

## DAFTAR ISI

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

3.2.2 Skala Pengukuran .....	25
<b>3.3 Operasional Variabel .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Tahapan Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>32</b>
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel .....	33
<b>3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Response Rate .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2 Karakter Responden .....</b>	<b>34</b>
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
<b>BAB V.....</b>	<b>50</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>52</b>
5.2.1 Aspek Praktis.....	52
5.2.2 Aspek Teoritis.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>