

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Lembar Pengesahan		
Lembar Persembahan		
Abstraksi		i
<i>Abstract</i>		ii
Kata Pengantar		iii
Daftar Isi		iv
Daftar Tabel dan Gambar		vi
Daftar Istilah		ix
BAB I PENDAHULUAN		
1. Latar Belakang	I-1	
2. Perumusan Masalah		I-4
3. Tujuan Penelitian	I-4	
4. Manfaat Penelitian		I-4
5. Batasan Masalah	I-5	
6. Sistematika Penulisan		I-5
BAB II LANDASAN TEORI		
2.1. Jasa		II-1
2.1.1 Definisi Jasa		II-1
2.1.2 Karakteristik Jasa		II-1
2.2. Kualitas		II-2
2.2.1. Pengertian Kualitas		II-2
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa		II-3
2.2.3. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>		II-4
2.3. Kepuasan Pelanggan		II-8
2.4. Teknik Sampling		II-8
4.1. Ukuran Sampling		II-8
4.2. Metoda Sampling		II-9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1. Model Konseptual		III-1
2. Sistematika Pemecahan Masalah	III-3	
2.1. Studi Pendahuluan		III-3
2.2. Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan Penelitian		III-3
2.3. Studi Lapangan dan Studi Pustaka		III-3
2.4. Desain Penelitian dan Identifikasi Variabel Penelitian		III-4
2.4.1. Desain Penelitian	III-4	
2.4.2. Identifikasi Variabel Penelitian	III-4	
2.5. Penentuan Metode Pengumpulan Data		III-8
2.5.1. Identifikasi Responden dan Penentuan Sampel	III-8	
2.5.2. Pembuatan Kuesioner	III-9	
2.5.3. Pretest	III-9	
2.5.4. Penentuan Metode Analisis Data	III-10	

2.6.	Pengolahan Data	III-10
	3.2.6.1 Penentuan Bobot Penilaian	III-10
	3.2.6.2 Penentuan Prosentase Tingkat Kesesuaian	III-11
	3.2.6.3 Diagram Kartesius Kepuasan	III-12
2.7.	Analisis Data	III-13
2.8.	Kesimpulan dan Saran	III-13
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1.	Pengumpulan Data Pretest	IV-1
4.2.	Pengolahan Data Pretest	IV-1
4.2.1.	Uji Validitas	IV-1
4.2.2.	Uji Reliabilitas	IV-2
4.3	Hasil Pengumpulan Data Penelitian	IV-3
4.4	Pengolahan Data Penelitian	IV-3
4.4.1	Karakteristik Responden	IV-3
4.4.2	Hasil Perhitungan Skor Tiap Atribut	IV-4
4.4.3	Hasil Perhitungan Kesesuaian Tiap Atribut	IV-5
	4.4.3.1 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-5
	4.4.3.2 Hasil Perhitungan Kesesuaian Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	IV-9
	4.4.3.3 Hasil Perhitungan Kesesuaian Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>)	IV-13
	4.4.3.4 Hasil Perhitungan Kesesuaian Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	IV-16
	4.4.3.5 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>)	IV-20
4.5	Diagram Kepentingan – Kinerja	IV-26
BAB V	ANALISIS DATA	
5.1.	Penilaian Siswa Terhadap Kinerja Sekolah	V-1
5.2.	Analisis Matriks Kepentingan dan Kinerja (<i>importance – Performance</i>)	V-3
5.3	Analisis Tingkat Kesesuaian	V-9
5.4	Usulan Perbaikan Layanan Berdasarkan Pada Hasil Penelitian	V-10
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	VI-1
6.2.	Saran	VI-2
Daftar Pustaka		xii
Daftar Lampiran		xiii