

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi.....	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi	15
2.2.2 Proses Komunikasi.....	16
2.2.3 Fungsi Komunikasi	19
2.3 Kualitas Layanan	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	20
2.3.2 Karakteristik Jasa	23
2.3.3 Karakteristik utama yang mirip dengan layanan lain.....	25
2.3.4 Meningkatkan standar layanan.....	28
2.4 Kepuasan	29
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	29

2.4.2 Model of Service Excellence	35
2.5 Customer Relations	36
2.6 Teori	44
2.6.1 Teori COURSEQUAL	45
2.6.2 Teori Harapan – Konfirmasi (<i>Expectation-confirmation theory</i>)	47
2.7 Hipotesis	51
2.7.1 Hipotesis Penelitian.....	51
2.7.2 Hipotesis Statistik	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Penelitian	52
3.2 Metode Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	53
3.3.1 Populasi.....	53
3.3.2 Sampel.....	53
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	53
3.4.1 Definisi Konsep.....	53
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Data Primer	58
3.5.2 Data Sekunder	59
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6 Teknik Analisa Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.1 Sejarah Lembaga Kursus Babastudio.....	67
4.1.2 Visi dan Misi	68
4.1.3 Logo Babastudio	69
4.1.4 Struktur Organisasi	69
4.1.5 Deskripsi Usaha	69
4.1.6 <i>Marketing Public Relations</i> Babastudio.....	71
4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Karakteristik Responden	72

4.2.2 Variabel Bebas	75
4.2.3 Variabel Terikat	97
4.2.4 Uji Regresi	105
4.2.5 Uji Hipotesis	107
4.3 Pembahasan	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Simpulan.....	114
5.2 Saran	115
5.2.1 Saran Akademis	115
5.2.2 Saran Praktis	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN PENELITIAN	121



UNIVERSITAS
MERCU BUANA