

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>4</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..</b> Error! Bookmark not defined.	
2.1. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Konsep Dasar Kepuasan Siswa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Konsep Dasar Kualitas Layanan Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4. Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.7. Persyaratan Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.8. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.9. Pengujian Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.10. Koefisien Determinasi.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....****Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2. Analisis Kepuasan Siswa .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.3. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa...**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V Kesimpulan dan Saran .....Error! Bookmark not defined.**

- 5.1. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Hirarki Institusi Terbalik.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Hubungan Kausalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kualitas Layanan Pendidikan.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Kepuasan Siswa SMKN 11 Bandung Tahun 2013 – 2016 . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa SMKN 11 Bandung Tahun 2013 - 2016 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Layanan Pendidikan di SMKN 11 Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Layanan Pendidikan . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Siswa . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Populasi Siswa Kelas XII Jurusan Administrasi Perkantoran SMKN 11 Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Sampel Siswa Jurusan Administrasi Perkantoran SMKN 11 Bandung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Distribusi Pembantu Untuk Pengujian Normalitas .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Model Tabel Uji Barlett ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Pola Pembobotan Kuisisioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Rekapitulasi Hasil Skoring Angket..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Distribusi Frekuensi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 14 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Frekuensi dan Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 2 Tanggapan Responden pada Masing-masing Indikator Variabel Kualitas Layanan Pendidikan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Reliability .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Responsiveness .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Assurance .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Empathy .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Tangible.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Frekuensi dan Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Siswa .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Nilai Servqual Kesesuaian Harapan terhadap Kenyataan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Administrasi
- Lampiran 2. Angket Penelitian
- Lampiran 3. Uji Valitidas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Hitungan Penelitian
- Lampiran 5. Riwayat Hidup