

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perum Perumnas .....	1
1.1.2 Visi Misi dan Budaya Perum Perumnas .....	2
1.1.3 Logo .....	3
1.1.4 Bidang usaha .....	3
1.1.5 Struktur Organisasi .....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Batasan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	10

<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>12</b>
2.1. Rangkuman Teori .....	12
2.1.1. Pemasaran .....	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.3. Jasa .....	12
2.1.4. Klasifikasi Jasa .....	12
2.1.5. Karakteristik Jasa .....	14
2.1.6. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.7. Kualitas Jasa .....	16
2.1.8. Dimensi Kualitas Jasa .....	16
2.1.9. Harapan dan Kenyataan Jasa .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	18
2.3. Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>22</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	22
3.1.1. Jenis Data .....	22
3.2. Variabel Penelitian .....	23
3.3. Variabel Operasional .....	23
3.4. Skala Pengukuran .....	27
3.5. Tahapan Penelitian .....	28
3.6. Populasi dan Sampel .....	29
3.6.1. Populasi .....	29
3.6.2. Sampel .....	29
3.7. Teknik Sampling .....	30

3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.9.1. Uji Validitas .....	32
3.9.2. Uji Reliabilitas .....	32
3.10. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Profil Responden.....	36
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.2. Uji Statistik Deskriptif .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Kesimpulan .....	53
5.2. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>