

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pengertian Jasa	11
2.1.2 Kualitas	12
2.1.3 Pelayanan	14
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Citra Merek (<i>brand image</i>)	19
2.1.5.1 Dimensi Citra Merek	23
2.1.6 Kepuasan Konsumen	24
2.1.6.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	28

2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.4 Hipotesis	39

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	40
3.1.1 Sejarah Perusahaan	40
3.1.2 Logo BINUS	42
3.1.3 Visi dan Misi BINUS 20/20	44
3.1.4 BINUS Group	45
3.1.5 Fasilitas BINUS	46
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Operasional Variabel Penelitian	49
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.4.1 Skala Pengukuran	54
3.5 Teknik Populasi dan Sampel	56
3.5.1 Populasi	56
3.5.2 Sampel	57
3.6 Metode Analisis	57
3.6.1 Uji Instrumen	58
3.6.1.1 Uji Validitas	58
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	60
3.6.2 Uji Asumsi Dasar	61
3.6.2.1 Uji Normalitas	61
3.6.2.2 Uji Normalitas Residual	62
3.6.2.3 Uji Linearitas	63
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	63
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas	64
3.6.4 Uji Hipotesis	65
3.6.4.1 Uji t	65

3.6.4.2 Uji F.....	66
--------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	67
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	70
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	71
4.2.1 Uji Validitas.....	71
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.2.3 Analisis Deskriptif.....	75
4.2.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	76
4.2.3.2 Variabel Citra Merek (X_2).....	81
4.2.3.3 Variabel Pelayanan Konsumen (Y).....	82
4.2.4 Uji Asumsi Dasar.....	85
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	85
4.2.4.2 Uji Normalitas Residual.....	86
4.2.4.3 Uji Linearitas.....	87
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	89
4.2.5.1 Uji Multikolinearitas.....	89
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	90
4.2.6 Uji Hipotesis.....	91
4.2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
4.2.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	94
4.2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
4.2.6.4 Uji F.....	99
4.2.6.5 Implikasi Manajerial.....	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	104
---------------------	-----

5.2 Saran.....108

DAFTAR PUSTAKA.....111

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	<i>Best Management School</i> Tahun 2012.....	6
Tabel 1.2	<i>Best Communications School</i> Tahun 2011.....	7
Tabel 2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	70
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Citra Merek (X2).....	73
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	73
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Citra Merek.....	75
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	76
Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X ₂).....	81
Tabel 4.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	83
Tabel 4.13	Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.14	Uji Normalitas Residual.....	87

Tabel 4.15	Uji Linieritas Untuk Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4.16	Uji Linieritas Untuk Kepuasan Konsumen Dengan Citra Merek.....	88
Tabel 4.17	Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.18	Uji Heterokedastisitas.....	90
Tabel 4.19	Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	91
Tabel 4.20	Analisis determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
Tabel 4.21	Uji t Variabel Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	94
Tabel 4.22	Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.....	95
Tabel 4.23	Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
Tabel 4.24	Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	98
Tabel 4.25	Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	99

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan/konsumen.....	27
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1	Logo BINUS.....	42
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner.....	
Lampiran 2	Uji Validitas.....	
Lampiran 3	Uji <i>Reliability</i>	
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi.....	
Lampiran 5	Hasil Regresi Sederhana Dan Berganda.....	
Lampiran 6	Jawaban Kuesisioner.....	