

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pemasaran	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran	6
2.1.2. Konsep Pemasaran	7
2.2. Produk	9

2.3. Jasa	11
2.3.1. Pengertian	11
2.3.2. Pemasaran Jasa	11
2.3.3. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.3.4. Mengukur Kualitas Jasa	16
2.4. Persepsi Pelanggan	17
2.4.1. Tingkat kepentingan pelanggan	18
2.4.2. Kepuasan pelanggan	19
2.4.3. Atribut Produk	20
2.4.4. Nilai Pelanggan	21
2.5. Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.6. Survei Kepuasan Pelanggan	25
2.6.1. Tujuan Survei Pelanggan	26
2.6.2. Manfaat Pengukuran Mutu dan Kepuasan Pelanggan	26
2.7. Perusahaan Daerah Air Minum	27
2.8. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
2.9. <i>Conjoint Analysis</i>	29
2.10. Penelitian-Penelitian Terdahulu	29
2.11. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	35
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.5. Jenis dan Sumber Data	36
3.5.1. Data Primer.....	37
3.5.2. Data sekunder	37
3.6. Metode Pengumpulan Data	37
3.7. Teknik Analisis Data	38
3.7.1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
3.7.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	43
3.7.3. <i>Conjoint analysis (Multivariate Analysis)</i>	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1. Kondisi Umum Perusahaan	52
4.1.2. Uji Validitas dan Relibilitas Kuesioner	54
4.1.3. Karakteristik Responden	56
4.1.4. Analisis Kepuasan Pelanggan	60
4.1.5. <i>Importance and Performance Matrix</i>	73
4.1.6. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	87
4.1.7. Analisis Konjoin	89
4.2. Pembahasan	95

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	102
	5.1. Kesimpulan	102
	5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN		