

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PEGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan penelitian .....	8
D. Manfaat penelitian .....	8
E. Sitematika penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. DESKRIPSI TEORI .....	11
1. Kualitas Pelayanan .....	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	14
d. Model Kualitas Pelayanan .....	14
2. Citra Lembaga .....	16
a. Pengertian Citra Lembaga .....	16
b. Komponen Citra Merek .....	19
c. Dimensi Citra Perusahaan .....	20
d. Faktor – faktor Pembentuk Citra Merek .....	21
3. Harga .....	21
a. Pengertian Harga .....	21
b. Penetapan Harga .....	24
c. Tujuan Penetapan Harga .....	27
d. Indikator harga .....	27
4. Keputusan Pembelian .....	28
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	28
b. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	30
B. Penelitian Terhahulu .....	32
C. Kerangka Berfikir .....	34

D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	37
B. Populasi dan sampel .....	37
C. Identifikasi Variabel .....	38
D. Variabel Oprasional .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
G. Uji Asumsi Klasik .....	44
H. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	48
1. Sejarah Lembaga Bimbingan Ahe .....	48
2. Visi Misi Lembaga Bimbingan Ahe .....	48
3. Ahe Tutor Ummy Dewi .....	49
B. Gambaran Umum Responden .....	49
C. Deskripsi Data Penelitian .....	51
D. Uji Instrumen Penelitian .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	57
E. Uji Instrumen Penelitian .....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Multikolinieritas .....	59
3. Uji Heterokedastisitas .....	60
F. Uji Hipotesis .....	61
1. Analisis Regresi inier Berganda .....	61
2. Koefisien Determinasi .....	62
3. Uji Hipotesis .....	63
G. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	69
B. Keterbatasan Penlitian .....	71
C. Saran .....	71
D. Penutup .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Murid .....	5
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Penelitian .....	6
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Penelitian .....	6
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Penelitian .....	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	39
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4	Data Hasil Penelitian .....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas .....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistic T .....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistic F .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 4.1	Hasil uji normalitas .....	58
Gambar 4.2	Hasil uji heteroskedastisitas .....	60

