

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>PERSEMBAHAN</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>SANWACANA</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
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
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
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 Kolinieritas 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 Kolinieritas Regresi .....	70
1. Uji Kolinieritas Regresi untuk Variabel $X_1$ .....	70
2. Uji Kolinieritas Regresi untuk Variabel $X_2$ .....	71
3. Uji Kolinieritas Regresi untuk Variabel $X_3$ .....	72
4. Uji Kolinieritas Regresi untuk Variabel $X_4$ .....	73
5. Uji Kolinieritas 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