

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Anggapan Dasar	7
F. Hipotesis Penelitian	8
G. Metodologi Penelitian	10
1. Metode Penelitian	10
2. Teknik Pengumpulan Data	10
H. Lokasi, Populasi, dan Sampel	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 14
A. Konsep Administrasi Pendidikan	14
B. Manajemen Mutu Pendidikan	18
1. Pengertian Mutu/Kualitas	18
2. Lembaga Pendidikan Bermutu Terpadu	20
C. Jasa Dan Pemasaran Jasa Pendidikan	22
1. Konsep Jasa	22

1.1 Pengertian Jasa	22
1.2 Karakteristik Jasa	23
2. Jasa/Pelayanan Pendidikan	26
2.1 Pendidikan	26
2.2 Layanan Pembelajaran	27
2.3 Posisi Lembaga Pendidikan Non-Formal dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional	31
3. Pemasaran Jasa Dalam Pendidikan	36
3.1 Pemasaran Jasa Pendidikan	36
3.2 Pemasaran Jasa Pendidikan Bidang Garapan Administrasi Pendidikan	36
D. <i>Service Quality</i> (Mutu Jasa)	37
1. Pelayanan sebagai Salah Satu Unsur Pemasaran.....	38
2. Kualitas Jasa.....	38
3. Dimensi Kualitas Jasa	39
4. Kesenjangan-kesenjangan pada Kualitas Pelayanan	40
E. Kepuasan Peserta Didik	43
F. Hubungan Kualitas Layanan Pembelajaran Dengan Kepuasan Konsumen	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Definisi Operasional	51
B. Metode Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi Penelitian	54
2. Sampel Penelitian	56
D. Teknik Pengumpulan Data	59
1. Menentukan alat pengumpul data	59
2. Penyusunan Alat Pengumpul Data.....	60
3. Tahap Uji Coba Angket.....	61
4. Tahap Penyebaran Angket dan Pengumpulan Data	69

E. Teknik Pengolahan Data	70
1. Seleksi Angket	70
2. Klasifikasi Data.....	71
3. Pengolahan Data	72
F. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	76
1. Analisis Korelasi	77
2. Mencari besarnya derajat determinasi	78
3. Analisis Regresi.....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
A. Hasil Pengolahan Data.....	80
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	92
C. Pembahasan Hasil Penelitian	95
1. Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran di Primagama Jln. Belitung No.3 Bandung.....	95
2. Gambaran Kepuasan Peserta Didik di Primagama Jln. Belitung No.3 Bandung.....	100
3. Hubungan Mutu Layanan Pembelajaran Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Primagama Jl. Belitung No.3 Bandung.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	111

LAMPIRAN