

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK.....	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Batasan Penelitian	5
BAB II	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Servicescape	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.2 Ruang lingkup penelitian	10
2.2.1 Teori Servicescape	10
2.2.2 Teori kepuasan pelanggan	11
2.3 Kerangka berpikir	11
BAB III	12
3.1 Metode Penelitian	12
3.2 Variabel dan Skala Pengukuran.....	12
3.3 Definisi Operasional	13
3.4 Teknik Sampling.....	13
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	14

3.6	Teknik Analisis Data.....	15
3.7	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	15
BAB IV.....		16
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	16
4.1.1	Subali & Hanoman.....	16
4.1.2	Arjuna, Nakula & Bima.....	17
4.1.3	Sita & Rama.....	17
4.1.4	Sahid Ballroom A & B	18
4.1.5	Sahid Grand Ballroom.....	18
4.2	Profil grup pengguna ruang rapat	19
4.2.1	Asia Anti Fraud.....	19
4.2.2	Zoho	19
4.2.3	Blue Mountains.....	19
4.2.4	Redhat	19
4.2.5	CLDI	20
4.2.6	Exness	20
4.2.7	Marriott.....	20
4.2.8	Pamapersada	21
4.2.9	Wedding Ms. Valentina.....	21
4.2.10	Renewal Vow.....	21
4.3	Tanggapan Responden tentang kepuasan pelanggan	21
4.4	Tanggapan Responden tentang kondisi lingkungan.....	22
BAB V.....		23
5.1	Kesimpulan.....	24
5.1.1	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Kondisi Lingkungan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	24