

## 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 TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>23</b>
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
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
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
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
5.1	Kesimpulan .....	48

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