

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Mercubuana	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha	9
2.3 Sumber Daya	10

2.4	Tantangan Bisnis	14
2.5	Proses Bisnis	14

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1	Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	17
3.2	Pengertian Jasa dalam Perguruan Tinggi	18
3.3	Pengertian <i>Perceived Value</i>	20
3.4	Pengertian Kepuasan	20
3.5	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Kepuasan	24
3.6	Kerangka Penelitian	26
3.7	Hipotesis Penelitian	27

BAB IV METODE RISET

4.1	Objek Penelitian	28
4.2	Waktu Penelitian	28
4.3	Ruang Lingkup Penelitian	28
4.4	Jenis Penelitian	29
4.5	Populasi dan Sampel	29
4.6	Jenis Data	31
4.7	Pengumpulan Data	32
4.8	Teknik Pengambilan Sampel	32
4.9	Metode Analisis Data	33
4.9.1	Uji Validitas	33
4.9.2	Uji Reabilitas	34
4.9.3	Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi	34
4.10	Metode Pengolahan Data	35
4.11	Pengujian Hipotesis	35

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden	38
5.2	Analisis Statistik Deskriptif	39
5.2.1	<i>Functional Value (want satisfaction)</i>	39
5.2.2	<i>Epistemic Value (knowledge)</i>	40
5.2.3	<i>Image</i>	42
5.2.4	<i>Emotional Value</i>	43
5.2.5	<i>Functional Value (Price/quality)</i>	44
5.2.6	<i>Social Value</i>	46
5.3	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	47
5.4	Analisis Statistik	50
5.5	Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi	50
5.6	Pembahasan	52

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	56
6.2	Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP