

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang.....	1
1.2Rumusan Masalah.....	15
1.3Tujuan dan Kegunaan.....	17
1.3.1Tujuan.....	17
1.3.2Kegunaan.....	17
1.4Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	20
2.1Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	20
2.1.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1.1 Nilai Pelanggan yang Ditawarkan.....	29
2.1.1.1.1 Pengertian dan Konsep Nilai.....	29
2.1.1.1.2 Kategori Nilai.....	30
2.1.1.1.3 Pengukuran Nilai pada Pendidikan.....	31
2.1.1.2 Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).....	33
2.1.1.2.1 Evaluasi Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).....	34
2.1.1.3 Kualitas Layanan Pendidikan.....	36
2.1.1.3.1 Pengertian dan Konsep Kualitas Layanan Pendidikan....	36
2.1.1.3.2 Bentuk Layanan.....	39
2.1.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan....	40
2.1.1.4 Lokasi.....	42
2.1.1.4.1 Pengertian dan Konsep Lokasi.....	42
2.1.1.4.2 Keputusan Memilih Lokasi.....	43
2.1.1.5 Kepuasan Siswa.....	46
2.1.1.5.1 Pengertian dan Konsep Kepuasan Siswa.....	46

2.1.1.5.2 Metode Mengukur Kepuasan Siswa	48
2.1.2 Penelitian Terdahulu	51
2.1.2.1 Pengaruh Kualitas SDM terhadap Nilai Pelanggan yang ditawarkan	51
2.1.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Nilai Pelanggan yang ditawarkan.....	53
2.1.2.3 Pengaruh Lokasi terhadap Nilai Pelanggan yang ditawarkan	56
2.1.2.4 Pengaruh Nilai Pelanggan yang ditawarkan terhadap Kepuasan Siswa.....	59
2.2 Kerangka Pemikiran.....	64
2.3 Hipotesis Penelitian.....	65
 BAB III METODE PENELITIAN	 67
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Serta Uji Indikator.....	67
3.1.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Kualitas SDM	67
3.1.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	72
3.1.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Lokasi	76
3.1.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Nilai Pelanggan yang ditawarkan	78
3.1.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Kepuasan Siswa	83
3.2 Populasi dan Sampel	86
3.2.1 Populasi	86
3.2.2 Sampel.....	87
3.3 Jenis dan Sumber Data	89
3.4 Metode Pengumpulan Data	89
3.5 Metode Analisis	90
3.5.1 Analisis Deskriptif	90
3.5.2 Analisis Kuantitatif	91
3.5.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	91
3.5.2.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	91
3.5.2.2.1 Uji Normalitas	91
3.5.2.2.2 Uji Multikolinearitas	92
3.5.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	93
3.5.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	93
3.5.2.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	94
3.5.2.4.1 Uji t (Uji Parsial)	94
3.5.2.4.2 Uji F (Uji Simultan)	95
3.5.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	98
4.1	Gambaran Umum Responden	98
4.2	Analisis Deskriptif	98
4.2.1.	Variabel Kualitas SDM.....	100
4.2.2.	Variabel Kualitas Layanan Pendidikan.....	102
4.2.3.	Variabel Lokasi	105
4.2.4.	Variabel Nilai Pelanggan yang Diberikan.....	108
4.2.5.	Variabel Kepuasan Siswa.....	110
4.3	Analisis Data	113
4.3.1.	Pengujian Instrumen.....	113
4.3.2.	Uji Normalitas Data	118
4.3.3.	Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	123
4.3.3.1	Uji Multikolinearitas	123
4.3.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	125
4.3.4.	Uji Persamaan Regresi	127
4.3.5.	Pengujian Hipotesis.....	130
4.3.5.1	Pengujian secara Parsial (Uji t).....	131
4.3.5.2	Pengujian secara Simultan (Uji F)	134
4.3.5.3	Pengujian secara Determinasi (R^2).....	136
BAB V	PENUTUP.....	137
5.1	Kesimpulan	137
5.1.1	Kesimpulan Permasalahan Penelitian	137
5.1.2	Kesimpulan Hipotesis Penelitian	138
5.2	Keterbatasan Penelitian	138
5.3	Saran.....	139
5.3.1	Implikasi Kebijakan	139
5.3.2	Saran Penelitian yang akan datang.....	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN-LAMPIRAN	147