

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Berpikir .....	6
F. Hipotesis .....	7
G. Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Manajemen Bimbingan Konseling Online ( <i>Cyber Counseling</i> ).....	10
1. Manajemen .....	10
2. Bimbingan dan Konseling.....	11
3. <i>Cyber Counseling</i> .....	14
B. Kepuasan.....	20
1. Devinisi Kepuasan .....	20
2. Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan .....	21
3. Ciri-ciri Kepuasan.....	22
4. Indikator Kepuasan.....	22

C. Hubungan Manajemen Bimbingan dan Konseling Online dengan Tingkat Kepuasan Konseli.....	25
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	28
B. Jenis dan Sumber Data .....	28
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	31
D. Instrumen Penelitian.....	31
E. Teknik Analisis Data .....	33
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
BAB IV .....	47
PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Data.....	47
B. Hasil Penelitian .....	47
1. Realitas Variabel X dan Y .....	48
2. Hasil Uji Prasyarat .....	54
3. Hasil Uji Korelasi.....	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
1. Manajemen Bimbingan Konseling Online .....	57
2. Kepuasan Konseli .....	58
3. Hubungan Manajemen Bimbingan dan Konseling Online dengan Tingkat Kepuasan Konseli.....	58
D. Keterbatasan Penelitian .....	60
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG