

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii

BAB I : PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Permasalahan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5

BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Pemasaran Jasa	6
B. Pengertian Pelayanan Terhadap Konsumen	8
C. Kepuasan Konsumen	13
D. Kerangka Berfikir	19
E. Hipotesis Penelitian	22

BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	23
	A.Tempat dan Waktu Penelitian	23
	B.Jenis dan Sumber Data	23
	C.Populasi dan Sampel Penelitian	24
	D.Metode Pengumpulan Data	26
	E.Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
	F.Definisi Operasional Variabel	34
BAB IV	: GAMBARAN UMUM PT. PURI ASTRINATA	36
	A.Gambaran Umum Perusahaan	36
	B.Kebijaksanaan Marketing Mix yang Dilakukan Perusahaan	39
	C.Kebijaksanaan Pelayanan untuk Tour Luar Negeri	46
	D.Kebijaksanaan Pelayanan Pengembangan Jasa	49
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
	A.Pelaksanaan Pelayanan Pada PT. Puri Astrinata	
	Tour & Travel	51
	B.Hubungan Antara Tingkat Pelayanan Yang Diberikan	
	PT. Puri Astrinata dengan Tingkat Kepuasan Konsumen	76
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	83
	A.Kesimpulan	83
	B.Saran	84