

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pemasaran Jasa	13
2.1.1 Definisi Pemasaran Jasa	13
2.1.2 Definisi Jasa	14
2.2 <i>Word of Mouth</i>	16
2.2.1 Definisi <i>Word of Mouth</i>	16
2.2.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	20
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Kualitas pelayanan.....	23
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	23
2.4.2 Menilai Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.3 Dimensi kualitas Pelayanan	26
2.5 Persepsi Harga	27
2.5.1 Definisi Persepsi Harga	27
2.5.2 Peranan Harga.....	31
2.5.3 Penetapan Harga	32
2.5.4 Dimensi Harga	34
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Pemikiran	41
2.8 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Variabel Penelitian.....	47

3.2.1	Definisi Konsep Variabel	47
3.2.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
3.3.1	Populasi.....	52
3.3.2	sampel	52
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.6	Metode Analisis Data	54
3.6.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	55
3.6.2	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	57
3.6.3	Asumsi-asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)....	58
3.6.4	Prosedur <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	64
3.7	Pengujian Hipotesis	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	71
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	71
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha.....	73
4.1.3	Sumber Daya	74
4.1.4	Proses Bisnis di Perusahaan	74
4.2	Karakteristik Responden.....	74
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	78
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Biaya Pendidikan	81
4.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan...	85
4.3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Word of Mouth</i>	88
4.4	Uji Analisis Keseluruhan Model Pengukuran	90
4.5	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	95
4.6	Analisis Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total....	97
4.7	Koefisiensi Determinasi	99
4.8	Pengujian Hipotesis Penelitian	100
4.9	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	102
4.10	Analisa dan Hasil Pembahasan	104
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		157