

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Definisi Operasional	11
H. Penelitian Terdahulu	12
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II : LANDASAN TEORI	16
A. Jasa Layanan Pendidikan	16
1. Pengertian Jasa Layanan Pendidikan	16
2. Karakteristik Jasa Pendidikan	18
3. Dimensi Dimensi Jasa Pendidikan	23
4. Produk Jasa Pendidikan	25
5. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	27
B. <i>Bilingual Language</i>	33
1. Tinjauan Teori Tentang <i>Bilingual Language</i>	33
2. Pengertian Penerapan <i>Bilingual Language</i>	37
3. Tujuan Penerapan <i>Bilingual Language</i>	38
4. Metode Pembelajaran Penerapan Penerapan <i>Bilingual Language</i>	39
C. Kepuasan Planggan Pendidikan	44
1. Definisi dan Konsep Pelanggan Pendidikan	44
2. Kepuasan Pelanggan Pendidikan	45
3. Faktor Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	51
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	52
5. Strategi Untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	55

	D. Hubungan Jasa Layanan <i>Bilingual Language</i> Dengan Kepuasan Pelanggan Pendidikan	58
BAB III	: METODE PENELITIAN	65
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	65
	B. Variabel Penelitian	65
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	68
	D. Jenis dan Sumber Data	69
	E. Teknik Pengumpulan Data	71
	F. Uji Instrumen.....	74
	G. Teknik Analisis Data	77
BAB IV	: LAPORAN PENELITIAN	83
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	83
	B. Penyajian Data	96
	C. Analisis Data	121
BAB V	: PENUTUP	127
	A. Kesimpulan	127
	B. Saran	128
	DAFTAR PUSTAKA	130
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	