

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN .	iii
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
1.2.1. Identifikasi Masalah	3
1.2.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Maksud Penelitian	4
1.3.2. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.1 Fungsi Pemasaran	5
2.1.2 Konsep Pemasaran	6
2.2 Pengertian Jasa	7
2.2.1 Karakteristik Jasa/Layanan	7
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	8
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	8
2.4 Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa	8
2.5 Kualitas Pelayanan	9
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.5.3 Model Kualitas Pelayanan	10
2.6 Kepuasan Konsumen	12
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.6.2 Harapan Konsumen	12
2.6.3 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	13
2.6.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.6.5 Dimensi/Indikator Kepuasan Konsumen	17

2.7	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	18
2.7.1	Penelitian Sebelumnya	18
2.7.2	Kerangka Pemikiran	21
2.8	Hipotesis Penelitian	22
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Objek, Unit Analisa dan Lokasi Penelitian	23
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.4	Operasionalisasi Variabel	24
3.5	Metode Penarikan Sampel	25
3.6	Metode Pengumpulan Data	25
3.7	Metode Analisis	26
3.7.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	26
3.7.2	Analisis Data	27
3.8	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1	Profil Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)	30
4.1.2	Visi dan Misi	30
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	30
4.1.3.1	Struktur Organisasi	30
4.1.3.2	Uraian Tugas	31
4.1.4	Profil Responden	32
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
4.2.1	Uji Validitas	34
4.2.2	Uji Reliabilitas	35
4.3	Pembahasan/ Analisis Deskriptif	36
4.3.1	Kualitas Pelayanan Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)	36
4.3.2	Kepuasan Pelanggan Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)	50
4.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		