

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Manajemen	16
B. Pemasaran.....	18
C. Bauran Pemasaran	20
D. Kualitas Pelayanan Jasa.....	22
Definisi Kualitas	22
Definisi Jasa.....	23
Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	23

E. Harga	25
Definisi Harga	25
Tujuan Penetapan Harga.....	27
Indikator Harga.....	28
F. Kepuasan Pelanggan.....	28
Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan.....	29
Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
Indikator Kepuasan Pelanggan	31
BAB III METODOLOGI PENULISAN	32
A. Desain Penulisan	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Jenis dan Sumber Data	33
Jenis Data.....	33
Sumber Data	33
D. Definisi Operasional dan Pengukurannya	33
Variabel Independen.....	33
Variabel Dependen	34
E. Operasional Variabel	35
F. Instrumen Penulisan	37
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Pengolahan dan Analisa Data	39
I. Uji Signifikansi.....	42
J. Analisa Regresi Berganda	43

BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penulisan	44
Sejarah Rumah Belajar Daniel	45
Visi dan Misi Rumah Belajar Daniel.....	45
B. Data Deskriptif Pengguna Rumah Belajar Daniel.....	46
Gambaran Umum Lokasi Penulisan	46
C. Pengolahan Data Deskriptif.....	47
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	47
Tanggapan Responden Mengenai Harga.....	56
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	62
Uji Validitas.....	66
Uji Reliabilitas	68
Analisis Regresi Linear Berganda	70
Uji Hipotesis	72
Uji Simultan	75
Pembahasan Hasil Penulisan	83
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial	73
4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial	74



DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan Bimbingan Belajar di Bandung	4
1.2 Hasil Mini Kuisisioner	6
1.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	14
3.1 Operasional Variabel	35
3.2 Tabel Skala Likert	38
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Sekolah	46
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Peminatan Mata Pelajaran	47
4.4 Pernyataan Kuisisioner 1	48
4.5 Pernyataan Kuisisioner 2	49
4.6 Pernyataan Kuisisioner 3	49
4.7 Pernyataan Kuisisioner 4	50
4.8 Pernyataan Kuisisioner 5	51
4.9 Pernyataan Kuisisioner 6	51
4.10 Pernyataan Kuisisioner 7	52
4.11 Pernyataan Kuisisioner 8	52
4.12 Pernyataan Kuisisioner 9	53
4.13 Pernyataan Kuisisioner 10	53
4.14 Pernyataan Kuisisioner 11	54
4.15 Pernyataan Kuisisioner 12	54

4.16 Pernyataan Kuisisioner 13	55
4.17 Pernyataan Kuisisioner 14	56
4.18 Pernyataan Kuisisioner 15	56
4.19 Pernyataan Kuisisioner 16	57
4.20 Pernyataan Kuisisioner 17	58
4.21 Pernyataan Kuisisioner 18	59
4.22 Pernyataan Kuisisioner 19	59
4.23 Pernyataan Kuisisioner 20	60
4.24 Pernyataan Kuisisioner 21	61
4.25 Pernyataan Kuisisioner 22	61
4.26 Pernyataan Kuisisioner 23	62
4.27 Pernyataan Kuisisioner 24	63
4.28 Pernyataan Kuisisioner 25	63
4.29 Pernyataan Kuisisioner 26	64
4.30 Pernyataan Kuisisioner 27	65
4.31 Pernyataan Kuisisioner 28	65
4.32 Hasil Pengujian Validasi Kualitas Pelayanan	67
4.33 Hasil Pengujian Validasi Harga	67
4.34 Hasil Pengujian Validasi Kepuasan Pelanggan.....	68
4.35 Hasil Pengujian Resliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
4.36 Hasil Pengujian Reliabilitas Harga	69
4.37 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	70
4.38 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71

4.39 Hasil Uji t	73
4.40 Analisis Hasil Uji f.....	75
4.41 Koefisien Korelasi Berganda	77
4.42 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	78
4.43 Analisis Koefisien Korelasi	79
4.44 Koefisien Determinasi.....	81

