

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	
KATA PENGANTARi
DAFTAR ISIv
DAFTAR TABELix
DAFTAR GAMBARxii
DAFTAR LAMPIRANxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	12
1.5.1 Landasan Teoritis.....	12
1.5.2 Studi Empiris.....	17
1.5.3 Hipotesis.....	19
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Manajemen	22
2.2 Manajemen Pemasaran	22
2.2.1 Definisi Pemasaran	22
2.2.2 Definisi Manajemen Pemasaran	23
2.2.3 Bauran Pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	24

2.3	Kualitas Jasa	24
2.3.1	Definisi Jasa	24
2.3.2	Karakteristik Jasa	25
2.3.3	Definisi Kualitas	26
2.3.4	Definisi Kualitas Jasa.....	26
2.3.5	Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa.....	27
2.3.6	Dimensi Kualitas Jasa	29
2.4	Harga	29
2.4.1	Definisi Harga	29
2.4.2	Penetapan Harga	30
2.4.3	Strategi Penetapan Harga	31
2.4.4	Dimensi Harga	31
2.5	Kepuasan Pelanggan	33
2.5.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.5.3	Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Konsumsi Jasa	34
2.5.4	Dimensi Kepuasan Pelanggan	35
2.6	Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	36
2.6.1	Jenjang Pendidikan	36
2.6.2	Definisi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	37
2.6.3	Ruang Lingkup Lembaga-Lembaga PAUD	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		39
3.1	Data Penelitian	39
3.1.1	Objek dan subjek penelitian	39
3.1.2	Sejarah Singkat Lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung	39
3.1.3	Visi dan Misi Lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung	40

3.1.4 Struktur Organisasi Lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung	41
3.1.5 Produk Jasa di Lembaga PAUD RA Darul Fikri Bandung	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.2.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	45
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.2.5 Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.6 Analisis Pengolah Data	57
3.2.7 Pengujian Data	57
3.2.7.1 Uji Validitas	57
3.2.7.2 Uji Reliabilitas	59
3.2.8 Transformasi Data Ordinal ke Interval	60
3.2.9 Uji Asumsi Klasik	61
3.2.10 Analisis Koefisien Korelasi	62
3.2.11 Analisis Koefisien Determinasi	64
3.2.12 Analisis Regresi Berganda	64
3.2.13 Uji Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Karakteristik responden	77
4.2 Hasil Rancangan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	73
4.2.1 Uji Validitas.....	73
4.2.2 Uji Reliabilitas	74
4.3 Analisis Deskriptif	76
4.3.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa	76
4.3.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Harga	87
4.3.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	

Pelanggan	95
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	105
4.3.5 Analisis Koefisien Korelasi	109
4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	111
4.3.7 Analisis Regresi Berganda.....	112
4.3.8 Uji Hipotesis	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	124