

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....     | ii      |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....       | iii     |
| KATA PENGANTAR .....                     | iv      |
| DAFTAR ISI .....                         | vi      |
| DAFTAR TABEL .....                       | ix      |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | x       |
| ABSTRAKSI .....                          | xi      |
| <b>B A B I    PENDAHULUAN</b>            |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....         | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....              | 4       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....              | 5       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....             | 5       |
| 1.4 Metodologi Penelitian .....          | 6       |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....          | 9       |
| <b>B A B II    LANDASAN TEORI</b>        |         |
| 2.1 Konsep dan Definisi Periklanan ..... | 11      |
| 2.2 Peran Periklanan .....               | 13      |
| 2.3 Jenis Periklanan .....               | 15      |

|   |  |
|---|--|
| 2.4 Konsep dan Definisi Jasa .....  | 20   |
| 2.5 Kualitas Jasa .....   | 23   |
| 2.6 Kualitas Pelayanan .....  | 27   |
| 2.7 Sikap dan Persepsi Pelanggan .....  | 29   |
| 2.8 Harapan Pelanggan .....   | 30   |
| 2.9 Kepuasan Pelanggan .....  | 32   |
| <b>BAB III</b>  | <b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>  |
| 3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....                                       | 38   |
| 3.2 Struktur Organisasi serta Pembagian Tugas<br>dan Wewenang .....           | 40   |
| 3.3 Gambaran Perkembangan Aktifitas Perusahaan<br>Secara Umum .....           | 47   |
| 3.4 Sistem Pelayanan Yang Diberikan Oleh Citra Sriwijaya<br>Advertising ..... | 51   |
| 3.5 Arti Kepuasan Pelanggan Bagi Citra Sriwijaya<br>Advertising .....         | 52   |
| <b>BAB IV</b>   | <b>EVALUASI TERHADAP PERHITUNGAN HARGA<br/>POKOK PRODUKSI PADA CITRA SRIWIJAYA<br/>ADVERTISING PALEMBANG</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....   | 55   |
| 4.2 Kepuasan Pelanggan terhadap Faktor-faktor Penentu<br>Kualitas Jasa .....  | 63   |

|  |    |
|--|----|
| 4.3 Preferensi Konsumen Terhadap Faktor-faktor |    |
| Kualitas Jasa .....                            | 79 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 82 |
| 5.2 Saran .....      | 84 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha...   | 56 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur<br>Perusahaan.....   | 57 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Referensi<br>Penggunaan Biro Iklan Citra Sriwijaya Advertising..... | 58 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi<br>Pemesanan dalam 1 tahun.....                           | 59 |
| 4.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Besarnya Biaya<br>Pemesanan.....                                    | 60 |
| 4.1.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan<br>Responden.....   | 62 |
| 4.2.1 | Faktor Pelayanan .....  | 64 |
| 4.2.2 | Faktor Mutu dan Kualitas Produk .....   | 67 |
| 4.2.3 | Faktor Ketepatan Waktu .....  | 70 |
| 4.2.4 | Faktor Harga .....  | 74 |
| 4.2.5 | Faktor Tempat Operasi Perusahaan Yang Strategis .....   | 77 |
| 4.3.a | Kategori Sangat Puas .....  | 80 |
| 4.3.b | Kategori Puas .....   | 80 |
| 4.3.c | Kategori Kurang Puas .....  | 81 |
| 4.3.d | Kategori Tidak Puas .....   | 81 |

## DAFTAR GAMBAR

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 2.1 | Konsep Kepuasan Pelanggan .....                           | 37 |
| 3.2 | Struktur Organisasi Citra Sriwijaya Advertising Palembang | 48 |