

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN ABSTRAK BAHASA INDONESIA	ix
HALAMAN ABSTRAK BAHASA INGGRIS	x
HALAMAN ABSTRAK BAHASA ARAB	xi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	11
a. Pengertian Jasa	11
b. Klasifikasi Jasa	12
c. Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan	16
d. Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan	23
e. Model Kualitas Layanan	27
f. Dimensi Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan	33
g. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	46
h. Biaya Kualitas Layanan	49

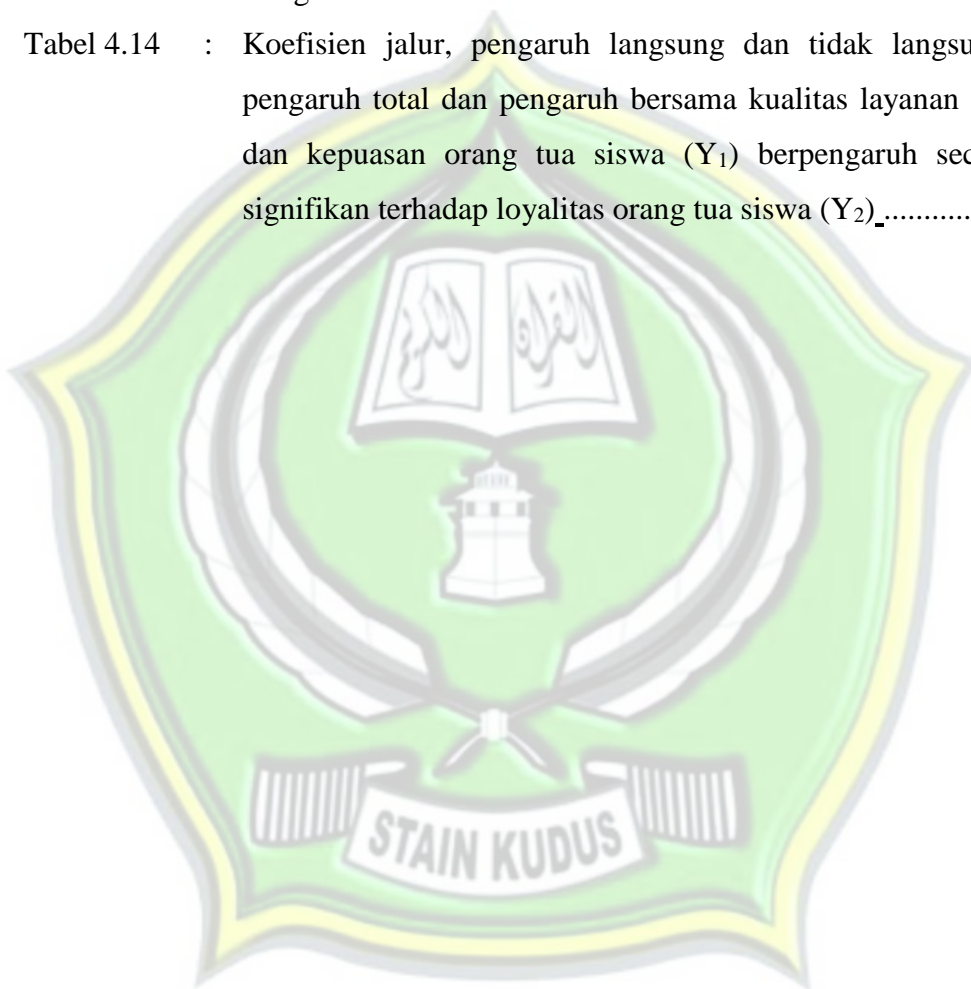
i. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	54
j. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	59
2. Kepuasan Orang Tua Siswa	71
a. Pengertian Kepuasan Orang Tua Siswa	71
b. Pengukuran Kepuasan Orang Tua Siswa.....	81
c. Faktor-Faktor yang menentukan Kepuasan Orang Tua Siswa.....	86
d. Klasifikasi Kepuasan Orang Tua Siswa	88
e. Model Kepuasan Orang Tua Siswa	111
f. Strategi Memuaskan Orang Tua Siswa	117
g. Tantangan Memuaskan Orang Tua Siswa.....	122
3. Loyalitas Orang Tua Siswa	125
a. Pengertian Loyalitas Orang Tua Siswa.....	125
b. Karakteristik Loyalitas Orang Tua Siswa.....	127
c. Pengelompokan Loyalitas Orang Tua Siswa	129
d. Tahap-Tahap Loyalitas Orang Tua Siswa	131
e. Merancang dan Menciptakan Loyalitas	134
f. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	141
g. Manfaat Pelanggan Loyalitas	146
h. Mengukur Loyalitas	150
i. Hukum Loyalitas	151
B. Penelitian Terdahulu	153
C. Kerangka Pemikiran	160
D. Hipotesis	166
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	168
B. Teknik Pengumpulan Data.....	169
C. Populasi dan Sampel Penelitian	171
D. Definisi Operasional.....	172
E. Analisis Instrumen Penelitian	178
F. Uji Asumsi Klasik.....	182

G. Teknik Analisis Data.....	188
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	196
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	203
C. Hasil Pengolahan dan Analisis Data	207
D. Pembahasan.....	216
E. Temuan Penelitian.....	222
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	223
B. Saran.....	224
C. Penutup.....	226
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel BAB I	
Tabel 1.1	: Jumlah Siswa MI NU Miftahul Huda 02 Tahun 2011-2015..... 4
Tabel BAB II	
Tabel 2.1	: Dimensi Kualitas Jasa Menurut Gronross..... 36
Tabel 2.2	: Dimensi Kualitas Jasa 44
Tabel 2.3	: Definisi Konseptual dan Operasional Kepuasan Pelanggan 73
Tabel 2.4	: Tipologi Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan..... 88
Tabel 2.5	: Keadaan Afektif dan Hirarki Ekspektasi 114
Tabel 2.6	: Dimensi Nilai Interaksi 123
Tabel 2.7	: Penelitian Terdahulu 157
Tabel BAB III	
Tabel 3.1	: Operasional Variabel 176
Tabel 3.2	: Hasil Uji Validitas Instrumen 180
Tabel 3.3	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 181
Tabel 3.4	: Uji Normalitas Data (Kolmogorov-Simirnov) 183
Tabel 3.5	: Uji Multikolinieritas Data 184
Tabel 3.6	: Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi_ 185
Tabel 3.7	: Uji Autokorelasi..... 185
Tabel BAB IV	
Tabel 4.1	: Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 196
Tabel 4.2	: Keadaan Responden Berdasarkan Umur 197
Tabel 4.3	: Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 198
Tabel 4.4	: Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan 199
Tabel 4.5	: Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan 201
Tabel 4.6	: Keadaan Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga 202
Tabel 4.7	: Penilaian Responden Tentang Kualitas Layanan 204
Tabel 4.8	: Penilaian Responden Tentang Kepuasan Orang Tua Siswa 205

Tabel 4.9	: Penilaian Responden Tentang Loyalitas Orang Tua Siswa	206
Tabel 4.10	: Uji persamaan Struktural X terhadap Y_1	208
Tabel 4.11	: Uji persamaan Struktural X terhadap Y_2	210
Tabel 4.12	: Uji persamaan Struktural Y_1 terhadap Y_2	211
Tabel 4.13	: Rangkuman Hasil Koefisien Analisis Jalur	212
Tabel 4.14	: Koefisien jalur, pengaruh langsung dan tidak langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama kualitas layanan (X) dan kepuasan orang tua siswa (Y_1) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa (Y_2).....	216



DAFTAR GAMBAR

Gambar BAB II		
Gambar 2.1	: Empat Kategori Layanan	13
Gambar 2.2	Model Konseptual <i>Service Quality</i>	28
Gambar 2.3	: Perspektif Tradisional Versus Perspektif Modern Biaya Kualitas Jas	52
Gambar 2.4	Sepuluh Teori Pokok Kepuasan Pelanggan	90
Gambar 2.5	: <i>Cognitive Dissonance Theory, Contrast Theory dan Assimilation-Contrast Theory</i>	97
Gambar 2.6	: <i>Adaptation-Level- Theory</i>	99
Gambar 2.7	: Surplus Konsumen	105
Gambar 2.8	: <i>Utility Theory</i>	108
Gambar 2.9	: Paradigma Diskonfirmasi	112
Gambar 2.10	: Empat Keadaan Afektif Purnabeli	113
Gambar 2.11	: Roda Loyalitas	140
Gambar 2.12	: Kerangka Teoritik	165
Gambar BAB III		
Gambar 3.1	: <i>Scatter Plot</i> Kualitas Layanan (X) dan Loyalitas Orang Tua (Y ₂)	186
Gambar 3.2	: <i>Scatter Plot</i> Kepuasan (Y ₁) dan Loyalitas Orang Tua (Y ₂)..	187
Gambar 3.3	: <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas	188
Gambar 3.4	: Model <i>Path Analysis</i>	193
Gambar BAB IV		
Gambar 4.1	: Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	197
Gambar 4.2	: Keadaan Responden Berdasarkan Umur	198
Gambar 4.3	: Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	199
Gambar 4.4	: Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan	200
Gambar 4.5	: Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan ...	201
Gambar 4.6	: Keadaan Responden Berdasarkan Jumlah Anggota	

	Keluarga	202
Gambar 4.7	: Model <i>Path Analysis</i>	214

