

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Asumsi Penelitian .....	6
E. Hipotesis Penelitian .....	6
F. Kegunaan Penelitian .....	7
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
H. Definisi Istilah .....	9
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Tinjauan Tentang Layanan Pendidikan .....	16
B. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen .....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Instrumen Penelitian .....	41

D. Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data .....	47
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN ..	49
A. Deskripsi Data .....	49
B. Pembuktian Hipotesis.....	62
C. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
Daftar Rujukan .....	73
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	76
Lampiran-lampiran.....	77
Riwayat Hidup.....	96