

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Uraian Teoritis.....	7
2.1.1. Analisis SWOT	7
2.1.1.1. Pengertian Analisis SWOT.....	7
2.1.1.2. Tujuan Analisis SWOT.....	8
2.1.1.3. Manfaat Analisis SWOT.....	10
2.1.1.4. Keunggulan Analisis SWOT	12
2.1.1.5. Indikator Analisis SWOT	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan..	14
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Strategi pemasaran	15
2.1.3.1. Pengertian Strategi pemasaran.....	15
2.1.3.2. Tujuan Strategi pemasaran.....	17
2.1.3.3. Manfaat Strategi pemasaran.....	17

2.1.3.4. Penilaian Strategi pemasaran	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Jenis dan Sumber Data	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Definisi operasional	28
3.6. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
4.2. Hasil Penelitian	40
4.3. Analisis Data	43
4.4. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data SWOT PT. KIM	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Waktu Kegiatan Penelitian	24
Tabel 3.2.	Definisi Operasional	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
------------	-------------------------	----

