

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1. Pengertian Manajemen	16
2.1.2. Pengertian Pemasaran	17
2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.1.4. Fungsi Pemasaran	21
2.1.5. Bauran Pemasaran	23
2.1.6. Nilai Pelanggan	27
2.1.6.1 Konsep Nilai Pelanggan	30
2.1.6.2 Dimensi Nilai Pelanggan	31
2.1.7. Kepuasan Konsumen	32

2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	32
2.1.7.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	35
2.1.7.3 Faktor-faktor Timbulnya Ketidakpuasan Konsumen	36
2.1.7.4 Strategi Kepuasan Konsumen	38
2.1.8 Kualitas Layanan	42
2.1.8.1 Pengertian Kualitas Layanan	42
2.1.8.2 Konsep Layanan	43
2.1.8.3 Faktor Utama Dalam Menentukan Kualitas Layanan	44
2.1.8.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	46
2.1.8.5 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Layanan Buruk	49
2.1.9 Karakteristik Jasa	53
2.1.10 Klasifikasi Jasa	55
2.1.11 Perpustakaan Perguruan Tinggi	61
2.1.11.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	61
2.1.11.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	63
2.1.11.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	64
2.1.11.4 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	65

2.1.11.5 Sistem Layanan Perpustakaan	65
2.1.11.6 Landasan Hukum Perpustakaan Perguruan Tinggi	67
2.1.11.7 Struktur Organisasi Perpustakaan	68
2.2. Kerangka Pemikiran	69
2.3. Hipotesis Penelitian	76

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	77
3.1.1. Jenis Penelitian	77
3.1.2. Unit Analisis dan <i>Time Horizon</i>	78
3.2. Prosedur Penelitian	78
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	80
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	99
3.5. Teknik Pengumpulan Data	99
3.6. Teknik Pengambilan Sampel	101
3.7. Metode Analisis	105
3.7.1. Uji Validitas	105
3.7.2. Uji Rentabilitas	106
3.7.3. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data ...	106
3.7.4. Pengujian Hipotesis	107
3.7.5. Model Penelitian	111

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perpustakaan Universitas Widyatama	112
4.1.1. Struktur Organisasi	114

4.1.2. Sumber Daya Manusia Perpustakaan	
Universitas Widyatama	116
4.1.3. Koleksi Perpustakaan	121
4.2. Gambaran Umum Pelanggan	122
4.2.1. Analisis Validitas dan Reliabilitass	122
4.2.1.1. Uji Validitas	122
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	127
4.2.2. Gambaran Umum Responden	128
4.3. Tanggapan Mahasiswa Mengenai Kualitas Layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	133
4.4. Tingkat Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Kinerja Layanan yang Diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	147
4.5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Layanan yang Diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	150
4.6. Analisis Peran Nilai Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	153
4.6.1. Pengujian Hipotesis	154
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	163
4.7.1. Gambaran Umum Responden	164
4.7.2. Tanggapan Mahasiswa Mengenai Kualitas Layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	166

4.7.3. Tingkat Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Kinerja Layanan yang Diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	170
4.7.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Layanan yang Diberikan Perpustakaan Universitas Widyatama	171
4.7.5. Analisis Peran Nilai Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	172

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	175
5.2 Saran	176

DAFTAR PUSTAKA	179
-----------------------	-----

LAMPIRAN	184
-----------------	-----