

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                         | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....        | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                    | iii     |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....         | iv      |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....             | v       |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....                             | vi      |
| <b>ABSTRACT</b> .....                              | vii     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                        | viii    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                            | ix      |
| <br>   |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                   | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                        | 7       |
| 1.3 Hipotesis .....                                | 7       |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                        | 8       |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                       | 9       |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                       | 9       |
| 1.7 Metode Penelitian .....                        | 10      |
| 1.8 Sistematika Penulisan .....                    | 13      |
| <br>   |         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                       |         |
| 2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....           | 15      |
| 2.1.1 Definisi Pemasaran .....                     | 15      |
| 2.1.2 Pengertian Jasa .....                        | 16      |
| 2.2 Faktor – Faktor Bauran Pemasaran .....         | 17      |
| 2.3 Keputusan Konsumen .....                       | 20      |
| 2.4 Pengertian Bimbingan Belajar atau Bimbel ..... | 22      |

|   |    |
|---|----|
| 2.5 Penelitian Terdahulu.....                           | 25 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                        |    |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                              | 28 |
| 3.2 Jenis Pengambilan Data .....                        | 28 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                       | 29 |
| 3.4 Populasi,Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel ..... | 29 |
| 3.5 Definisi Variabel Operasional .....                 | 30 |
| 3.6 Metode Pengukuran Variabel .....                    | 30 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                          | 31 |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>                   |    |
| 4.1 Analisis Deskriptif .....                           | 35 |
| 4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas .....           | 38 |
| 4.2.1 Analisis Validitas .....                          | 38 |
| 4.2.2 Analisis Reliabilitas .....                       | 44 |
| 4.3 Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa .....       | 45 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                         |    |
| 5.1 Simpulan .....                                      | 53 |
| 5.2 Saran .....   | 54 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....                  | 36      |
| Tabel 4.2 Hasil Analisis <i>Variabel Produk</i> .....                 | 39      |
| Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Variabel Harga</i> .....                  | 39      |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Variabel Humas</i> .....                  | 40      |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Variabel Lokasi</i> .....                 | 41      |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Variabel Fasilitas</i> .....              | 41      |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Variabel Metode Pengajaran</i> .....      | 42      |
| Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Variabel Reputasi</i> .....               | 43      |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis <i>Variabel Keputusan Pembelian</i> .....    | 43      |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Reliabilitas</i> .....                   | 44      |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa</i> ..... | 45      |