

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Lampiran.....	x
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Pengertian Manajemen .....	10
2.2. Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.1    Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.3. Ruang Lingkup Jasa .....	13
2.3.1    Pengertian Jasa .....	13
2.3.2    Klasifikasi Jasa.....	14
2.3.3    Karakteristik Jasa .....	16
2.4. Sumber Daya Pelayanan.....	17
2.4.1    Fungsi Sumber Daya Manusia .....	18

2.5.	Kualitas dan Pelayanan Jasa.....	21
2.5.1	Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan Jasa .....	21
2.5.2	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	24
2.5.3	Mengukur Kualitas Jasa .....	25
2.5.4	Efektivitas Pelayanan .....	26
2.5.5	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	27
<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1.	Objek Penelitian .....	30
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	30
3.1.2	Sejarah Kepengurusan.....	31
3.1.3	Visi dan Misi .....	33
3.1.4	Moto Fakultas Bisnis dan Manajemen.....	33
3.1.5	Tujuan .....	34
3.1.6	Kebijakan Strategis .....	34
3.2.	Fakultas Bisnis dan Manajemen Prodi Manajemen D3 .....	39
3.2.1	Konsep Logo .....	41
3.3.	Metode Penelitian.....	42
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1.	Proses Pelayanan Program Studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama. ....	45
4.2.	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Program Studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama.....	48
4.3.	Hambatan Pelayanan Program Studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama. ....	62

4.4. Solusi yang di lakukan oleh Program Studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen di Universitas Widyatama dlam mengatasi permasalahan Pelayanan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAB SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	70
Daftar Pustaka	

