

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
3. Tujuan Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
1. Pengertian Wedding Service	7
2. Jenis Jasa yang Disediakan oleh Wedding Service	8
1) Tata Rias	8
2) Kostum Pengantin dan Perlengkapannya.....	9
3) Perawatan.....	9

4) Dekorasi.....	10
5) Dokumentasi.....	10
6) Wedding konsultan.....	10
3. Profesionalisme Wedding Service	11
4. Jasa	12
5. Karakteristik Jasa	12
Kepuasan Konsumen.....	13
Pengertian Kepuasan Konsumen	13
1) Metode Penelusuran dan Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2) Memaksimalkan Kepuasan Konsumen	15
6. Perilaku Konsumen	16
1) Pengertian Perilaku Konsumen	16
2) Factor-factor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	18
7. Service Management	22
8. Customer Service	23
9. Service Triangle	23
1) Pelanggan.....	24
2) Strategi Pelayanan	24
3) Tenaga Kerja	24
4) Sistem	25

10. Model Kualitas Pelayanan	26
11. Determinants of Service Quality	27
12. Konsep Segmentation Targeting Positioning	30
1) Segmentasi Pasar	31
2) Penetapan Pasar Sasaran	31
3) Penentuan Posisi Pasar	32
13. Kerangka Pemikiran	32
14. Hipotesa	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
1. Populasi / Obyek yang Diteliti	34
2. Jenis Penelitian yang Dilakukan Surveyor	37
3. Teknik Quota Sampling	38
4. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data	39
5. Prosedur dan Teknik Pengolahan Analisa Data	40
BAB IV. ANALISI DAN PEMBAHASAN MASALAH	41
1. Analisa Deskriptif	41
2. Gambaran Karakteristik Produk Jasa Wedding Service	60
3. Analisa Preferensi	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
1. Kesimpulan	80

2. Saran	81
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN -LAMPIRAN