

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN.....	iii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA	v
ABSTRAK	6
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Pnelitian	6
1.4.1. Kegunaan Praktis	6
1.4.2. Kegunaan Akademis	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Sturctural Equation Model – Partial Least Square (SEM - PLS)	15
2.4.1 Structural Equation Modeling (SEM).....	15

2.4.2	Partial Least Squares (PLS)	15
2.4.3	Tahapan dalam Analisis SEM-PLS	16
2.4	Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran	17
2.4.1	Penelitian Terdahulu	17
2.4.2.	Kerangka Pemikiran.....	24
2.5	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III.....		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2.	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	26
3.2.1.	Objek Penelitian.....	26
3.2.2.	Unit Analisis.....	26
3.2.3.	Lokasi Penelitian.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.3.1	Jenis Data Penelitian	26
2.	Data Kuantitatif.....	26
3.3.2.	Sumber Data Penelitian.....	27
2.	Data Sekunder.....	27
3.4	Operasional Variabel.....	27
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	29
3.6	Metode Pengumpulan Data	30
3.7	Metode Pengolahan/Analisis Data	31
3.7.1	Uji Instrumen	31
a.	Uji Validitas	31
b.	Uji Reliabilitas	31
3.7.2	Analisis Deskriptif	32
3.7.3	Sturctural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)	33
3.7.6	Uji Hipotesis	34
3.7.7	Analisis <i>Standardized Root mean square residual</i> (SRMR).....	34
BAB IV		35
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Sejarah Permata Sentul Golf.....	35
4.1.2	Visi dan Misi.....	36
4.2	Uji Instrumen	36
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	37
2.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	37
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.3	Deskripsi Karakteristik Konsumen	38
4.3.1	Frekuensi Usia.....	39
4.3.2	Frekuensi/ Karakteristik Jenis Kelamin	40
4.4	Analisis Deskriptif	40

4.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	40
4.4.2	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
4.5	Analisis Data SEM-PLS.....	47
1.	Uji Validitas Konvergen.....	48
2.	Validitas Diskriminan.....	51
3.	Uji Reliabilitas	54
1.	R-Square & Q-Square	55
2.	Path Coefficient.....	55
1.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	56
4.5.4	Hasil Model Persamaan Pada Analisa Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.5.5	Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.5.6	Analisis <i>Standardized Root mean square residual</i> (SRMR)	58
4.5.7	Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	59
BAB V		62
KESIMPULAN & SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSAKA		64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		67
LAMPIRAN		68
A.	Petunjuk Pengisian.....	68
B.	Kriteria Responden	68
	Kuisisioner Penelitian.....	69