

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Manamanen Pemasaran	11

1. Pengertian Menajamen Pemasaran	11
2. Konsep Pemasaran	14
B. Pemasaran Jasa	14
1. Pengertian Jasa	14
2. Karakteristik Jasa	15
3. Perilaku Konsumen Jasa	17
4. Proses Pembelian Jasa	20
C. Kualitas Jasa	24
1. Pengertian Kualitas Jasa	24
2. Komponen-komponen kualitas Jasa	26
3. Dimensi Kualitas Jasa	27
D. Kepuasan Konsumen (Pelanggan)	28
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2. Penilaian Kepuasan Pelanggan	30
3. Manfaat Penilaian Kepuasan Pelanggan	31
4. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Komsumen	31
E. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Variabel Penelitian	35
B. Populasi dan sampel	35
C. Data dan Metode Pengumpulan Data	36
D. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	38

E. Teknik Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA	43
A. Analisis Deskriptif	43
B. Analisis Kuantitatif	52
C. Uji Serentak (Uji f)	56
D. Uji Regresi Parsial (Uji t)	57
E. Variabel Dominan	60
F. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Sistem Pemasaran Sederhana	15
2.2 Model Perilaku Konsumen.....	22



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Santri Pada Tahun 1999 – 2003	3
1.2 Jumlah Santri Al Mujahidin Pada Tahun 1999 – 2003	9
3.1 Hasil Uji Validitas	43
3.2 Hasil Uji Realibilitas	44
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.4 Variabel Fasilitas	49
4.5 Variabel Pelayanan	50
4.6 Variabel Kurikulum	51
4.7 Variabel Lokasi	52
4.8 Variabel Biaya	53
4.9 Variabel Kepuasan Santri	54
4.10 Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda	56
4.11 Koefisien Determinasi Parsial	64