

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO DAN DEDIKASI	iii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	iv
ABSTRACT (Terjemahan Abstrak Bahasa Inggris)	v
ABSTRAK (Terjemahan Abstrak Bahasa Sunda)	vi
KATA PENGANTAR	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian	10
1.4.1 Lokasi Penelitian	10
1.4.2 Lamanya Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Administrasi Bisnis/Niaga	12

2.1.1	Pengertian Administrasi Bisnis/Niaga	12
2.2	Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa	13
2.2.1	Pengertian Manajemen	13
2.2.2	Pengertian Pemasaran	13
2.2.3	Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.2.4	Pengertian Jasa.....	15
2.2.5	Pengertian Pemasaran Jasa	16
2.2.6	Fungsi Pemasaran	17
2.2.7	Tujuan Pemasaran.....	18
2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.2.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3	Faktor-faktor penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	21
2.2.4	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	23
2.4	Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	25
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen ...	25
2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	29
2.4.1	Kerangka Pemikiran	29
2.4.2	Hipotesis Penelitian	31
2.4.3	Hipotesis Statistik	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1	Metode Penelitian.....	34
3.1.1	Paradigma Penelitian	34
3.1.2	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	35
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	36
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.1.5	Teknik Analisis Data	44

BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> di Bandung.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i>	50
4.1.2 Visi dan Misi PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i>	51
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT Bestari <i>Tour & Travel</i>	51
4.1.4 Lingkup Usaha PT Bestari <i>Tour & Travel</i>	54
4.2 Pelaksanaan Pemberian Kualitas Pelayanan PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> Di Bandung	54
4.2.1 <i>Reliability</i>	55
4.2.2 <i>Responsiveness</i>	60
4.2.3 <i>Assurance</i>	65
4.2.4 <i>Emphaty</i>	69
4.2.5 <i>Tangible</i>	70
4.2.6 Analisis Skor Variabel X Kualitas Pelayanan	72
4.3 Kondisi Kepuasan Konsumen di PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> Bandung	76
4.3.1 <i>Product Quality</i>	76
4.3.2 <i>Price</i>	81
4.3.3 <i>Service Quality</i>	86
4.3.4 <i>Emotional Factor</i>	91
4.3.5 Kemudahan	93
4.3.6 Analisis Skor Variabel Y Kepuasan Konsumen.....	96
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> di Bandung.....	100
4.4.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	100
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	103
4.4.3 Pengujian dengan Regresi Linier Sederhana	104
4.4.4 Pengujian Hipotesis	107
4.4.5 Koefisien Determinasi	108

4.5	Hambatan dan Upaya Dalam Mengatasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> di Bandung	110
4.5.1	Hambatan Pada PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i>	110
4.5.2	Upaya Dalam Mengatasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i>	111
BAB V	112
KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran.....	115
5.2.1	Saran Bagi PT Anugerah Bestari <i>Tour & Travel</i> Bandung ...	115
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119