

## DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	7
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4	Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
1.5	Sistematika Penulisan	8

### BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1	Sejarah Perusahaan	10
2.2	Visi dan Misi	11
2.3	Tujuan Pendidikan	12
2.4	Fasilitas Kampus	13
2.5	Sertifikasi Mutu dan Lisensi Program	14
2.5.1	Sertifikasi Cisco	14
2.5.2	Sertifikasi ISO 9001:2000	15
2.5.3	Lisensi Microsoft	15

2.6	Customer Service Management	15
2.7	Penempatan Kerja	16
2.8	Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan	17
2.8.1	Struktur Organisasi dan Manajemen LP3I Pusat	17
2.8.2	Struktur Organisasi dan Manajemen LP3I Cabang	18
2.9	Hubungan antara LP3I Pusat dan LP3I Cabang	19
<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA</b>	
3.1	Kajian Pustaka	21
3.1.1	Pengertian Pemasaran	21
3.1.2	Konsep Pemasaran	22
3.1.3	Hakekat dan Kualitas Jasa	22
3.1.4	Kepuasan Pelanggan	24
3.1.4.1	Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Jasa	25
3.1.4.2	Tehnik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
3.1.5	Loyalitas Pelanggan	28
3.2	Penelitian Terdahulu	32
3.3	Kerangka Berfikir	34
3.4	Hipotesa	35
<b>BAB IV</b>	<b>METODE RISET</b>	
4.1	Obyek penelitian	36
4.2	Jenis Penelitian	36
4.3	Waktu dan Tempat Penelitian	36
4.4	Populasi dan Sampel	36
4.5	Metode Pengumpulan data	37
4.5.1	Sumber Data	37

4.5.2	Tehnik Pengumpulan Data	38
4.6	Desain Penelitian	38
4.7	Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
4.8	Tehnik Analisis Data	41
4.8.1	Uji Normalitas	41
4.8.2	Uji Validitas	42
4.8.3	Uji Reliabilitas	42
4.8.4	Analisis Deskriptif variabel penelitian	43
4.8.5	Uji t	43
4.8.6	Analisis Regreasi Linier Ganda	43
4.9	Pengujian Hipotesa	44
BAB V	HASIL DAN ANALISIS DATA	
5.1	Karakteristik Responden	47
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
5.3	Analisis Deskriptif Proporsi dan Skor Jawaban Variabel Penelitian	54
5.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Proporsi Jawaban Responden	54
5.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Proporsi Jawaban responden	58
5.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan Dan loyalitas Berdasarkan Skor Jawaban Responden	59
5.4	Analisis Regresi linier Ganda	61
5.4.1	Uji Normalitas	61

5.4.2	Uji t	61
5.4.3	Uji F	62
5.4.4	Model Regresi Linier Ganda	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		68
RIWAYAT HIDUP		88