

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2 Kompetensi Tenaga Kerja	19
2.1.3 Hubungan Kompetensi Pendidik Dengan Kualitas Layanan.....	25
2.1.4 Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Dengan Kualitas Layanan.....	27
2.1.5 Implementasi <i>Words Of Mouth</i>	29

2.1.6	Hubungan kualitas Layanan Dengan Implementasi <i>Words Of Mouth</i>	33
2.2	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.1.1	Variabel Penelitian	37
3.1.2	Definisi Operasional	38
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel	40
3.2.3	Tehnik Pengambilan sampel.....	41
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.5	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Analisis Kuantitatif	44
3.5.2	Uji Kualitas data.....	45
3.5.2.1	Uji Reliabilitas	45
3.5.2.2	Uji Validitas	46
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3.1	Uji Multikolenieritas	47
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.5.3.3	Uji Normalitas.....	48
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	49
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	50
3.5.6.1	Uji t.....	50
3.5.6.2	Uji F.....	51
3.5.6.3	Uji Determinasi (R^2).....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	53
4.2 Deskripsi Responden	54
4.2.1 Deskripsi Berdasar Asal Sekolah Responden	54
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Siswa.....	56
4.2.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Program Diikuti.....	57
4.3 Analisis Data dan Pembahasan	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.3.3 Uji Multikoleniaritas	62
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.3.5 Uji Normalitas	65
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.3.7 Uji <i>Goodness of Fit</i>	70
4.3.7.1 Uji Statistik t	70
4.3.7.2 Uji Statistik F	72
4.3.8 Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.4 Analisis Indeks Jawaban Responden per Variabel	75
4.4.1 Nilai Indeks Jawaban Responden Kompetensi Pendidik.....	77
4.4.2 Nilai Indeks Jawaban Responden Kompetensi Tenaga Kependidikan	79
4.4.3 Nilai Indeks jawaban Responden Kualitas Layanan	82
4.4.4 Nilai Indeks Jawaban Responden Implementasi <i>Words Of Mouth</i>	86
4.5 Implikasi Terhadap Hipotesis	89
4.5.1 Hipotesis 1	90
4.5.2 Hipotesis 2	91
4.5.3 hipotesis 3	92

BAB V PENUTUP	94
5.1 Simpulan	94
5.1.1 Simpulan Masing-Masing Hipotesa.....	94
5.1.2 Simpulan Masalah Penelitian	96
5.2 Keterbatasan Penelitian	98
5.3 Saran.....	99
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan	99
5.3.2 Saran Bagi Penelitian Yang Akan Datang	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104