

**Pengaruh Kepuasan
Terhadap Tingkat Pendaftaran Ulang Murid
Di International Language Programme
Pondok Gede**

SKRIPSI

**Nama : Vicky Primantyo
NIM : 43106110253**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**Pengaruh Kepuasan
Terhadap Tingkat Pendaftaran Ulang Murid
Di International Language Programme
Pondok Gede**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

**Nama : Vicky Primantyo
NIM : 43106110253**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan sebenar-benarnya semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vicky Primantyo

NIM : 43106110253

Program Studi : Program Sarjana Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Desember 2010

Vicky Primantyo

(43106110253)

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Vicky Primantyo
NIM : 43106110253
Program Studi : Program Sarjana Manajemen
Tanggal Lulus Ujian : 20 Januari 2011

Disahkan oleh
Pembimbing Skripsi

(Rina Astini, SE., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, M.Si)

(H.Arief Bowo Prayoga K,SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**Pengaruh Kepuasan Murid-Murid Terhadap Tingkat Pendaftaran
Ulang Murid-Murid Di ILP Pondok Gede**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:
Vicky Primantyo
43106110253**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal...

**Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

(Rina Astini, SE., MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Evawati Khumaedi, Msi.)

Anggota Dewan Penguji

(Lianah, SE., MCom.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, yang dengan restu dan rahmatnya telah memungkinkan penulis untuk dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Murid-Murid Terhadap Tingkat Pendaftaran Ulang Murid-Murid Di ILP Pondok Gede”. Dalam penyusunan karya akhir ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan karya akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K,SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE., MM., selaku Anggota Tim Penguji dan Pembimbing Utama karya akhir ini yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Ibu Dra. Evawati Khumaedi, Msi., selaku Anggota Tim Penguji.
6. Ibu Lianah, SE., MCom., selaku Anggota Tim Penguji.
7. Seluruh Dosen dan Staff PKSM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.

8. Para responden yang telah bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner yang kami sebar.
9. Ayahanda Soemadi Agustinus dan Ibunda Yovita yang selalu memberikan doa restu, dorongan dan dukungan semangat, moril maupun materiil hingga bisa terselesaikannya karya akhir ini.
10. Bapak Handi Susanto selaku pimpinan ILP Pondok Gede, serta rekan-rekan kerja di ILP Pondok Gede yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya karya akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan karya akhir ini masih jauh dari sempurna. dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya karya akhir ini. Akhir kata semoga karya akhir ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

Salam damai dan sejahtera,

Jakarta, 26 Desember 2010

Penulis

(Vicky Primantyo)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pasar dan Pemasaran	5
2.2 Jasa	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Kembali Pelanggan	16
BAB III METODELOGI PENELITIAN	17
3.1 Gambaran Umum.....	17
3.2 Metode Penelitian.....	22

BAB IV	HASIL PENELITIAN	28
4.1	Deskripsi Data.....	28
4.2	Persyaratan Analisis	31
4.3	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	36
4.4	Keterbatasan Penelitian	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1	Keimpulan Penelitian.....	44
5.2	Saran-saran	48
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN		43
DAFTAR TABEL		51