

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA).....	iii
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS) .....	iv
ABSTRAK (BAHASA ARAB).....	v
LEMBAR PERSETUJUAN .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	12
E. Kerangka Pemikiran .....	13
F. Hipotesis .....	20
G. Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Pemasaran Pendidikan Dalam Manajemen Pendidikan Islam	
1. Konsep Pemasaran Jasa Pendidikan .....	31
2. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan .....	34

B. Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan	
1. <i>Product</i> .....	43
2. <i>Price</i> .....	45
3. <i>Place</i> .....	48
4. <i>Promotion</i> .....	49
5. <i>People</i> .....	52
6. <i>Process</i> .....	54
7. <i>Physical Evidence</i> .....	55
C. Kepuasan Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Online Ruangguru	
1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	57
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	60
3. Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan.....	64
4. Bimbingan Belajar Online .....	66

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian.....	69
B. Jenis dan Sumber Data .....	69
C. Teknik Pengumpulan Data .....	72
D. Definisi Oprasional Penelitian.....	72
E. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
2. Uji Asumsi Klasik .....	75
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	76
4. Kisi-kisi Penelitian .....	78

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
B. Karakteristik Responden .....	91
C. Hasil Analisis Data.....	91
D. Pengujian Hipotesis.....	100
E. Pembahasan	
1. Pengaruh Model Bauran Pemasaran Secara Parsial	

Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.....	101
2. Pengaruh Model Bauran Pemasaran Secara Simultan	
Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa .....	106

## **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	113
B. Saran .....	115

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

