

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITAS)</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
<b>Bab II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>8</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	8
2.1.1. Pembelajaran Bahasa Inggris .....	8
2.1.2. Pengertian Jasa dan Pelayanan .....	11
2.1.3. Service Quality .....	12
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2. Kerangka Pemikiran .....	18
2.3. Hipotesis .....	20

<b>Bab III.</b>	<b>METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
	3.1. Metode Penelitian .....	21
	3.2. Pembatasan Penelitian .....	21
	3.3. Populasi dan Sampel .....	22
	3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	22
	3.5. Operational Variabel .....	24
	3.6. Teknik Analisis Data .....	24
<b>Bab IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
	4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	26
	4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	26
	4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	28
	4.1.3. Produk .....	29
	4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
	4.2. Hasil Penelitian .....	31
	4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	31
	4.2.2. Deskripsi Variable Penelitian .....	35
	4.2.3. Gambaran Umum Ojek Penelitian .....	36
	4.3. Analisa Data .....	42
	4.3.1. Analisa Faktor .....	42
	4.3.2. Analisa Kualitas Pelayanan .....	44
	4.3.3. Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Konsumen .....	57
	4.3.4. Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Konsumen .....	58
	4.3.5. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di LBPP-LIA Depok .....	59
	4.3.6. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	65

4.3.7. Analisa Regresi antar Dimensi dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>114</b>

