

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi Dan Misi	2
1.1.4 Struktur Organisasi Link Aja.....	3
1.1.5 Jenis Produk.....	3
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Batasan Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.4 Customer Satisfaction	13
2.1.5 Service Quality	13
2.1.6 Peran Kualitas Layanan.....	14
2.1.7 Kualitas Layanan Dan Teknologi	14

2.1.8	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.9	Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.1.10	Pengertian Dompot Digital	15
2.1.11	Layanan Dompot Digital	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1	Pendekatan Penelitian.....	23
3.2	Jenis Penelitian.....	24
3.3	Variabel Operasional	24
3.4	Tahapan Penelitian	25
3.5	Populasi Sempel.....	26
3.5.1.	Populasi	26
3.5.2.	Sempel.....	27
3.6	Pengumpulan Data	28
3.7	Ujian Keabsahan Data Yang Diperoleh.....	29
3.7.1	Uji Validitas.....	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	29
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1.	Analisis Deskriptif	31
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Karakteristik Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2	Karakteristik Pengguna Berdasarkan Usia	34
4.1.3	Karakteristik Pengguna Berdasarkan Fakultas	34
4.1.4	Karakteristik Pengguna berdasarkan Angkatan	35
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	36
4.2.1	Validitas	36
4.2.2	Uji Reliabilitas	37
4.2.3	Analisis Deskriptif	38
BAB V	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48

5.2 Saran.....	48
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	49
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	56