

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Profil Rumah Bahasa Surabaya	6
2.2. Bahasa Inggris	7
2.3. Konsep Kepuasan Pelayanan.....	8
2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	11

2.5.	Uji Validitas	12
2.6.	Uji Reliabilitas.....	13
2.7.	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	14
2.8.	Analisis GAP	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1.	Sumber Data	22
3.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.3.	Variabel Penelitian	22
3.3.1.	Demografi	22
3.3.2.	Karakteristik Perilaku Pengunjung	23
3.3.3.	Kepuasan Pengunjung.....	24
3.4.	Langkah Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Karakteristik Peserta Rumah Bahasa Surabaya.....	29
4.2	Tingkat Kepuasan Peserta Rumah Bahasa Surabaya	32
4.2.1	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	38
4.3	Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Mempengaruhi Faktor Kepuasan Peserta Rumah Bahasa Surabaya.....	39
BAB V PENUTUP.....		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		55