

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang Masalah.....	1
B.    Rumusan Masalah.....	4
C.    Tujuan.....	4
D.    Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>6</b>
A.    Kajian Teori.....	6
1.    Pengertian Manajemen Pemasaran .....	6
2.    Pengertian Pemasaran .....	7
3.    Konsep Pemasaran .....	8
4.    Pengertian Pelayanan.....	9
a.    Pengertian Pelayanan .....	9
b.    Kualitas Pelayanan.....	11
5.    Kepuasan Pelanggan.....	14
6.    Beberapa Kemungkinan Ketidak Puasan Pelanggan.....	16
7.    Pengertian Jasa .....	18
B.    Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A.    Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
B.    Metode Penelitian.....	22
C.    Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
D.    Populasi dan Sampel .....	23
E.    Teknik Analisis Data.....	23
F.    Definisi Operasional.....	25

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A.    Hasil Penelitian .....	27
1.    Sejarah Singkat Obyek Penelitian.....	27
2.    Karakteristik Responden .....	27
B.    Pembahasan.....	31
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>35</b>
1.    Kesimpulan.....	35
2.    Saran.....	36

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

