

# DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Isu Etika Pemasaran .....	1
B. Isu Jasa Pendidikan .....	2
<b>BAB II</b>	
<b>TEORI ETIKA</b> .....	4
A. Pengertian Etika .....	4
B. Teori Etika .....	6
C. Manfaat Etika .....	9
D. Fungsi Etika .....	10
E. Sistematika Etika .....	10
<b>BAB III</b>	
<b>ETIKA BISNIS</b> .....	12
A. Pengertian Etika Bisnis .....	12
B. Etika Bisnis dan Tata Kehidupan Manusia .....	12
C. Ruang Lingkup Ilmu Etika Bisnis .....	14
D. Prinsip-prinsip Etika Bisnis .....	15
<b>BAB IV</b>	
<b>KONSEP PEMASARAN</b> .....	20
A. Pengertian Pemasaran .....	20
B. Tujuan Pemasaran .....	22

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegiatan Pemasaran .....	23
D. Tingkatan Pemasaran .....	25
 <b>BAB V</b>	
<b>KONSEP ETIKA PEMASARAN .....</b>	<b>26</b>
 <b>BAB VI</b>	
<b>KONSEP BAURAN PEMASARAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pengertian Bauran Pemasaran .....	30
B. Unsur Bauran Pemasaran .....	31
C. Bauran Pemasaran Pendidikan .....	34
 <b>BAB VII</b>	
<b>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>36</b>
A. Konsep Kualitas .....	36
B. Konsep Pelayanan .....	37
C. Konsep Pelayanan Publik .....	38
D. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	39
E. Standar Pelayanan Publik .....	40
F. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	41
G. Etika Pelayanan Publik .....	45
H. Prinsip-prinsip Etika Pelayanan Publik .....	47
 <b>BAB VIII</b>	
<b>JASA LAYANAN PENDIDIKAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pengertian Jasa Layanan Pendidikan .....	50
B. Karakteristik Jasa Pendidikan .....	51
C. Dimensi-dimensi Jasa Pendidikan .....	54
D. Produk Jasa Pendidikan .....	55
E. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan .....	57
F. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi .....	60
G. Penawaran Jasa pada Perguruan Tinggi .....	61

<b>BAB IX</b>	
<b>KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN .....</b>	<b>66</b>
A. Karakteristik Pelanggan .....	66
B. Konsep Pelayanan Prima .....	67
C. Kepuasan Pelanggan .....	70
<b>BAB X</b>	
<b>KASUS ETIKA DALAM BAURAN PEMASARAN</b>	
<b>PADA PELANGGAN JASA PENDIDIKAN .....</b>	<b>75</b>
A. Tujuan Penelitian .....	75
B. Objek Penelitian .....	77
C. Metode Penelitian .....	77
D. Hasil Studi Eksplorasi .....	80
E. Deskriptif Variabel Penelitian .....	84
F. Hasil Model Pengukuran .....	87
<b>BAB XI</b>	
<b>PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>RIWAYAT PENULIS .....</b>	<b>96</b>