

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSTUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12

C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Hipotesis.....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan .....	21

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran Jasa .....	23
B. Jasa .....	24
1. Pengertian Jasa .....	24
2. Karakteristik Jasa .....	25
C. Kualitas Layanan .....	28
1. Pengertian Kualitas .....	28
2. Pengertian Kualitas Layanan .....	28
D. Perilaku Konsumen .....	31
1. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	32
a) Faktor Budaya .....	32
b) Faktor Sosial .....	33
c) Faktor Pribadi .....	34
d) Faktor Psikolog .....	36
E. Kepuasan Pelanggan .....	40
1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	42
a) Produk .....	42
b) Harga .....	42

c) Promosi .....	42
d) Lokasi .....	43
e) Pelayanan Karyawan .....	43
f) Fasilitas .....	43
g) Suasana .....	43
2. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	43
F. Penelitian Terdahulu .....	47
G. Kerangka Pemikiran .....	49
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>50</b>
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	50
B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	51
1. Struktur Organisasi .....	51
2. Pembagian Tugas .....	52
C. Aktifitas Perusahaan dan Kegiatan Pemasaran .....	55
1. Aktifitas Perusahaan .....	55
2. Kegiatan Pemasaran .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Data Penelitian .....	58
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	59
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas .....	61
C. Analisis Deskriptif Profil Responden.....	62

1. Jenis Kelamin .....	63
2. Tingkatan Kelas .....	63
D. Analisis Deskripsi Variabel.....	64
E. Pengujian Data .....	77
1. Uji Asumsi Klasik .....	77
a) Uji Normalitas .....	77
b) Uji Multikolonieritas.....	78
c) Uji Heteroskedastisitas.....	79
2. Uji Regresi Linear Sederhana .....	81
3. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	82
a) Koefisien Determinasi.....	84
b) Uji t .....	85
c) Uji F .....	86
F. Pembahasan.....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
A. Simpulan .....	87
B. Keterbatasn Penelitian.....	88
C. Saran.....	88

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing .....	7
Tabel 1.2 Jumlah Siswa-siswi Lembaga Bimbingan Belajar <i>St. Ignatius</i> .....	9
Tabel 1.3 Jumlah Siswa-siswi SMA Bimbingan Belajar <i>St. Ignatius</i> .....	10
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 4.1 Bobot Nilai Pernyataan Kuesioner.....	59
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas (n=100).....	60
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas (n=100).....	62
Tabel 4.4 Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.5 Tingkatan Kelas .....	63
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden untuk Bukti Fisik.....	64
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden untuk Keandalan .....	65
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden untuk Ketanggapan .....	67
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden untuk Jaminan .....	68
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden untuk Empati.....	69
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan ....	70

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Jawaban Responden .....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas dengan Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	78
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolonieritas .....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser .....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji F .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor Perilaku Konsumen.....	39
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	42
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bimbingan Belajar <i>St. Ignatius</i> .....	52
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80

## LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian .....
Tabel Tabulasi .....
Tabel Distribusi Tanggapan Responden .....
Tabel Hasil Output SPSS Reliabilitas .....
Tabel Hasil Output SPSS Validitas.....
Hasil Uji Normalitas P-Plot .....
Hasil Uji Statistik Non Parametrik K-S .....
Hasil Uji Multikolinearitas .....
Hasil Uji Heteroskedastisitas .....
Hasil Uji Regresi .....
Hasil Uji Koefisien Determinasi .....
Hasil Uji t .....
Hasil Uji F .....