

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
BIOGRAFI PENULIS	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Pengertian Manajemen.....	19
B. Pemasaran	21
1. Pengertian Pemasaran	22
C. Jasa	25
1. Pengertian Jasa.....	25

2. Karakteristik Jasa	26
D. Kualitas Pelayanan	28
1. Pengertian Kualitas.....	28
2. Pengertian Pelayanan.....	29
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	29
4. Faktor Penentuan Kualitas Pelayanan	32
E. Kepuasan Pelanggan	33
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	35
3. Mengukur Kepuasan Konsumen	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Metode Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
D. Jenis Data dan Sumber Data	42
1. Jenis Data	43
2. Sumber Data.....	43
E. Variabel dan Operasional Variabel	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Metode Dokumentasi	47
2. Observasi.....	47

3. Angket atau Kuesioner	47
G. Metode Analisis	48
1. Analisis Deskriptif Presentase.....	48
2. Uji Validitas	49
3. Uji Realibilitas	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
H. Pengujian Hipotesis.....	53
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	54
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	57
3. Uji Korelasi	58
4. Uji Determinasi	59
I. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Profil Objek Penelitian.....	61
1. Sejarah Pantai Karang Song	61
2. Profil Kelompok Pantai Lestari	62
3. Visi dan Misi	62
B. Hasil Penelitian	63
1. Pengolahan data Deskriptif	63
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	66

2. Pengolahan data Deskriptif	64
a. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	68
b. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	70
c. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan	71
d. Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	73
e. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	75
3. Uji Validitas	76
4. Uji Reliabilitas.....	79
5. Analisis Regresi Berganda	83
6. Uji Hipotesis.....	85
a. Uji Parsial (Uji t)	85
b. Uji F.....	90
c. Uji Korelasi	91
7. Uji Koefisien Determinasi.....	94
8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	