

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian Chandra Dewi (2014) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Boga-bogi Surakarta.

Penelitian Dwi Ariani dan Febriana Rosinta (2010) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa fisip UI.

Penelitian Fery Yudi dan Susi Suhendra menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bank BPR Arthaguna Depok.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya berada pada lokasi dan waktu penelitian dan jumlah variabel yang di gunakan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu fungsi dari perusahaan di samping fungsi lainnya seperti keuangan, produksi dan personalia. Untuk mengetahui lebih jelas tentang pengertian pemasaran, maka penulis mencoba melakukan pendekatan