

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pemasaran Sebagai Dasar <i>Service Marketing Triangle</i>	9
2.2 <i>Marketing Mix</i> Sebagai Patokan <i>External Marketing</i>	10
2.3 <i>Service Marketing Triangle</i> Sebagai Dasar Penelitian	12
2.4 <i>Service Excellent</i>	18
2.5 Model Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Data dan Sumber Data	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Instrumen Penelitian	24

3.6	Prosedur atau Alur Penelitian	25
3.7	Teknik Analisis Data.....	26
3.8	Pemeriksaan Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.2	Karakteristik Informan Penelitian	30
4.3	Uji Keabsahan Data	31
4.4	Hasil <i>Focus Group Discussion</i> dan Analisis	32
4.4.1	<i>Internal Marketing</i>	33
4.4.2	<i>External Marketing</i>	42
4.4.3	<i>Interactive Marketing</i>	55
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		67
	Dokumentasi FGD	67
	Skrip FGD	68