

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Masalah | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II..... | 6 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Profil Universitas Internasional Semen Indonesia | 6 |
| 2.2 Pemasaran..... | 7 |
| 2.2.1 Tujuan pemasaran | 7 |
| 2.2.2 Fungsi pemasaran..... | 8 |
| 2.3 Jasa | 8 |
| 2.4 Karakteristik Jasa | 9 |

| | | |
|----------------------------|-----------------------------------|----|
| 2.5 | Kualitas Jasa | 10 |
| 2.6 | Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.7 | Metode Service Quality | 15 |
| 2.8 | Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.9 | Pengujian Stastik | 20 |
| 2.10 | Kerangka Penelitian | 23 |
| BAB III..... | | 24 |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | | 24 |
| 3.1 | Metode penelitian | 24 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 24 |
| 3.3 | Tahap Penelitian | 24 |
| 3.3.1 | Tahap Pendahuluan | 25 |
| 3.3.2 | Pengumpulan Data | 26 |
| 3.3.3 | Pengolahan Data..... | 27 |
| 3.3.4 | Analisis dan Pembahasan | 29 |
| 3.3.5 | Kesimpulan dan Saran..... | 30 |
| 3.4 | Flowchart penelitian | 31 |
| BAB IV | | 32 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 32 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian | 32 |
| 4.1.1 | Uji Instrumen Penelitian | 32 |
| 4.1.2 | Analisis Perhitungan..... | 47 |
| 4.2 | Interpretasi Hasil | 61 |
| BAB V | | 64 |
| PENUTUP..... | | 64 |
| 5.1. | Kesimpulan | 64 |

| | |
|-----------------------|----|
| 5.2. Saran..... | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN | 69 |
| BIODATA PENULIS | 73 |

