

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Pemasaran	18
2.2.2. Jasa	18
2.2.3. Pengertian Pemasaran Jasa	21
2.3. Kualitas Jasa	22
2.3.1. Dimensi Kualitas Jasa	23
2.4. Kepuasan Pelanggan	25
2.4.1. Teori Kepuasan Konsumen	26
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3. Metode Kepuasan Pelanggan	28
2.5. <i>Gap Analysis</i>	32
III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	34
3.1. Kerangka Pikir	34
3.2. <i>Flowchart Gap Analysis</i> Pada PT. Harfin	37

IV.	METODE PENELITIAN	40
4.1.	Pendekatan Penelitian	40
4.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
4.3.	Subjek Penelitian.....	41
4.4.	Metode Pengumpulan Data.....	43
4.5.	Pengujian Data.....	43
4.6.	Analisis Data	45
V.	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	46
5.1.	Profil Perusahaan	46
5.1.1.	Pengalaman Proyek Perusahaan.....	47
5.2.	Hasil Penelitian.....	52
5.2.1.	Responden Penelitian.....	52
5.2.2.	Faktor Internal Perusahaan.....	53
5.2.3.	Faktor Eksternal Perusahaan.....	55
5.2.4.	Gap Analysis PT. Harfin.....	56
5.2.4.1.	Gap I Kesenjangan Pengetahuan.....	57
5.2.4.2.	Gap II Kesenjangan Standarisasi Pekerjaan.....	59
5.2.4.3.	Gap III Kesenjangan Perilaku.....	61
5.2.4.4.	Gap IV Kesenjangan Komunikasi Internal.....	62
5.2.4.5.	Gap V Kesenjangan Jasa.....	63
5.2.4.6.	Gap VI Kesenjangan Interpretasi atau Penafsiran.....	64
5.3.	Pembahasan.....	66
5.3.1.	Gap Pertama Kesenjangan Pengetahuan	66
5.3.2.	Gap Kedua Kesenjangan Standarisasi Pekerjaan	66
5.3.3.	Gap Ketiga Kesenjangan Perilaku	67
5.3.4.	Gap Keempat Kesenjangan Komunikasi Internal	68
5.3.5.	Gap Kelima Kesenjangan Jasa	69
5.3.6.	Gap Keenam Kesenjangan Interpretasi atau Penafsiran	70
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan.....	74
6.2.	Saran.....	76
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN