

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian..... 12

1.4.1 Kegunaan Praktis 12

1.4.2 Guna Keilmuan 12

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 13

1.5.1 Lokasi Penelitian..... 13

1.5.2 Jadwal Penelitian..... 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran 9

2.1.2 Konsep Pemasaran..... 10

2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran 12

2.1.4 Tujuan Manajemen Pemasaran 14

2.1.5 Pengertian Bauran Pemasaran..... 16

2.1.6 Perkembangan Bauran Pemasaran 17

2.1.6.1 *Product (The Service)* 18

2.1.6.2 *Price (Harga)* 18

2.1.6.3 *Place (Tempat)* 19

2.1.6.4 *Promotion*..... 19

2.1.6.5	<i>People</i>	20
2.1.6.6	<i>Physical Evidence</i>	20
2.1.6.7	<i>Process</i>	21
2.1.7	<i>Product</i>	21
2.1.7.1	Atribut Produk.....	23
2.1.7.2	Tingkatan Produk.....	24
2.1.7.3	Klasifikasi Produk.....	24
2.1.8	<i>Price</i>	26
2.1.9	<i>Personal Selling</i>	32
2.1.10	Sarana Prasarana	40
2.1.11	<i>Place</i> (Lokasi)	51
2.1.11.1	Penentuan Lokasi	51
2.1.11.2	Faktor Penentuan Pemilihan Lokasi.....	52
2.1.12	Kepuasan Pelanggan	53
2.1.12.1	Faktor dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan	53
2.1.12.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	55
2.2	Penelitian Terdahulu	57
2.3	Kerangka Pemikiran.....	66
2.4	Hipotesis	68
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		69
3.1	Objek Penelitian.....	69
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	69
3.1.2	Kegiatan Usaha	71
3.1.3	Hubungan Perusahaan.....	71
3.2	Metode Penelitian.....	72
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.2.1.1	Jenis dan Sumber Data	73
3.2.2.2	Populasi dan Sasaran.....	74
3.3	Operasional Variabel.....	75
3.4	Paradigma Penelitian.....	78
3.5	Metode Analisis	79

3.5.1 Analisis Terhadap Kuesioner	79
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	80
3.5.3 Metode Succesive Interval	84
3.5.4 Regresi Berganda	85
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	90
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Penelitian		9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel		70
Tabel 3.2 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban untuk Pernyataan Positif		82
Tabel 3.3 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban untuk Pernyataan Negatif		82

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	64
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Kharisma Mataram Raya.....	67
Gambar 3.2	Model Penelitian	73