

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	8
1.7 Lokasi Penelitian.....	10

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12

2.2 Bauran Pemasaran

2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
--	----

2.2.2 Unsur – unsur Bauran Pemasaran.....	13
2.3 Jasa	
2.3.1 Pengertian Jasa.....	18
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	19
2.3.3 Klasifikasi Jasa.....	20
2.3.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	21
2.4 Strategi Pemasaran Jasa.....	23
2.5 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan	
2.5.1 Pengertian Kualitas.....	24
2.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.5.3 Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan.....	26
2.5.4 Kualitas yang Dikehendaki Konsumen.....	28
2.5.5 Kualitas yang Diberikan Perusahaan kepada Konsumen.....	28
2.5.6 Kualitas yang terjadi pada Bisnis.....	28
2.6 Pengertian, Ruang Lingkup, dan Kepuasan Konsumen	
2.6.1 Pengertian Kepuasan.....	29
2.6.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.6.3 Ruang Lingkup Kepuasan Konsumen.....	30
2.6.4 Strategi Kepuasan Konsumen.....	32
2.7 Jenis Rumah dan Fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen	
2.7.1 Tipe dan Harga Rumah.....	34
2.7.2 Fasilitas Untuk Pembeli Rumah.....	35
2.8 Perusahaan L.J. HOOKER	

2.8.1 Pengertian agen properti.....	35
2.8.2 Tujuan dari perusahaan L.J.HOOKER.....	37
2.8.3 Kegiatan yang dilakukan Perusahaan L.J.HOOKER.....	37
2.8.4 Fungsi dari perusahaan L.J.HOOKER.....	37
2.8.5 Keuntungan menggunakan jasa perusahaan L.J.HOOKER.....	38
2.9 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	39

BAB III. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian yang digunakan.....	41
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.4 Sumber Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik pengambilan Sampel.....	47
3.7 Metode Analisis Data.....	48

Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Perusahaan	
4.2.1 Struktur Organisasi.....	53
4.2.2 Uraian Tugas.....	54
4.3 Gambaran Umum Responden.....	56
4.4 Penilaian Pelanggan terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh PT.L.J.	

HOOKER.....	59
4.4.1 Penilaian Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan PT L.J.HOOKER.....	60
4.4.2 Tingkat Kepuasan yang Dirasakan Pelanggan atas Pelayanan yang Diberikan PT. L.J.HOOKER.....	75
4.5 Hubungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. L.J.HOOKER terhadap tingkat kepuasan pelanggan.....	91
4.5.1 Meningkatnya pelayanan dan Kepuasan Pelanggan mendatangkan laba yang Meningkat pada PT.L.J.HOOKER	96
Bab V. Simpulan dan Saran	
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Pelanggan PT L.J.HOOKER berdasarkan jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Pelanggan PT L.J.HOOKER berdasarkan usia
- Tabel 4.3 Pelanggan PT L.J.HOOKER berdasarkan status
- Tabel 4.4 Pelanggan PT L.J.HOOKER berdasarkan pekerjaan
- Tabel 4.5 Pelanggan PT L.J.HOOKER berdasarkan tingkat pendapatan rata – rata per bulan
- Tabel 4.6 Pendapat pelanggan terhadap lokasi perusahaan
- Tabel 4.7 Pendapat pelanggan terhadap kelengkapan brosur yang diberikan perusahaan
- Tabel 4.8 Pendapat pelanggan terhadap penampilan para marketing
- Tabel 4.9 Pendapat pelanggan mengenai kemampuan marketing dalam menanggapi keluhan
- Tabel 4.10 Pendapat pelanggan terhadap waktu ketepatan transaksi
- Tabel 4.11 Pendapat pelanggan mengenai kemampuan marketing mengatasi masalah
- Tabel 4.12 Pendapat pelanggan mengenai sejauh mana marketing memahami kebutuhan konsumen
- Tabel 4.13 Pendapat pelanggan mengenai pengetahuan yang dimiliki marketing dalam bidangnya
- Tabel 4.14 Pendapat pelanggan terhadap kesopanan marketing
- Tabel 4.15 Pendapat pelanggan mengenai kredibilitas marketing
- Tabel 4.16 Pendapat pelanggan mengenai kesiapan marketing untuk memberikan pelayanan

- Tabel 4.17 Pendapat pelanggan mengenai kemudahan dalam menghubungi marketing
- Tabel 4.18 Pendapat pelanggan mengenai kemampuan marketing untuk menjual properti sesuai waktu yang diharapkan
- Tabel 4.19 Pendapat pelanggan mengenai respon marketing terhadap keluhan
- Tabel 4.20 Pendapat pelanggan terhadap cara marketing menjalin komunikasi
- Tabel 4.21 Penilaian pelanggan terhadap keterampilan yang dimiliki marketing
- Tabel 4.22 Penilaian pelanggan terhadap pengetahuan yang dimiliki marketing
- Tabel 4.23 Penilaian pelanggan terhadap kemampuan marketing dalam mengatasi masalah
- Tabel 4.24 Penilaian pelanggan terhadap waktu ketepatan transaksi
- Tabel 4.25 Penilaian pelanggan terhadap tingkat pemahaman marketing dalam memahami kebutuhan konsumen
- Tabel 4.26 Penilaian pelanggan terhadap kelengkapan informasi yang diberikan oleh marketing
- Tabel 4.27 Penilaian pelanggan terhadap ketanggapan marketing dalam membantu negosiasi
- Tabel 4.28 Penilaian pelanggan terhadap keramahan marketing
- Tabel 4.29 Penilaian pelanggan terhadap kesediaan notaris untuk mengurus surat - surat
- Tabel 4.30 Penilaian pelanggan terhadap kredibilitas marketing
- Tabel 4.31 Penilaian pelanggan terhadap kemudahan dalam menghubungi marketing
- Tabel 4.32 Penilaian pelanggan terhadap cara marketing berinteraksi dengan konsumen
- Tabel 4.33 Penilaian pelanggan terhadap kesopanan marketing

- Tabel 4.34 Penilaian pelanggan terhadap tanggapan yang diberikan atas keluhan dan saran
- Tabel 4.35 Penilaian pelanggan terhadap kesabaran marketing dalam memberikan informasi yang lengkap
- Tabel 4.36 Angka kembar variabel x
- Tabel 4.37 Angka kembar variabel y
- Tabel 4.38 Hasil penjualan (omset) dan keuntungan PT L.J.HOOKER