

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	13
G. Sistematik Penulisan Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Konsep dan Teori	15
1. Manajemen.....	15
2. Manajemen Pemasaran.....	22
3. Kepuasan Orang Tua Peserta Didik	24

4. Biaya	28
5. Fasilitas	30
6. Kualitas Pelayanan	38
B. Kajian Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berpikir	45
D. Hipotesis.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Metode dan Pendekatan	52
B. Jenis dan Sumber Data	53
C. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel.....	55
D. Operasionalisasi Variabel.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data	61
1. Observasi.....	61
2. Kuesioner	62
3. Studi Kepustakaan.....	63
F. Teknik dan Analisis Data.....	63
1. Statistik Deskriptif.....	64
2. Uji Validitas dan Reabilitas	65
3. Pengujian Hipotesis.....	69
a. Uji Parsial (Uji T).....	69
b. Uji Simultan (Uji F)	71
c. Uji koefisien determinasi (R ²)	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76

A.	Gambaran Umum Yayasan.....	76
1.	Sejarah Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung	76
2.	Visi dan Misi Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung.....	78
3.	Tujuan Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung	78
4.	Logo Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung	79
5.	Struktur Yayasan Pendidikan Ar Rosyatus Firdaus Cilengkrang Kota Bandung	80
B.	Karakteristik Reponden Penelitian.....	80
1.	Profil Responden Berdasarkan Unit Pendidikan.....	81
2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	81
3.	Profil Responden Berdasarkan berapa lama anaknya bersekolah.....	81
C.	Pengujian dan Hasil analisis Data	82
1.	Analisis Statistik Deskriptif	82
2.	Uji Instrumen Penelitian	94
3.	Uji Hipotesis.....	98
D.	Pembahasan.....	106
1.	Pengaruh Biaya (X1) terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Y) 106	
2.	Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Y) 108	
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Y).....	111

4. Pengaruh Biaya (X1), Fasilitas (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara Simultan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Y).....	114
BAB V PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Keterbatasan Peneliti.....	118
C. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	128

