

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
Abstrak	iv
<i>Abstrack</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Bimbingan Tridaya	1
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Bimbingan Belajar Tridaya	2
1.1.3 Jenis Produk.....	4
1.1.4 Logo Perusahaan.....	6
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	6
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Maksud Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	14
BAB II TINAJUAN PUSTAKA	15
2.1 Rangkuman Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Jasa.....	16
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Harga.....	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	31
3.2.1	Variabel Operasional	31
3.2.2	Skala Pengukuran.....	35
3.3	Tahapan Penelitian	36
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel.....	37
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5	Pengumpulan Data	39
3.5.1	Sumber Data.....	39
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	41
3.8	Uji Asumsi Klasik	43
3.9	Uji Hipotesis.....	44
3.10	Regresi Linier Berganda.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Karakteristik Responden	47
4.1.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	48
4.1.3	Deskripsi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	48
4.2	Uji Validitas	49
4.3	Uji Reliabilitas.....	51
4.4	Analisis Deskriptif.....	53
4.4.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	53
4.4.2	Analisis Deskriptif Mengenai Variabel Harga (X2)	55
4.4.3	Analisis Deskriptif Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.4	Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1	Uji Normalitas.....	59
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5.3	Uji Multikolinearitas	62

4.5	Uji t.....	63
4.6	Uji F.....	64
4.7	Koefisien Determinasi.....	65
4.8	Analisis Linier Berganda.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	68
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN.....		74