

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
RIWAYAT HIDUP	
PERSEMBAHAN	
MOTTO	
SANWACANA	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Pengertian Jasa Pendidikan	13
2. Karakteristik Jasa Pendidikan	15
3. Kualitas Jasa Pendidikan	18
4. Dimensi Kualitas Jasa	21
5. Kepuasan Konsumen.....	23
6. Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen	28
7. Penelitian Relevan	30
B. Kerangka Pikir.....	31
C. Hipotesis.....	34

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	36
C. Variabel Penelitian	37
D. Definisi Konseptual dan Operasional	38
1. Definisi Konseptual Variabel.....	38
2. Definisi Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Observasi.....	42
2. Interview (Wawancara)	42
3. Angket.	42
F. Uji Persyaratan Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45
G. Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda.....	48
1. Uji Kolinieran Regresi	48
2. Uji Multikolinieritas.....	50
3. Uji Autokorelasi.....	51
4. Uji Heteroskedastisitas.....	52
H. Pengujian Hipotesis.....	54
1. Regresi Linier Sederhana	54
2. Regresi Linier Multiple	55

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
1. Sejarah Singkat LPP Master Komputer Metro	56
2. Visi dan Misi LPP Master Komputer	57
3. Struktur Organisasi LPP Master Komputer cabang Metro.....	58
4. Sarana dan Prasarana LPP Mater Komputer cabang Metro	59
B. Gambaran Umum Responden	60
C. Deskripsi Data.....	60
1. Data <i>Tangible</i> /bukti fisik (X_1).....	60
2. Data <i>Emphaty</i> /kepedulian (X_2).....	62
3. Data <i>Reliability</i> /keandalan (X_3).....	64
4. Data <i>Responsiveness</i> /ketanggapan (X_4).....	65
5. Data <i>Assurance</i> /jaminan (X_5)	67
6. Data Kepuasan Konsumen (Y).....	68
D. Uji Persyaratan Regresi Linier Ganda	70
1. Uji Kolinieran Regresi	70
1. Uji Kolinieran Regresi untuk Variabel X_1	70
2. Uji Kolinieran Regresi untuk Variabel X_2	71
3. Uji Kolinieran Regresi untuk Variabel X_3	72
4. Uji Kolinieran Regresi untuk Variabel X_4	73
5. Uji Kolinieran Regresi untuk Variabel X_5	74
2. Uji Multikolinieritas	76

3. Uji Autokorelasi	77
4. Uji Heterokedastisitas.....	78
E. Uji Hipotesis	81
1. Regresi Linier Sederhana	81
1.1. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.....	81
1.2. Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.....	83
1.3. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.....	85
1.4. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.....	87
1.5. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LPP Master Komputer Cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.....	89
2. Regresi Linier Multiple	91
F. Pembahasan.....	93
1. Pengaruh Tangible (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen	93
2. Pengaruh Emphaty (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen	95
3. Pengaruh Reliability (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen	96
4. Pengaruh Responsiveness (X4) Terhadap Kepuasan Konsumen ...	98
5. Pengaruh Assurance (X5) Terhadap Kepuasan Konsumen	100
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012	101

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	107
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN