

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
B. Pemasaran Jasa	9
1. Karakteristik Jasa	11
2. Klasifikasi Jasa	12
C. Bauran Pemasaran Jasa	13
1. Produk	14
a. Daur Hidup Produk	15
b. Strategi Produk Baru	17
2. Harga	18
3. Lokasi/Tempat	21
4. Promosi	22
a. Periklanan	23
b. Promosi Penjualan	24
c. Penjualan Personal	25
5. Manusia	26
6. Proses	27
7. Layanan Pelanggan Proaktif	28

BAB III. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	30
B. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas	31
1. Struktur Organisasi.....	31
2. Pembagian Tugas	33
C. Kerangka Dasar Dan Sistem Manajemen Perusahaan	40
1. Tujuan dan Misi Perusahaan.....	40
2. Falsafah Perusahaan.....	40
3. Sistem Manajemen Perusahaan.....	40
D. Produk-Produk Perusahaan	41
E. Informasi Pesaing Dan Produk-Produk Pesaing	44
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Evaluasi Implementasi Strategi Program Operator Komputer.....	47
B. Analisis SWOT	53
1. Kekuatan	54
2. Peluang-Peluang Perusahaan.....	57
3. Kelemahan Perusahaan	60
4. Ancaman-Ancaman Perusahaan.....	64
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran-Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Daftar Biaya Belajar Program Pendidikan Komputer Pada Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang	42
Tabel 4.1. Perbandingan Biaya Belajar Beberapa Program Pendidikan Komputer Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang Terhadap Beberapa Pesaing	55
Tabel 4.2. Daftar Nama Instansi Pemerintah / Swasta Lokasi Praktek Kerja Lapangan Program Operator Komputer Tingkat Lanjutan	58
Tabel 4.3. Jumlah Peserta Program Operator Komputer Yang Bekerja Berdasarkan Laporan Kerja Tahunan Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang	59
Tabel 4.4. Perbandingan Jumlah Instruktur Dan Ruang Belajar Peserta Pada Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang	62

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Daur Hidup Produk (Product Life Cycle)	16
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang.....	32
Gambar 3.2. Logo Opening Beberapa Program Komputer.....	44