

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Manajemen	17
B. Pemasaran	23
1. Definisi Pemasaran	23
2. Manajemen Pemasaran	24
C. Jasa	25
1. Pengertian Jasa.....	25
2. Karakteristik Jasa.....	25
D. Kepuasan Pelanggan	28
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
E. Kualitas Pelayanan.....	29
1. Pengertian Kualitas.....	29
2. Pengertian Pelayanan.....	30

3. Kualitas Pelayanan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
C. Jenis dan Suber Data.....	37
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskriptif Persentase.....	41
2. Uji Instrument Penelitian.....	42
3. Teknik Pengelohan Data	43
4. Uji Hipotesis	43
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Lembaga.....	47
1. Sejarah Singkat Kantor Iigrasi Kelas I Tpi Bandung.....	47
2. Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung.....	48
3. Gambaran Umum Kanim Bandung.....	49
B. Deksripsi Data Responden.....	55
C. Pengujian Penelitian.....	56
1. Analisis Deskriptif Persentase.....	56
D. Uji Instrument Penelitian.....	90
1. Uji Validitas.....	90
2. Uji Reliabilitas.....	94
E. Uji Analisis Data.....	96
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	96
F. Uji Hipotesis.....	98
1. Hasil Uji T.....	98
2. Hasil Uji F.....	101

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	103
1. Pembahasan Deskriptif.....	103
2. Pembahasan Assosiatif.....	109
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	123