

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Definisi Operasional.....	5
1.3.1 Tingkat Kepuasan.....	5
1.3.2 Kualitas Pelayanan	6
1.3.3 Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP).....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Secara Teoritis.....	8
1.5.2 Secara Praktis	8
BAB II.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan	9
2.1.2 Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	11
2.1.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	11
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6 Standar Pelayanan Yang Berkualitas.....	15
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	15

2.1.8 Pengertian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	17
2.1.9 Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	19
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	21
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Pertanyaan Penelitian	24
BAB III.....	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.2 Variabel Penelitian	25
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Indikator Penelitian	28
3.7 Instrumen Penelitian	28
3.8 Teknik Analisis Data	30
3.9 Langkah-langkah Penelitian	32
3.10 Waktu dan Tempat Penelitian	33
BAB IV	34
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	34
4.1.1 Deskripsi Umum Lembaga	34
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	39
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
BAB V.....	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
RIWAYAT HIDUP.....	107