

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	2
1.1.4 Filosofi Logo.....	4
1.1.5 Produk yang Ditawarkan	5
1.2 Latar Belakang	11
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	18
1.6 Batasan Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	18
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 LANDASAN TEORI.....	21
2.1.1 Pemasaran.....	21

2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3 Jasa	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III.....	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Pengumpulan Data.....	36
3.2.1 Sumber Data.....	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Tahapan Penelitian	38
3.4 Variabel Pengukuran dan Skala Pengukuran	38
3.4.1 Variabel Pengukuran	38
3.4.2 Skala Pengukuran	43
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	44
3.5.1 Populasi	44
3.5.2 Sampel	45
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Realibilitas.....	49
3.7 Analisis Deskriptif.....	50
3.8 Uji Asumsi Klasik	52
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	52
3. 10 Uji Hipotesis	53

BAB IV.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Karakteristik Responden	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	58
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Belajar.....	60
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Belajar	62
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa.....	63
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Uji Validitas.....	65
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.3 Analisis Deskriptif.....	68
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	76
4.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	78
4.2.6 Uji Hipotesis.....	80
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89