

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I	i
HALAMAN JUDUL DALAM II	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-7
1.3 Tujuan Penelitian	I-8
1.4 Manfaat Penelitian	I-8
1.5 Kerangka Teori/Tinjauan Pustaka	I-9
1.5.1 Pemasaran	I-9
1.5.2 Pemasaran Jasa	I-11
1.5.3 Pengertian Bauran Pemasaran	I-13
1.5.4 Bauran Pemasaran 7P	I-14
1.5.5 Kepuasan Pelanggan	I-22
1.6 Definisi Konseptual	I-29
1.7 Definisi Operasional	I-33
1.8 Hipotesis Penelitian	I-37
1.9 Metode dan Prosedur Penelitian	I-39
1.9.1 Metode Penelitian	I-39
1.9.2 Lokasi Penelitian	I-39
1.9.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-40
1.9.4 Instrumen Penelitian	I-41
1.10 Teknik Pengolahan Data	I-42
1.11 Rencana Analisis	I-45
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Profil Universitas Ciputra Library	II-1
2.2 Struktur Organisasi	II-1
2.3 Layanan	II-2
2.4 Koleksi Perpustakaan	II-3
2.4.1 Koleksi Cetak	II-3

2.4.2 Koleksi Eelektronik	II-6
2.5 Tata Tertib Perpustakaan	II-7
2.6 Tata Tertib Peminjaman	II-7
2.7 Promosi	II-11
2.8 Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi	II-13
2.8.1 Peminjaman	II-13
2.8.2 Pengembalian	II-14
2.8.3 Perpanjangan	II-14
2.9 Desain Interior	II-15
BAB III TEMUAN DATA	
3.1 Karakteristik Responde	III-1
3.2 Deskripsi Variabel	III-5
3.2.1 Bauran Pemasaran	III-5
3.2.2 Kepuasan Pengguna	III-26
3.3 Pengujian Instrumen	III-30
3.3.1 Uji Validitas Instrumen	III-30
3.3.2 Uji Reabilitas Instrumen	III-39
3.4 Uji Asumsi Klasik	III-43
3.4.1 Uji Normalitas	III-43
3.4.2 Uji Multikolinieritas	III-44
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	III-45
3.5 Analisis Linier Berganda	III-46
3.6 Uji Hipotesis	III-49
3.6.1 Uji f	III-49
3.6.2 Uji t	III-50
BAB IV INTERPRETASI DAN DISKUSI TEORITIK	
4.1 Tingkat Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Stimultan	IV-1
4.2 Tingkat Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Parsial	IV-3
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert	I-42
Tabel 1.2 Kode Jenis Kelamin	I-43
Tabel 1.3 Kode Kriteria Jawaban	I-44
Tabel 1.4 Kategori Kelas.....	I-44
Tabel 2.1 Jam Pelayanan Mahasiswa Reguler	II-7
Tabel 2.2 Jam Pelayanan Mahasiswa S2	II-7
Tabel 2.3 Ketentuan Peminjaman Buku	II-8
Tabel 2.4 Ketentuan Peminjaman <i>Audio Visual</i>	II-9
Tabel 2.5 Ketentuan Peminjaman Koleksi Terbitan Berkala Jilid/Bendel ..	II-9
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	III-1
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	III-2
Tabel 3.3 Tujuan Responden Pergi Keperpustakaan	III-3
Tabel 3.4 Jawaban Responden Tentang <i>Product</i> (X1)	III-6
Tabel 3.5 Kategori Jawaban Responden Tentang <i>Product</i> (X1)	III-11
Tabel 3.6 Jawaban Responden Tentang <i>Place</i> (X2)	III-12
Tabel 3.7 Kategori Jawaban Responden Tentang <i>Place</i> (X2)	III-13
Tabel 3.8 Jawaban Responden Tentang <i>Promotion</i> (X3)	III-14
Tabel 3.9 Kategori Jawaban Responden tentang <i>Promotion</i> (X3)	III-15
Tabel 3.10 Jawaban Responden Tentang <i>Price</i> (X4)	III-16
Tabel 3.11 Kategori Jawaban Responden tentang <i>Price</i> (X4)	III-18
Tabel 3.12 Jawaban Responden Tentang <i>People</i> (X5)	III-18
Tabel 3.13 Kategori Jawaban Responden Tentang <i>People</i> (X5)	III-21
Tabel 3.14 Jawaban Responden Tentang <i>Process</i> (X6)	III-22
Tabel 3.15 Kategori Jawaban Responden Tentang <i>Process</i> (X6)	III-24
Tabel 3.16 Jawaban Responden Tentang <i>Physical Evidence</i> (X7)	III-25
Tabel 3.17 Kategori Jawaban Responden Tentang <i>Physical Evidence</i> (X7)	III-26
Tabel 3.18 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna (Y)	III-27
Tabel 3.19 Kategori Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna (Y)	III-30
Tabel 3.20 Hasil Uji Validitas <i>Product</i> (X1)	III-31
Tabel 3.21 Hasil Uji Validitas <i>Place</i> (X2)	III-32
Tabel 3.22 Hasil Uji Validitas <i>Promotion</i> (X3)	III-33
Tabel 3.23 Hasil Uji Validitas <i>Price</i> (X4)	III-34
Tabel 3.24 Hasil Uji Validitas <i>People</i> (X5)	III-35
Tabel 3.25 Hasil Uji Validitas <i>Process</i> (X6)	III-36
Tabel 3.26 Hasil Uji Validitas <i>Physical Evidence</i> (X7)	III-37
Tabel 3.27 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	III-37

Tabel 3.28 Hasil Uji Reabilitas <i>Product</i> (X1)	III-39
Tabel 3.29 Hasil Uji Reabilitas <i>Place</i> (X2)	III-40
Tabel 3.30 Hasil Uji Reabilitas <i>Promotion</i> (X3)	III-40
Tabel 3.31 Hasil Uji Reabilitas <i>Price</i> (X4)	III-41
Tabel 3.32 Hasil Uji Reabilitas <i>People</i> (X5)	III-41
Tabel 3.33 Hasil Uji Reabilitas <i>Process</i> (X6)	III-42
Tabel 3.34 Hasil Uji Reabilitas <i>Physical Evidence</i> (X7)	III-42
Tabel 3.35 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna (Y)	III-43
Tabel 3.36 Uji Normalitas	III-44
Tabel 3.37 Uji Multikolinieritas	III-45
Tabel 3.38 Analisis Regresi Linier Berganda	III-47
Tabel 3.39 Uji f	III-50
Tabel 3.40 Uji t	III-51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengunjung UC <i>Library</i>	I-4
Gambar 2.1 Struktur Organisasi	II-1
Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas	III-47

