

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Hipotesis Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
B. Pengertian Bauran Pemasaran	20
C. Pengertian Strategi	21
D. Pengertian Differensiasi	22
E. Dimensi Differensiasi	23
1. Differensiasi Produk.....	23
2. Differensiasi Pelayanan/ Jasa.....	23
3. Differensiasi Citra.....	24
4. Differensiasi Personalia	24
5. differensiasi Saluran.....	24
F. Pengertian Differensiasi Produk.....	28
1. Kriteria dan Basis Dalam Differensiasi.....	28
2. Syarat Differensiasi	30
3. Tahap-tahap dalam Membangun Differensiasi.....	31
4. Tahap-tahap menjaga Differensiasi yang Terbentuk	32
G. Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
H. Elemen-elemen kepuasan Pelanggan	40

BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	42
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	42
	B. Struktur Organisasi.....	43
	C. Perkembangan Aktifitas Secara Umum	45
	1. Produk	45
	2. Tempat.....	45
	3. Harga	45
	4. Promosi	45
	D. Strategi Differensiasi Yang Diterapkan Inul Vizta	46
	1. Differensiasi Produk.....	46
	2. Differensiasi Pelayanan.....	47
	3. Differensiasi Saluran.....	48
	4. Differensiasi Citra	48
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
	A. Analisis Profil Responden.....	49
	B. Uji validitas dan Uji Reliabilitas	53
	1. Uji Validitas	53
	2. Uji Reliabilitas	55
	C. Analisis Regresi Berganda	56
	1. Koefisien Determinan	56
	2. Uji T	57
	3. Uji F	59
	D. Analisis dan Pembahasan.....	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	59
	A. Simpulan	62
	B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Judul	Halaman
1.	3.1	Struktur Organisasi Karaoke Inul Vizta Palembang	44
2.	4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
3.	4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	50
4.	4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	51
5.	4.4	Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	52

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Judul	Halaman
1	1.1	Data Pertumbuhan Bisnis Karaoke di Kota Palembang	3
2	1.2	Tarif dan Room Inul Vizta	5
3	4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4	4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	51
5	4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	52
6	4.4	Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	53
7	4.5	Hasil Uji Validitas	53
8	4.6	Hasil Uji Reliabilitas	55
9	4.7	Koefisien Determinan (R^2)	56
10	4.8	Uji T (Coefficients)	57
11	4.9	Uji F (ANOVA)	59