

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Klasifikasi Pelayanan	14
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.1.3 Indikator Dimensi.....	18

2.1.2	Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.2.1	Pengukuran Kepuasan.....	25
2.1.2.2	Faktor Kepuasan Konsumen	27
2.1.2.3	Indikator Kepuasan	28
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Paradigma Penelitian.....	32
2.4	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1.	Lokasi Penelitian.....	35
3.2.	Populasi dan Sampel	35
3.2.1.	Populasi.....	35
3.2.2.	Sampel	35
3.3.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
3.3.1.	Variabel Penelitian.....	37
3.3.2.	Defenisi Operasional.....	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1.	Kuisioner	40
3.4.2.	Wawancara.....	42
3.4.3.	Penelitian Pustaka	42
3.5.	Uji Instrumen Penelitian	42
3.5.1.	Uji Validitas	42
3.5.2.	Uji Reliabilitas	43
3.6.	Teknik Analisis	45

3.6.1. Uji Asumsi Klasik	45
3.6.1.1. Uji Multikolinieritas.....	45
3.6.1.2. Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.6.1.3. Uji Normalitas	46
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6.3. Pengujian Hipotesis.....	47
3.6.3.1. Uji T Hitung	47
3.6.3.2. Uji F	48
3.6.3.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Profil Perusahaan	50
4.1.1 Sejarah Singkat Sekolah.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Sekolah	51
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden.....	52
4.3 Analisis Deskriptif	54
4.4 Uji Instrumen Penelitian	55
4.4.1 Uji Validitas & Uji Reliabilitas	55
4.5 Teknik Analisis Data	63
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1.1 Uji Normalitas	63
4.5.1.2 Uji Multikolinearitas	65
4.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas	66

4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.7	Uji Hipotesis	70
4.7.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	70
4.7.2	Uji Parsial (Uji t)	71
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.8.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Siswa	74
4.8.2	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Siswa	74
4.8.3	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Siswa.....	75
4.8.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Siswa.....	75
4.8.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Siswa.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN		