

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 4

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen 6

Pengertian Manajemen 6

2.1.1 Fungsi Manajemen 7

2.2 Manajemen Pemasaran 7

2.2.1 Pengertian Pemasaran 7

2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran 8

2.2.3 Bauran Pemasaran (*Marketing mix*) 9

2.2.4	Bauran Pemasaran Jasa.....	9
2.3	Jasa.....	11
2.3.1	Pengertian Jasa	11
2.3.2	Karak teristik Jasa.....	12
2.3.3	Klasifikasi Jasa.....	13
2.3.4	Unsur-unsur Jasa.....	13
2.3.5	Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.4	Ruang Lingkup Kualitas Jasa.....	15
2.4.1	Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa.....	15
2.4.2	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	16
2.4.3	Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.5	Pelayanan Pelanggan	18
2.5.1	Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	18
2.5.2	Faktor-faktor Penyebab Pelayanan Buruk.....	19
2.5.3	Faktor-Faktor Penilaian kualitas pelayanan.....	20
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.2	Mengukur Kepuasaan Pelanggan.....	21
2.6.3	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Jasa.....	23
2.6.4	Jurnal.....	24

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	25
3.2	Sejarah.....	25
3.3	Aktivitas Perusahaan.....	26
3.4	Lokasi Perusahaan.....	28
3.5	Logo Perusahaan.....	28
3.6	Visi Dan Misi Perusahaan.....	28
3.7	Struktur organisasi.....	29
3.8	Job Description.....	32
3.9	Metode Laporan.....	33
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	34

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

4.1	Kinerja Pelayanan Jasa Service Quality Pada PT. Kerta Gaya Pusaka.....	35
4.1.1	Prosedur Pelayanan.....	36
4.2	Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan jasa (<i>Services Quality</i>)	
4.3	PT. Kerta Gaya Pusaka.....	36
4.4	Solusi PT. Kerta Gaya Pusaka dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan.....	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....38

5.2 Saran.....39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

