

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 Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2. Kepuasan Peserta Didik	19
3. Penelitian yang Relevan	21
B. Kerangka Pikir	22
C. Hipotesis.....	29
III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel.....	32

3. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
C. Variabel Penelitian	34
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	35
1. Definisi Konseptual Variabel.....	35
2. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Uji Persyaratan Instrumen.....	40
1. Uji Validitas Angket	40
2. Uji Reliabilitas Angket.....	43
G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Homogenitas	47
H. Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	48
2. Uji Multikolinearitas	49
3. Uji Autokorelasi	51
4. Uji Heteroskedastisitas.....	52
I. Uji Hipotesis	54
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	53
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan	56
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Objek Penelitian	59
1. Sejarah Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri	59
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	60
3. Lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung	61
4. Program Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri.....	61
5. Ciri Khas Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri	63
6. Stuktur Organisasi Perusahaan.....	65
7. Jam Kerja Tentor.....	65
B. Gambaran Umum Responden	66
C. Deskripsi Data.....	67
1. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	68
2. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Kehandalan/ <i>Reliability</i>	71
3. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Daya tanggap/ <i>Responsiveness</i>	74
4. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Jaminan/ <i>Assurance</i>	77
5. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Empati/ <i>Empathy</i> ...	80
6. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Kepuasan Peserta Didik	83
D. Pengujian Persyaratan Statistik Parametrik (Analisis Data)	86
1. Uji Normalitas	86
2. Uji Homogenitas	88
E. Uji Asumsi Klasik Untuk Regresi Ganda	90
1. Uji Kelinearitas Garis Regresi.....	90

2. Uji Multikolinearitas	93
3. Uji Autokorelasi	95
4. Uji Heteroskedastisitas	96
F. Pengujian Hipotesis.....	97
1. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Peserta Didik	98
2. Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	100
3. Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	102
4. Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	105
5. Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	107
6. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) yang Diberikan, Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	110
G. Pembahasan.....	113
1. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Peserta Didik	113
2. Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	115
3. Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	118
4. Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	120
5. Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	122
6. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) yang Diberikan, Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>) Karyawan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	124
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	128
B. Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN