

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Lamanya Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	11
2.1 Administrasi Bisnis	11
2.2 Pemasaran	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.2 Strategi Pemasaran	13
2.3 Bauran Pemasaran.....	14
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	14
2.3.2 Komponen Bauran Pemasaran	15
2.3.3 Faktor yang Menentukan Bauran pemasaran	15
2.4 Kualitas Pelayanan	16
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

2.4.2	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	17
2.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.4.4	Indikator – indikator Kualitas Pelayanan	18
2.5	Kepuasan Konsumen.....	18
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.5.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
2.5.4	Indikator – indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.6	Penelitian Terdahulu.....	20
2.7	Kerangka Pemikiran.....	22
2.8	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN		25
3.1	Metodelogi Penelitian	25
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	25
3.1.2	Metode Penelitian.....	26
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.1	Data Primer	29
3.2.2	Data Sekunder	33
3.3	Teknik Analisis Data	33
3.3.1	Teknik Analisis Instrumen.....	33
3.3.2	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Objek Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Martha Beauty Bar	39
4.1.2	Visi dan Misi Martha Beauty Bar.....	40
4.1.3	Uraian Jabatan.....	41
4.1.4	Gambaran Kualitas Pelayanan pada Martha Beauty Bar	42
4.1.5	Gambaran Kepuasan Konsumen pada Martha Beauty Bar.....	43
4.1.6	Gambaran Umum Data Responden Martha Beauty Bar	43
4.2	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Martha Beauty Bar	45
4.2.1	Kondisi Kualitas Pelayanan pada Martha Beauty Bar	45

4.2.2	Analisis Skor Variabel X	59
4.3	Kepuasan Konsumen pada Martha Beauty Bar	62
4.3.1	Kondisi Kepuasan Konsumen pada Martha Beauty Bar	62
4.3.2	Analisis Skor Variabel Y	70
4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	73
4.4.2	Analisis Data	76
4.5	Hambatan dan Upaya Martha Beauty Bar	82
4.5.1	Hambatan yang dihadapi Martha Beauty Bar di Kota Bandung.....	82
4.5.2	Upaya yang dilakukan Martha Beauty Bar untuk mengatasi hambatan	
	83	
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	86
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	86
5.2.2	Saran Bagi Peneliti selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN - LAMPIRAN		90