berdasarkan Importance Performance Analysis .....	86
<b>BAB V</b>		<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
	A.	Kesimpulan .....	89
	B.	Saran .....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN