

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Identifikasi Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	8
1.5.Kerangka Pemikiran	9
1.6.Hipotesis	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1.Pengertian, Karakteristik, dan Klasifikasi Jasa	
2.1.1. Pengertian Jasa	13
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3. Klasifikasi Jasa	17
2.2.Nilai Jasa	23
2.2.1. Pengertian Nilai Jasa	23
2.2.2. Pengukuran Nilai Jasa	25
2.3. Jasa Pendidikan	27
2.3.1. Manajemen Jasa Pendidikan	28
2.3.2. Pemasaran Jasa Pendidikan	30
2.4. <i>Brand</i>	33
2.4.1. Pengertian <i>Brand</i>	33

2.4.2. Peran <i>Brand</i> dalam Pemasaran.....	37
2.4.3. <i>Brand Image</i>	40
2.5. Tahapan Pengambilan Keputusan.....	42
2.6. Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Keputusan Konsumen.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Prosedur Penelitian.....	45
3.3. Unit Analisis dan Rentang Waktu Studi	46
3.4. Populasi dan Desain Sampling	46
3.5. Model Penelitian	47
3.6. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	53
3.6.1. Operasionalisasi Variabel <i>Brand Image</i>	53
3.6.2. Operasionalisasi Variabel Keputusan Memilih	58
3.7. Pengembangan Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data	
3.7.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	60
3.7.2. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	62
3.7.4. Populasi yang Diteliti.....	63
3.7.5. Ukuran Sampel	64
3.7.6. Cara Pengambilan Sampel	65
3.8. Alat Analisis Data.....	66
3.8.1. Uji Validitas	67
3.8.2. Uji Realibilitas	68
3.8.3. Analisis Jalur	70
3.8.4. Rancangan Uji Hipotesis	75
3.9. Rancangan Implikasi Hasil Penelitian	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil PKN & STMIK LPKIA.....	79
4.1.1. Perluasan Program Pendidikan	81
4.1.2. Prestasi yang Dicapai	85

4.1.3. Kerja Sama dengan Berbagai Organisasi	86
4.1.4. Fasilitas	91
4.1.5. Program Studi	
4.1.5.1. Komputerisasi Administrasi Bisnis	91
4.1.5.2. Komputerisasi Akuntansi	95
4.1.5.3. Manajemen Informatika	98
4.1.6. Visi dan Misi LPKIA	104
4.1.7. Struktur Organisasi	106
4.2. Perancangan /Implementasi <i>Brand Image</i> LPKIA	
4.2.1. Strategi Jasa Pendidikan LPKIA	111
4.2.2. Kebijakan Penyaluran Tenaga Kerja LPKIA	116
4.2.3. Kebijakan Pendidikan Berkualitas LPKIA.....	122
4.2.4. Aktivitas Promosi dan Komunikasi Jasa	128
4.3. Karakteristik Calon Mahasiswa LPKIA	130
4.4. Persepsi Calon Mahasiswa terhadap <i>Brand Image</i> “Lulusan Mudah Bekerja”	137
4.5. Persepsi Calon Mahasiswa terhadap <i>Brand Image</i> “Kualitas Pendidikan”	144
4.6. Proses Pengambilan Keputusan Calon Mahasiswa.....	149
4.7. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Pengambilan Keputusan Calon Siswa	155
4.8. Variabel Dominan yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Calon Mahasiswa	168
4.9. Implikasi Manajerial	168

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	173
5.2. Saran	174

Daftar Pustaka

Lampiran :

- Kuesioner Penelitian
- Data-data penelitian

