

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
II. LANDASAN TEORI	
A. Konsep Pemasaran	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Hakikat jasa dan Implikasi Bagi Pemasaran	12
3. Pemasaran dan Kaitanya dengan Perilaku Konsumen.....	14
B. Kualitas Layanan	16
1. Pengertian Kualitas	16
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Unsur–unsur Pelayanan.....	19
4. Kualitas Layanan Jasa Terhadap Strategi Pemasaran Jasa Perguruan Tinggi	20
D. Pengertian Motivasi Dan Motivasi pembelian.....	23
1. Pengertian Motivasi	23
2. Motivasi Pembelian.....	24
3. Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Pembelian.....	25
E. Penelitian Pendahuluan.....	26
F. Kerangka Pemikiran.....	27
G. Hipotesis Penelitian.....	29
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	30
B. Definisi Konseptual	30
C. Definisi Operasional.....	31
D. Lokasi Penelitian	33
E. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi	33

2. Sampel	34
F. Sumber Data	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik Pengolahan Data	36
I. Skala Pengukuran	37
J. Teknik Analisa Data	38
1. Analisa Statistik deskripsi	38
2. Analisa Statistik Inferensi	38
a. Pengujian Validitas Instrumen	38
b. Uji Reliabilitas	39
c. Transformasi Data Ordinal ke Interval	40
d. Analisa Regresi Linier Sederhana.....	41
e. Uji Asumsi Klasik	41
f. Uji R	43
g. Uji t	44

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PTS DCC Wisma Bandar Lampung	45
1. Sejarah Singkat PTS DCC Wisma Bandar Lampung	45
2. Visi dan Misi PTS DCC Wisma Bandar Lampung.....	45
3. Sarana dan Prasarana PTS DCC Wisma Bandar Lampung.....	46
B. Analisis Statistik Deskriptif	52
1. Kualitas Layanan Jasa	52
2. Motivasi Mahasiswa	64
C. Analisis Statistik Inferensi.....	72
a. Pengujian Validitas Instrumen	72
b. Pengujian Relibilitas Instrumen	73
c. Analisis Regresi Sederhana	73
D. Asumsi Klasik	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Autokorelasi.....	76
3. Uji Heteroskedastisita.....	77
E. Uji Parameter Regresi.....	78
1. Uji R^2	78
2. Uji t	78
F. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Motivasi Mahasiswa.....	79

V. SIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN