

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	1
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Operasi	8
2.2 Manajemen Pemasaran	8
2.3 Kualitas	8
2.4 Kualitas Pelayanan	9
2.5 PIECES Framework	9
2.6 Kepuasan pelanggan	10
2.7 Penelitian Terdahulu	12
2.8 Kerangka Pemikiran	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Variabel dan Skala Pengukuran	24
3.2.1 Jenis Variabel.....	24

3.2.2 Skala Pengukuran	25
3.3 Operasional Variabel	26
3.4 Tahapan Penelitian.....	31
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel	33
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Response Rate	34
4.2 Karakter Responden	34
4.2.1 Karakter Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2 Karakter Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3 Karakter Berdasarkan Fakultas.....	36
4.2.4 Karakter Berdasarkan Penghuni Asrama.....	36
4.2.5 Karakter Berdasarkan Agama.....	37
4.2.6 Karakter Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	38
4.2.7 Karakter Berdasarkan Pemakaian Mingguan	38
4.2.8 Karakter Berdasarkan Penggunaan Berulang.....	39
4.2.9 Karakter Berdasarkan Rekomendasi	39
4.3 Analisis Deskriptif.....	40
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	52
5.2.1 Aspek Praktis.....	52
5.2.2 Aspek Teoritis.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58