

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Struktur Organisasi Tesis	9

BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Teori	11
1. Kepuasan Siwa.....	11
2. Pemasaran Jasa Pendidikan	20
3. Kualitas Layanan.....	28
B. Kerangka Pemikiran	35
C. Hipotesis Penelitian	37

YEDI RIYANDI, 2014

*PENGARUH PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DAN KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
SWASTA RUMPUN OTOMOTIF*

DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	39
1. Lokasi penelitian	39
2. Populasi Penelitian	39
3. Sampel Penelitian	40
B. Desain Penelitian	41
C. Metode Penelitian	42
1. Pendekatan Kuantitaif	42
2. Metode Deskriptif	43
D. Defenisi Operasional	43
E. Penyusunan Instrumen	44
F. Proses Pengembangan Instrumen	47
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Analisis Data.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian.....	63
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
2. Analisis data.....	75
B. Pembahasan.....	91
1. Gambaran umum pemasaran jasa pendidikan, kualitas layanan dan kepuasan siswa.....	91
2. Pengaruh pemasaran jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa.....	95
3. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan siswa.....	98
4. Pengaruh pemasaran jasa pendidikan dan kualitas layanan	

YEDI RIYANDI, 2014

PENGARUH PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DAN KUALITAS

LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

SWASTA RUMPUN OTOMOTIF

DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

akademik terhadap kepuasan siswa.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	105
B. Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Hal
3.1	Populasi Penelitian	39
3.2	Sampel Penelitian	41
3.3	Kisi-Kisi Penelitian	45
3.4	Skala Likert	47
3.5	Hasil Uji Validitas Pemasaran Jasa Pendidikan.....	50
3.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Akademik.....	51
3.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan siswa	52
3.8	Tolok Ukur Koefesien Korelasi	59
4.1	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	64
4.2	Kecenderungan Rata-Rata Variabel Pemasaran jasa pendidikan....	65
4.3	Kecenderungan Rata-Rata Variabel Kualitas layanan akademik	69
4.4	Kecenderungan Rata-rata Variabel Kepuasan siswa	73
4.5	Hasil Uji Normalitas	75
4.6	Hasil Uji Linearitas X_1 terhadap Y	76
4.7	Hasil Uji Linearitas X_2 terhadap Y	77
4.8	Uji Korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y	81
4.9	Uji Analisis Regresi X_1 terhadap Y	83
4.10	Uji Analisis Regresi X_2 terhadap Y	84
4.11	Uji Analisis Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y	86
4.12	Uji Analisis Regresi (Anova)	88

YEDI RIYANDI, 2014

PENGARUH PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DAN KUALITAS

LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

SWASTA RUMPUN OTOMOTIF

DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.13 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	90
--	----

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Hal
1.1	Identifikasi Masalah	03
2.1	Kerangka Pemikiran	37
2.2	Grafik Gambaran Umum Pemasaran jasa pendidikan.....	66
2.3	Grafik Gambaran Umum kualitas layanan	70
2.4	Grafik Gambaran Umum Kepuasan siswa	74
3.1	Struktur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	90

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Nama Lampiran
1	Kisi-Kisi Penelitian
2	Angket Penelitian
3	Pengolahan dan Analisis Data
4	Tabel Statistik
5	Korespondensi
6	Curriculum Vitae

YEDI RIYANDI, 2014

PENGARUH PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DAN KUALITAS

LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

SWASTA RUMPUN OTOMOTIF

DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu