

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Daftar Rumus.....	xvii
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan.....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIK.....</b>	<b>11</b>
2.1. Telaah Pustaka.....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.1.2. Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.1. Pengertian Pelayanan.....	14
2.1.3.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2. Teori tentang Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.2. Faktor – faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	20
2.2.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.4. Membangun Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3. Importance Performance Analysis.....	24
2.4. Identifikasi Kebijakan yang Diterapkan.....	25
2.4.1. Metode Pengajaran.....	25
2.4.1.1. Materi pelajaran Sesuai Kurikulum yang Berlaku..	26
2.4.1.2. Tersedia Program Belajar Sesuai Kebutuhan.....	26
2.4.1.3. Pola Belajar Privat.....	28
2.4.1.4. Tersedia Kelas Pagi sampai Malam.....	29
2.4.1.5. Jadwal Belajar Sesuai Jadwal Sekolah.....	29
2.4.1.6. Evaluasi Belajar Siswa.....	30
2.4.2. Kualitas Tenaga Pengajar / Tentor.....	31
2.4.2.1. Tentor yang Berpengalaman.....	32
2.4.2.2. Menguasai materi yang diajarkannya.....	32

2.4.2.3. Tepat waktu dalam mengajar.....	33
2.4.2.4. Kedisiplinan Jadwal Penyampaikan materi.....	33
2.4.2.5. Komunikatif terhadap siswa.....	34
2.4.3. Kualitas Pelayanan Customer Service .....	36
2.4.3.1. Bersikap Ramah Kepada Pelanggan.....	37
2.4.3.2. Dapat Memberikan Informasi Dengan Jelas Kepada Pelanggan.....	37
2.4.3.3. Mempermudah Prosedur Pendaftaran Pelanggan...	37
2.4.3.4. Mempermudah Pengurusan Administrasi Keuangan Bagi Pelanggan.....	38
2.4.3.5. Cepat tanggap Menyikapi Keluhan Pelanggan.....	39
2.4.4. Sarana dan Prasarana.....	41
2.4.4.1. Ruang Kelas yang Nyaman .....	41
2.4.4.2 Tersedia Kelengkapan Sarana Belajar Mengajar.....	42
2.4.4.3. Ketersediaan Tempat Ibadah.....	43
2.4.4.4. Ketersediaan Toilet yang Bersih.....	43
2.4.4.5. Ketersediaan Perpustakaan.....	44
2.4.4.6. Fasilitas Keamanan yang Terjamin.....	45
2.4.4.7. Ketersediaan Tempat Parkir yang Aman.....	45
2.4.4.8. Ketersediaan Generator Listrik.....	46
2.5. Desain Penelitian.....	47
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.1.1 Data Primer.....	49
3.1.2. Data Sekunder.....	50
3.2. Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2. Sampel.....	51
3.2.3. Tehnik Penentuan Sampel.....	51
3.3. Metode Pengumpulan data.....	52
3.3.1 Studi Lapangan.....	52
3.3.2. Studi Kepustakaan (Library Research).....	54
3.4. Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
3.4.1 Uji Validitas.....	55
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	55
3.5. Tehnik Analisis Data.....	55
3.5.1 Tingkat Kesesuaian.....	56
3.6. Diagram Kartesius.....	63
<b>IV. ANALISIS DATA.....</b>	<b>67</b>
4.1. Pengumpulan Data.....	67
4.2. Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
4.2.2 Uji Validitas.....	68
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	70
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	70

4.3.1. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pelanggan Atas Metode Pengajaran.....	71
4.3.1.1 Materi Pelajaran sesuai Kurikulum yang Berlaku.....	71
4.3.1.2. Tersedia Program Belajar Sesuai Kebutuhan.....	72
4.3.1.3. Pola Belajar Privat.....	73
4.3.1.4. Tersedia Kelas Pagi sampai Malam.....	74
4.3.1.5 Jadwal Belajar Sesuai Jadwal Sekolah.....	74
4.3.1.6. Evaluasi Belajar Siswa.....	75
4.3.2. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pelanggan Atas Kualitas Tenaga Pengajar/Tentor.....	77
4.3.2.1. Tentor yang Berpengalaman.....	78
4.3.2.2. Menguasai materi yang diajarkannya.....	78
4.3.2.3. Tepat waktu dalam mengajar.....	79
4.3.2.4. Kedisiplinan Jadwal Penyampaian materi.....	80
4.3.2.5. Komunikatif terhadap siswa.....	81
4.3.3. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pelanggan atas Pelayanan Customer Service.....	83
4.3.3.1. Bersikap Ramah Kepada Pelanggan.....	84
4.3.3.2. Dapat Memberikan Informasi Dengan Jelas Kepada Pelanggan.....	84
4.3.3.3. Mempermudah Prosedur Pendaftaran Pelanggan....	85
4.3.3.4. Mempermudah Pengurusan Administrasi Keuangan Bagi Pelanggan.....	86
4.3.3.5. Cepat tanggap Menyikapi Keluhan Pelanggan.....	87
4.3.4. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pelanggan Atas Sarana dan Prasarana.....	89
4.3.4.1. Ruang Kelas yang Nyaman .....	90
4.3.4.2. Tersedia Kelengkapan Sarana Belajar Mengajar.....	90
4.3.4.3. Ketersediaan Tempat Ibadah.....	91
4.3.4.4. Ketersediaan Toilet yang Bersih.....	92
4.3.4.5. Ketersediaan Perpustakaan.....	93
4.3.4.6. Fasilitas Keamanan yang Terjamin.....	94
4.3.4.7. Ketersediaan Tempat Parkir yang Aman.....	95
4.3.4.8. Ketersediaan Generator Listrik.....	96
4.4. Importance Performance Analysis ( IPA ).....	100
4.5. Diagram Kartesius.....	105
4.5.1 Diagram Kartesius Metode Pengajaran.....	105
4.5.2 Diagram Kartesius Kualitas Tenaga Pengajar / Tentor.....	108
4.5.3. Diagram Kartesius Pelayanan Customer Service.....	110
4.5.4. Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana.....	112

<b>V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b>	<b>115</b>
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Implikasi Kebijakan.....	119
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	132
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	132
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

