

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Teori.....	10
2.1.1. Atribut Produk.....	10
2.1.1.1. Pengertian Atribut Produk	10
2.1.1.2. Unsur-unsur Atribut Produk	12
2.1.2. Customer Service	13
2.1.2.1. Pengertian Customer Service	13
2.1.2.2. Dasar-dasar Pelayanan yang dilakukan Customer Service	16
2.1.3. Keputusan Siswa Memilih Sekolah	18

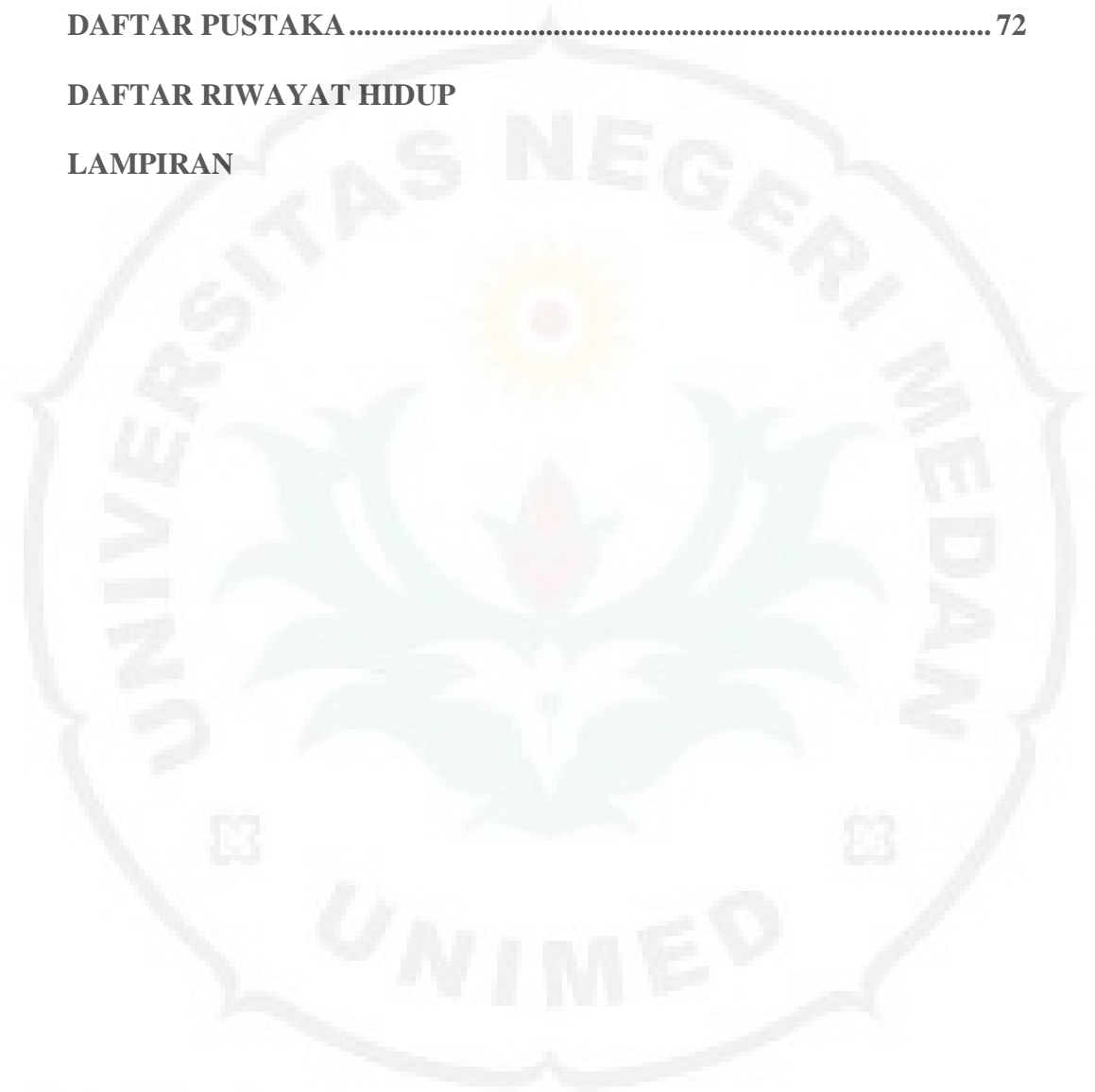
2.1.3.1. Pengertian Keputusan Memilih.....	18
2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Memilih	20
2.1.3.2.1 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	21
2.1.3.2.2 Persepsi Daya Tarik Produk (Sekolah)	23
2.1.3.2.3 Persepsi Pembelajaran dan Pelayanan	24
2.1.3.2.4 Daya Tarik Produk (Sekolah) terhadap Citra SMK	26
2.1.3.2.5 Daya Tarik Produk (Sekolah) terhadap Minat SMK	27
2.1.3.2.6 Citra SMK dengan Keputusan Sekolah.....	28
2.1.3.2.7 Persepsi Pembelajaran, Pelayanan terhadap Citra .	28
2.2. Penelitian Relevan.....	29
2.3. Kerangka Berfikir.....	32
2.4. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.2.1. Populasi Penelitian	36
3.2.2. Sampel Penelitian.....	36
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	38
3.4.1. Observasi	38
3.4.2. Dokumentasi.....	39
3.4.3. Angket	39
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.5.1. Uji Validitas Angket.....	41
3.5.2. Uji Reliabilitas Angket.....	41
3.6. Uji Asumsi Klasik	43
3.6.1. Uji Normalitas	43
3.6.2. Uji Linearitas.....	44

3.7. Teknik Analisi Data	45
3.7.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.7.2. Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	46
3.7.3. Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)	47
3.7.4. Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.1.1.1. Atribut Produk	50
4.1.1.2. <i>Customer Service</i>	51
4.1.1.3. Keputusan Siswa	53
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	55
4.1.2.1. Variabel Atribut Produk.....	55
4.1.2.2. Variabel <i>Customer Service</i>	56
4.1.2.3. Variabel Keputusan Siswa	57
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	58
4.1.3.1. Uji Linearitas	58
4.1.3.2. Uji Normalitas.....	60
4.1.4. Analisis Data Hasil Penelitian	61
4.1.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.1.4.2. Uji Hipotesis Secara Parsial	62
4.1.4.4. Uji Hipotesis Secara Simultan	64
4.1.4.5. Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA 72

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



THE
Character Building
UNIVERSITY