

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN	i	
KATA PENGANTAR	ii	
ABSTRAK	iii	
DAFTAR ISI	iv	
DAFTAR GAMBAR	vi	
DAFTAR TABEL	vii	
DAFTAR LAMPIRAN	viii	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang	1
	B. Identifikasi Masalah	6
	C. Perumusan Masalah	8
	D. Tujuan Penelitian	8
	E. Manfaat Penelitian	8
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	A. Promosi	10
	B. Bauran Promosi	16
	C. Pendapatan	26
	D. Biaya	27
	E. Sewa	28
	F. Events	29
	G. Konsep, Pengertian dan Kualitas Jasa	31
	H. Persepsi	38
	I. Kepuasan Pelanggan	39
	J. Kerangka Pikir	42
	K. Hipotesis	45

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	46
	B. Jenis dan Sumber Data	46
	C. Populasi dan Sampel	46
	D. Teknik pengumpulan dan Pengolahan Data	47
	E. Metode pengolahan / analisa data	48
	F. Definisi Operasional Variabel	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	58
	B. Tingkat penyewaan ruangan di Balai sidang <i>Jakarta Convention Center</i> berdasarkan tipe event	65
	C. Biaya promosi di Balai Sidang <i>Jakarta Convention Center</i>	69
	D. Pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan Balai Sidang <i>Jakarta Convention Center</i>	71
	E. Analisis tingkat kepuasan peserta pameran	71
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan	84
	B. Saran	86
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	87
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	89

**DAFTAR TABEL**

1. Tipe-Tipe Events yang diselenggarakan di JCC	3
2. Platform Komunikasi dari Masing-Masing Elemen Bauran Pemasaran	12
3. Kelebihan dan kekurangan Media Masa	20
4. Jumlah Peserta Pameran dan Sampel yang digunakan Untuk Penelitian	47
5. Tingkat penyewaan ruangan di JCC berdasarkan tipe event	67
6. Biaya promosi di JCC Tahun 2000-2002	69
7. Tingkat kepuasan peserta pameran terhadap kualitas pelayanan Balai Sidang <i>Jakarta Convention Center</i>	72

**DAFTAR GAMBAR**

1. Kerangka Pikir Penelitian	44
2. Diagram Kartesius	55

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Biaya promosi Balai Sidang JCC tahun 2000-2002	89
2. Pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan JCC	90
3. Data responden kepuasan peserta pameran di JCC tahun 2003	92
4. Kuesioner survei kepuasan peserta pameran tentang pelayanan di JCC	94
5. Hasil jawaban kuesioner terhadap kualitas pelayanan di JCC, menurut responden, tahun 2003	96
6. Hasil perhitungan skor, jumlah responden dan persentase dari tingkat Pelaksanaan (persepsi)	112
7. Hasil perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepuasan peserta pameran Antara tingkat pelaksanaan dan kepentingan	114
8. Diagram Kartesius: Hubungan antara tingkat pelaksanaan dan Kepentingan versi responden 2003	115