

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang.....	4
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian jasa atau pelayanan.....	9
2.1.2 Karakteristik jasa atau pelayanan.....	10

2.2	Kualitas Pelayanan	12
2.2.1	Pengertian kualitas.....	12
2.2.2	Pengertian kualitas pelayanan.....	13
2.2.3	Dimensi kualitas pelayanan.....	14
2.3	Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1	Pengertian kepuasan pelanggan.....	16
2.3.2	Pengukur kepuasan pelanggan.....	19
2.3.3	Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan.....	21
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF		24
3.1	Data Umum	24
3.1.1	Sejarah PT Cambrics Primissima.....	24
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.1.3	Struktur Organisasi.....	28
3.1.4	Tugas dan Wewenang.....	28
3.1.5	Hasil Produksi.....	34
3.2	Data Khusus	35
3.2.1	Strategi Kualitas Pelayanan di PT Cambrics Primissima.....	35
3.2.2	Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Cambrics Primissima....	44
3.2.3	Kendala dalam Menerapkan Strategi Kualitas Pelayanan di PT Cambrics Primissima.....	46
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran.....	51

Daftar pustaka53

Lampiran