

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	7
a. Secara Teoritis.....	7
b. Secara Praktis.....	7
D. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian Administrasi Bisnis .....	10
1. Administrasi Bisnis .....	10
B. Pengertian Pemasaran .....	11
1. Pengertian Pemasaran .....	11
2. Manajemen Pemasaran .....	13
3. Bauran Pemasaran.....	15
C. Pengertian Jasa Usaha .....	19
1. Pengertian Jasa Usaha.....	19
2. Karakteristik dan klasifikasi Jasa.....	20
D. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas .....	21
2. Pengertian Pelayanan .....	22
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24

4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	32
3. Indikator – indicator Kepuasan Pelanggan.....	35
F. Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	37
G. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	41
H. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
1.2 Penelitian Terdahulu.....	42
1.3 Kerangka Berpikir.....	45
1.4 Hipotesis.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Metode Penelitian.....	53
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	53
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan.....	54
3.1.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	54
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1 Gambaran Umum Garage Rover Adventure di Lembang.....	69
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Wisata Offroad Garage Rover Adventure.....	71
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Jasa Wisata Offroad Garage Rover Adventure Untuk Melakukan Perbaikan Pelayanan.....	92
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran-saran.....	94
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kegiatan Penelitian .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Pendahuluan .....	33
Tabel 3.1	Operasionalisasi Parameter .....	38
Tabel 3.2	Skala Interval Kriteria Pengukuran Variabel .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
-------------------------------------	----