

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>lii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7

### **BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Berdirinya Politeknik di Indonesia .....	10
2.2.1 Politeknik Negeri Jakarta.....	10
2.1.2 Politeknik Negeri Bandung.....	11
2.2 Visi , Misi dan Tujuan.....	12
2.2.1 Politeknik Negeri Jakarta.....	12
2.2.2 Politeknik Negeri Bandung.....	14
2.3 Lingkup Jurusan, Program Studi dan Jenjang Pendidikan.....	15
2.3.1 Politeknik Negeri Jakarta.....	15
2.3.2 Politeknik Negeri Bandung.....	16
2.4 Sumber Daya manusia.....	18
2.4.1 Staf Pengajar .....	18
2.4.2 Karyawan.....	20

2.4.3 Mahasiswa.....	21
2.5 Bidang dan Lembaga Kerjasama.....	22

### **BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA**

3.1 Pengertian Jasa.....	25
3.1.1 Jasa Bidang Pendidikan.....	26
3.1.2 Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan.....	27
3.2 Pengertian, Jenis dan Manfaat Citra .....	28
3.3 Pentingnya Citra dan Pengembangan Citra .....	35
3.3.1 Proses Pembentukan Citra .....	36
3.3.2 Citra Terhadap lembaga .....	37
3.4 Konsep Kepuasan Konsumen.....	38
3.5 Loyalitas Pelanggan.....	44
3.5.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	44
3.5.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	47
3.5.3 Tahapan Loyalitas .....	49
3.6 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	50
3.7 Kerangka pemikiran .....	51
3.8 Hipotesa Penelitian.....	53

### **BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN**

4.1 Metode dan Objek Penelitian.....	54
4.2 Populasi dan Sampel.....	54
4.3 Variabel Penelitian.....	57
4.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	58
4.3.2 Operasional Variabel Citra, Kepuasan dan Loyalitas .....	58
4.4 Teknik pengumpulan dan Sumber Data.....	61
4.5 Teknik Penyusunan Kuesioner.....	61
4.6 Teknik Pengujian data.....	62
4.6.1 Analisa Deskriptif.....	64
4.6.2 Analisa Faktor.....	65
4.6.3 Analisa Regresi.....	65

## **BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden.....	65
5.2 Analisa Deskriptif Politeknik Negeri Jakarta.....	67
5.2.1 Analisa Deskripsi Citra Institusi.....	67
5.2.2 Analisa Deskripsi Kepuasan Mahasiswa.....	69
5.2.3 Analisa Deskripsi Loyalitas.....	71
5.2.4 Analisa Pengaruh Citra dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas.....	72
5.2.4.1 Uji T.....	73
5.2.4.2 Uji F Anova .....	74
5.2.4.3 Analisa Korelasi dan Determinasi.....	74
5.2.4.3 Besar Pengaruh dan Prediksi.....	75
5.3 Analisa Deskriptif Politeknik Negeri Bandung.....	77
5.3.1 Analisa Deskripsi Citra Institusi.....	77
5.3.2 Analisa Deskripsi Kepuasan Mahasiswa.....	79
5.3.3 Analisa Deskripsi Loyalitas.....	81
5.3.4 Analisa Pengaruh Citra dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas.....	83
5.3.4.1 Uji T .....	83
5.3.4.2 Uji F. Anova.....	84
5.3.4.3 Analisa Korelasi dan Determinasi.....	84
5.3.4.4 Besar Pengaruh dan Prediksi.....	85
5.4 Temuan Masalah Hasil Penelitian.....	86
5.5 Hasil Banding Antara Politeknik Negeri Jakarta dan Politeknik Negeri Bandung .....	92
5.6 Pembahasan.....	93

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Rekomendasi.....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	100
-----------------------	-----

<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	120
----------------------------	-----



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA