

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, perumusan dan batasan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi masalah	13
1.2.2 Rumusan masalah.....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15

BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Pemasaran Jasa Pendidikan.....	16
2.1.2 <i>Marketing Mix</i>	18
2.1.3 Kualitas Jasa Pendidikan	19
2.1.4 Proses Belajar Mengajar.....	22
2.1.5 Dosen dan Karyawan.....	24
2.1.6 Promosi.....	26
2.1.7 Keputusan Konsumen.....	28
2.2 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	33
2.2.1 Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen..	33
2.2.2 Pengaruh Proses Belajar Mengajar Terhadap Keputusan Konsumen...	45
2.2.3 Pengaruh Karyawan dan Dosen dengan Keputusan Konsumen	50
2.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	55
2.3 Kerangka Berpikir.....	70
2.4 Hipotesis.....	71

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	72
3.2 Variabel Penelitian.....	72
3.2.1 Definisi Konsep.....	73
3.2.2 Definisi Operasional.....	75
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	79

3.3.1	Populasi.....	79
3.3.2	Sampel.....	79
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	80
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.6	Teknik Analisa Data.....	81
3.6.1	Uji Instrumen.....	80
3.6.1.1	Uji Validitas.....	81
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	83
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	85
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	85
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas.....	86
3.6.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	87
3.6.3	Model Regresi Linier Berganda.....	87
3.6.3.1	Prosedur Penggunaan Model Regresi Linier Berganda.....	88
3.6.4	Analisa Dimensi antar Variabel dalam Penelitian.....	89
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian.....	90
 BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	91
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	91
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	92
4.1.3	Sumber Daya.....	92
4.1.4	Tantangan Bisnis.....	92
4.1.5	Kegiatan Fungsi Bisnis.....	93
4.2	Profil Responden.....	93
4.3	Analisa Tanggapan Responden.....	95
4.3.1	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Jasa Pendidikan.....	95
4.3.2	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses Pendidikan.....	96
4.2.2	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>People</i>	97
4.2.3	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Promotion</i>	97
4.2.4	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	98
4.4	Teknik Analisa Data.....	99
4.4.1	Uji Instrumen.....	99
4.4.1.1	Uji Validitas.....	99
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	101
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	102
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	103
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas.....	104
4.4.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	105
4.5	Uji Hipotesis.....	107
4.5.1	Analisa Regresi Linear Berganda.....	107
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	109

4.5.3	Uji Simultan (Uji F).....	111
4.5.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	114
4.6	Analisa Korelasi Antar Dimensi.....	115
4.7	Pembahasan.....	118
4.7.1	Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	118
4.7.2	Analisa Pengaruh Proses Belajar Mengajar Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	119
4.7.3	Analisa Pengaruh <i>People</i> Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	119
4.7.4	Analisa Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	120
4.7.5	Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan, Proses Belajar Mengajar, <i>People</i> , Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran.....	123
5.2.1	Saran Untuk Universitas.....	124
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	129
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN		



UNIVERSITAS
MERCU BUANA