

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Kerangka Pemikiran	13
1.5 Asumsi.....	21
1.6 Hipotesis.....	21
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Ruang Lingkup Pemasaran.....	23
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	23
2.2 Kualitas Pelayanan	24
2.2.1 Pengertian dan karekteristik jasa.....	24
2.2.2 Kualitas pelayanan/jasa.....	28

2.3 Kepuasan konsumen	34
2.4 Harapan Konsumen Konsumen	38
2.5 Teknik pengukuran kepuasan konsumen	41
2.6 Strategi kepuasan konsumen	45
2.7 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	52

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	54
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	54
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	58
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	60
3.2.4.1 Populasi	60
3.2.4.2 Sampel	61
3.2.4.3 Teknik Sampling	63
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	64
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	64
3.2.6.1 Pengujian Validitas	65
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	66
3.2.7 Teknik Analisis Data	68
3.2.7.1 Analisis korelasi	69
3.2.7.2 Analisis regresi linear sederhana	70
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	77
4.1.1 Profil Perusahaan.....	77
4.1.2 Visi PT. Pos Indonesia	78
4.1.3 Misi PT. Pos Indonesia	78
4.1.4 Karakteristik Responden	79
4.1.4.1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	79
4.1.4.2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	80
4.1.4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	81
4.1.4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	82
4.1.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Cimahi	83
4.1.4.6 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Cimahi	105
4.1.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	123
4.2 Pembahasan	127
4.2.1 Pembahasan Gambaran Kualitas Pelayanan.....	127
4.2.2 Pembahasan Gambaran Kepuasan Konsumen	130
4.5.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	132

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Rekomendasi	136

DAFTAR PUSTAKA	137
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	140
------------------------	-----