

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Pembimbing	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Fasilitas.....	18
2.3.1 Pengertian Fasilitas.....	18
2.3.2 Tujuan Penyediaan Fasilitas	19
2.3.3 Indikator Fasilitas	20
2.4 Penelitian Relevan.....	21
2.5 Kerangka Berfikir.....	25
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.6 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	29
3.3.1 Variabel Penelitian	29
3.3.2 Defenisi Operasional	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.4.1 Jenis Data.....	32
3.4.2 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38

3.7.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.3 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum German Education Medan Tuntungan	42
4.1.2 Visi, Misi German Education Medan Tuntungan.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Lembaga	43
4.2 Pembahasan Penelitian	44
4.2.1 Identifikasi Responden	44
4.3 Analisis Data Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.4 Uji Hipotesis	58
4.4 Pembahasan Penelitian	61
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Bahasa Jerman Di German Education Medan Tuntungan	61
4.4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Bahasa Jerman Di German Education Medan Tuntungan.....	61
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Bahasa Jerman Di German Education Medan Tuntungan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65