

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
1. Tinjauan Empiris	11
2. Tinjauan Teoritis	11
a. Kualitas Pelayanan Jasa	11
b. Karakteristik Jasa	13
c. Dimensi Kualitas Jasa	15
d. Citra Perusahaan	17
e. Jenis-jenis Citra Perusahaan	20
f. Atribut Citra Perusahaan	21
g. Kepuasan Konsumen	22
h. Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
i. Ciri-ciri Konsumen yang Puas	25
F. Pengaruh antara Variabel Penelitian	26
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	26
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan	27
3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen	28
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan melalui Citra	29
G. Kerangka Pemikiran	29
H. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	30
1. Definisi Konsep	30
2. Definisi Operasional	31
I. Operasionalisasi Variabel, Indikator, dan Item	32
J. Hipotesis	34
K. Metode Penelitian	35
1. Tipe Penelitian	35
2. Ruang Lingkup Penelitian	35

3. Alasan Pemilihan Objek Studi	36
4. Jenis dan Sumber Data	36
5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Data	37
6. Populasi dan Sampel	37
7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
8. Teknik Analisis Data	40
a. Analisis Statistik Deskriptif	40
b. Analisis Inferensial	40
9. Uji Asumsi Klasik	41
a. Normalitas	41
b. Multikolinearitas	48
c. Heteroskedastisitas	42
10. Analisis Jalur	43
11. Uji Hipotesis	44
a. Analisis Uji t	44
b. Uji Sobel	45
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	47
A. Sejarah Perusahaan <i>English Made Easy</i>	47
B. Visi dan Misi Perusahaan	51
C. Produk <i>English Made Easy</i>	51
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
Karakteristik Responden	53
1. Jenis Kelamin Responden	53
2. Usia Responden	54
3. Pendidikan Terakhir Responden	54
4. Pekerjaan Responden	55
4. Mengetahui <i>English Made Easy</i> darimana	56
B. Uji Instrumen Penelitian	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
C. Analisis Statistik Deskriptif	60
1. Kualitas Pelayanan	60
2. Rekapitulasi rata-rata item X	82
3. Citra Perusahaan	84
4. Rekapitulasi rata-rata item Z	87
5. Kepuasan Konsumen	88
6. Rekapitulasi rata-rata item Y	94
7. Rekapitulasi rata-rata item total X, Z, dan Y	95
D. Analisis Inferensial	96
1. Uji Asumsi Klasik	96
a. Uji Normalitas	96
b. Uji Multikolinearitas	97
c. Uji Heteroskedastisitas	98

2. Analisis Jalur dan Uji t (parsial)	98
3. Uji Sobel	104
E. Model Hasil Teruji	104
F. Pembahasan Hasil Penelitian	106
1. Hipotesis 1	106
2. Hipotesis 2	107
3. Hipotesis 3	108
4. Hipotesis 4	109
BAB IV PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114