

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Telkom University .....	1
1.1.2 Profil Institut Teknologi Telkom (IT Telkom) .....	2
1.1.3 Profil Fakultas Teknik.....	4
1.1.3.1 Fakultas Teknik Elektro (FTE) .....	4
1.1.3.2 Fakultas Rekayasa Industri (FRI) .....	4
1.1.3.3 Fakultas Teknik Informatika (FIF) .....	5
1.1.4 Visi dan Misi.....	5
1.1.4.1 Telkom University .....	5
1.1.5 Program Studi Telkom University .....	6
1.1.6 Struktur Organisasi .....	8
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	9
1.3 Perumusan Masalah .....	15
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.5 Tujuan Penelitian .....	16
1.6 Manfaat Penelitian .....	17
1.6.1 Aspek Teoritis .....	17
1.6.2 Aspek Praktis .....	17
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	19
2.1.1 Rangkuman Teori.....	19
2.1.1.1 Pemasaran .....	19
2.1.1.2 Pemasaran Jasa.....	19

2.1.1.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	21
2.1.1.4 Manfaat Pelayanan.....	23
2.1.1.5 Marketing Efforts dan Value Creation.....	25
2.1.1.6 Merger dan Akuisisi.....	26
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	34
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	36
3.2.1 Variabel Operasional .....	36
3.2.2 Skala Pengukuran.....	38
3.3 Tahapan penelitian .....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Pengumpulan Data .....	44
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.6.1 Validitas .....	44
3.6.2 Reliabilitas .....	46
3.7 Teknik Analisis .....	46
3.7.1 Teknik Statistik Deskriptif .....	49
3.7.2 Regresi Linier Sederhana .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi (Prodi) .....	56
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	57
4.2 Kinerja Atribut Pelayanan.....	57
4.2.1 Sebelum Penggabungan .....	58
4.2.2 Sesudah Penggabungan.....	107
4.3 Manfaat Pelayanan.....	171
4.3.1 Sebelum Penggabungan .....	171

4.3.2 Sesudah Penggabungan.....	179
4.4 Pengaruh Kinerja Atribut Pelayanan Terhadap Manfaat Pelayanan.....	190
4.4.1 Sebelum Penggabungan .....	190
4.4.2 Sesudah Penggabungan.....	192
4.4.3 Uji Hipotesis Pengaruh .....	194
4.5 Perbedaan Pengaruh Kinerja Atribut Pelayanan Terhadap Manfaat Pelayanan .....	197
4.5.1 Uji Hipotesis Perbedaan Pengaruh.....	202
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>203</b>
5.1 Kesimpulan .....	204
5.2 Saran .....	205
5.2.1 Bagi Telkom University .....	205
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	206
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>207</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>211</b>

