

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Konsep Administrasi Bisnis.....	10
2.1.1 Pengertian Administrasi Bisnis.....	10
2.2 Pemasaran .....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.4 Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2.4.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran.....	14
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.1 Kualitas Pelayanan.....	16
2.6 Pengertian Pelayanan .....	17
2.6.1 Atribut Pelayanan Pelanggan.....	18
2.6.2 Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Pelayanan.....	19
2.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20

2.7.1 Indikator kepuasan pelanggan .....	22
2.8 Penelitian Terdahulu .....	23
2.9 Kerangka Pemikiran.....	25
2.10 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Metode Penelitian yang digunakan .....	30
3.1.1 Paradigma Penelitian .....	30
3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan.....	31
3.1.3 Variabel Penelitian dan Oprasionalisasi variable.....	31
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.5 Teknik Analisi Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambar Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum “Don’t Judge Company Store” .....	43
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi dan uraian tugas kerja di Don’t Judge Company Store.....	44
4.1.4 Uraian Tugas Kerja.....	45
4.1.5 Karakteristik respon.....	47
4.1.6 Gambaran Kualitas Pelayanan Di Don’t Judge Company Store..	49
4.1.7 Gambaran Kepuasan Pelanggan Di Don’t Judge Company Store	49
4.2 Kondisi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Di Don’t Judge Company Store .....	49
4.2.1 Analisis pelaksanaan kualitas pelayanan .....	50
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di <i>Don’t Judge Company Store</i> .....	80
4.3.1 Analisis Skor.....	80
4.3.2 Kualitas Pelayanan.....	81
4.3.3 Kepuasan pelanggan .....	83
4.3.4 Analisis Instrumen Penelitian .....	86
4.4 Hambatan-Hambatan Apa Saja yang dihadapi oleh Don’t Judge Company Store.....	96
4.4.1 Upaya-upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan- hambatan dilakukan oleh <i>Don’t Judge Company Store</i> .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>