

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined. 9
2.3 Kerangka Konseptual	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16

3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Subjek Penelitian	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	16
3.4 Validitas dan Reliabilitas	17
3.5 Metode Analisis Data	17
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Gambaran Umum Bisnis Jasa di Universitas Ciputra.....	19
4.2 Profil Narasumber.....	19
4.2 Analisis Data	21
4.2.1 Inovasi.....	22
4.2.2 Value.....	23
4.2.3 Teknologi.....	24
4.2.4 Pemberdayaan Karyawan.....	Error! Bookmark not defined. 26
4.2.5 Internal Marketing.....	27
4.2.6 Customer Relationship.....	28
4.3 Pembahasan	29
4.3.1 Inovasi.....	Error! Bookmark not defined. 29
4.3.2 Value	30
4.3.3 Teknologi	31
4.3.4 Pemberdayaan Karyawan.....	32
4.3.5 Internal Marketing.....	33
4.3.6 Customer Relationship.....	34
4.4 Implikasi Manajerial.....	35

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran	36
5.2.1 Saran Kepada Penelitian Selanjutnya.....	36
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined. 36
DAFTAR PUSTAKA	37

