

DAFTAR ISI

ABSTRACK	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Definisi Pembelajaran.....	10
2.1.1 Sistem Pembelajaran.....	11
2.1.2 Dimensi Sistem Pembelajaran	12
2.2 Kualitas Layanan	18
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.1 Model Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	32

2.4 Word of Mouth	36
2.4.1 Dimensi WoM	37
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	42
2.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.....	42
2.5.2 Pengaruh sistem pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa	43
2.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap word of mouth.....	44
2.5.4 Pengaruh sistem pembelajaran berpengaruh terhadap <i>word of mouth</i>	44
2.5.5 Pengaruh kepuasan terhadap word of mouth.....	45
2.6 Penelitian Terdahulu.....	46
2.7 Kerangka Berpikir	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian	53
3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	54
3.3 Populasi dan Sampel.....	56
3.4 Jenis dan Sumber Data	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Angket	58
3.5.2 Studi Kepustakaan	59
3.6 Metode Analisis Data	59
3.6.1 Uji Instrumen.....	60
3.6.1.1 Uji Validitas.....	60
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	61
3.6.2.1 Uji Normalitas	61
3.6.2.2 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	62
3.6.3 Uji Hipotesis	63
3.6.3.1 Koefisien Determinasi	63
3.6.3.2 Uji t (parsial).....	64
3.6.3.3 Uji F (simultan)	64

3.6.4 Analisis jalur (path analysis)	65
3.6.5 Analisis Matriks Korelasi Antar Dimensi	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	70
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	70
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha	70
4.1.3 Sumber Daya	71
4.1.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan	72
4.1.5 Proses Bisnis di Perusahaan	73
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	74
4.2.2 Distribusi Frekuensi.....	75
4.2.3 Analisa dan Pembahasan	78
4.2.3.1 Uji Validitas.....	78
4.2.3.2 Uji Realibilitas.....	80
4.2.3.3 Uji Normalitas	80
4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas	83
4.3 Uji Analisis.....	84
4.3.1 Uji Hipotesis	91
4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
4.3.2.1 Pengaruh Sistem Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Model 1).....	95
4.3.2.2 Pengaruh Sistem Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Word of Mouth (Model 2)	96
4.3.2.3 Pengaruh Tidak Langsung Sistem Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	99

5.2 Saran	100
5.2.1 Saran bagi perusahaan	101
5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN PENELITIAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	130

