

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	
1. Pengertian Manajemen.....	18
2. Pengertian dan Karakteristik Jasa Pendidikan.....	21
3. Konsep Pendidikan Madrasah.....	27
B. Fungsi-fungsi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	
1. <i>Planning</i> / Perencanaan.....	29
2. <i>Organizing</i> / Pengorganisasian.....	32
3. <i>Actuating</i> / Pelaksanaan.....	35
4. <i>Controlling</i> / Pengendalian.....	38

C. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan	
1. Pemasaran Internal.....	41
2. Pemasaran Eksternal.....	41
3. Pemasaran Interaktif.....	42
4. Bauran Pemasaran	42
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terlaksananya Manajemen Pemasaran	
1. Lingkungan Mikro.....	45
2. Lingkungan Makro.....	48
E. Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	50
2. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	51
3. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	53
B. Jenis dan Sumber Data.....	53
C. Teknik Pengumpulan Data.....	55
D. Teknik Analisis Data.....	57
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
F. Uji Absah Data.....	59
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Latar Alamiah Madrasah Aliyah YPI Baturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	62
B. Perencanaan Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	71
2. Pembahasan.....	76
C. Pengorganisasian Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	79

2. Pembahasan.....	80
D. Pelaksanaan Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	81
2. Pembahasan.....	83
E. Pengendalian Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	87
2. Pembahasan.....	90
F. Faktor Penunjang dan Faktor Penghambat Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	91
2. Pembahasan.....	93
G. Hasil Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan di Madrasah Aliyah YPI Baiturrahman Leles Kabupaten Garut	
1. Hasil Penelitian.....	93
2. Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	97
B. Implikasi.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	