

# DAFTAR ISI

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Sertifikasi .....                 | i   |
| Halaman Pengesahan .....          | ii  |
| Halaman Motto / Persembahan ..... | iii |
| Abstract .....                    | iv  |
| Abstraksi .....                   | v   |
| Kata Pengantar .....              | vi  |
| Daftar Tabel .....                | xiv |
| Daftar Gambar .....               | xix |

## **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah ..... | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah .....        | 8  |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....      | 9  |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....      | 10 |

## **BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Jasa .....                                   | 11 |
| 2.1.1 Sifat dan Klasifikasi Jasa .....           | 12 |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa .....                   | 14 |
| 2.1.3 Strategi Pemasaran Jasa .....              | 14 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                     | 16 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan .....                     | 21 |
| 2.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.3.2 Membangun Kepuasan Pelanggan .....         | 32 |
| 2.4 Importance Performance Analysis .....        | 33 |
| 2.5 Desain Penelitian.....                       | 35 |
| 2.6 Identifikasi Kebijakan Perusahaan .....      | 38 |
| 2.6.1 Identifikasi kebijakan Sarana .....        | 38 |
| 2.6.2 Identifikasi Kebijakan Prasarana.....      | 40 |
| 2.6.3 Identifikasi Kebijakan Guru.....           | 41 |
| 2.6.4 Identifikasi Kebijakan Karyawan.....       | 43 |
| 2.6.5 Identifikasi Kebijakan Kurikulum.....      | 45 |
| 2.6.6 Identifikasi Kebijakan Tata Pamong.....    | 46 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 2.7 Dimensionalisasi .....      | 47 |
| 2.7.1 Dimensi Sarana .....      | 47 |
| 2.7.2 Dimensi Prasarana.....    | 49 |
| 2.7.3 Dimensi Guru .....        | 50 |
| 2.7.4 Dimensi Karyawan.....     | 52 |
| 2.7.5 Dimensi Kurikulum.....    | 53 |
| 2.7.6 Dimensi Tata Pamong ..... | 55 |

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Jenis dan Sumber Data .....          | 56 |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....            | 56 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....        | 58 |
| 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 62 |
| 3.4.1 Uji Validitas .....                | 62 |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas .....             | 62 |
| 3.5 Teknik Analisis .....                | 62 |

## **BAB IV ANALISIS DATA**

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 4.1   | Pendahuluan .....  | 73  |
| 4.2   | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 73  |
| 4.2.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Sarana.....       | 73  |
| 4.2.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Prasarana .....   | 75  |
| 4.2.3 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Guru .....        | 76  |
| 4.2.4 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Karyawan .....    | 77  |
| 4.2.5 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kurikulum .....   | 78  |
| 4.2.6 | Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Tata Pamong ..... | 79  |
| 4.3   | Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Siswa.....        | 80  |
| 4.3.1 | Dimensi Sarana .....                                     | 80  |
| 4.3.2 | Dimensi Prasarana.....                                   | 90  |
| 4.3.3 | Dimensi Guru .....                                       | 95  |
| 4.3.4 | Dimensi Karyawan.....                                    | 103 |
| 4.3.5 | Dimensi Kurikulum.....                                   | 108 |
| 4.3.6 | Dimensi Tata Pamong .....                                | 113 |
| 4.4   | Importance Performance Analysis .....                    | 118 |
| 4.5   | Diagram Kartesius.....                                   | 122 |
| 4.5.1 | Diagram Kartesius Dimensi Sarana .....                   | 123 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.5.2 Diagram Kartesius Dimensi Prasarana .....  | 125 |
| 4.5.3 Diagram Kartesius Dimensi Guru .....       | 128 |
| 4.5.4 Diagram Kartesius Dimensi Karyawan.....    | 130 |
| 4.5.5 Diagram Kartesius Dimensi Kurikulum .....  | 133 |
| 4.5.6 Diagram Kartesius Dimensi Tata Pamong..... | 135 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan.....                   | 138 |
| 5.2 Implikasi Teoritis .....          | 143 |
| 5.3 Implikasi Kebijakan .....         | 146 |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian.....      | 160 |
| 5.5 Agenda Penelitian Mendatang ..... | 160 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **KUESIONER PENELITIAN**

## **LAMPIRAN**