DAFTAR ISI

ABSTRACT **..... v**

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian 5

1.5 Manfaat Penelitian 6

1.6 Pembatasan Masalah dan Asumsi 7

1.7 Sitematika dan Penulisan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.1 Pengertian Jasa 9

2.1.1.2 Karakteristik Jasa 10
2.1.1.3 Kualitas Jasa (Pelayanan)..... 14
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 15
2.1.2 Citra..... 22
2.1.2.1 Pengertian Citra..... 22
2.1.2.2 Proses Terbentuknya Citra 24
2.1.2.3 Elemen-elemen Citra..... 25
2.1.2.4 Macam-macam Citra..... 26
2.1.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Citra 28
2.1.2.6 Manfaat Citra 29
2.1.3 Kepuasan..... 31
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan..... 31
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan..... 32
2.2 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 33
2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Citra..... 33
2.2.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan..... 34
2.2.3 Keterkaitan Citra Sekolah dan Kepuasan..... 34
2.3 Kerangka Pemikiran..... 35
2.3.1 Penelitian – penelitian Terdahulu..... 36
2.4 Hipotesisi..... 37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan 39

3.2 Operasionalisasi Variabel 39
3.3 Sumber Data dan Penentuan Sampel 43
3.3.1 Sumber Data 43
3.3.2 Penentuan Sample 43
3.3.2.1 Populasi 43
3.3.2.2 Sampel 44
3.3.3 Teknik Pengujian Penelitian 47
3.3.3.1 Uji Validitas 47
3.3.3.2 Uji Reliabilitas 51
3.3.3.3 Uji MSI *(Method of Successive Interval)* 55
3.4 Perancangan Data dan Pengujian Hipotesis 56
3.4.1 Rancangan Analisis Data 56
3.4.2 Pengujian Hipotesis 61
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil SMK di Kabupaten Subang 65
4.1.1 Profil SMK Bina Putra 66
4.1.2 Profil SMK Pasundan 68
4.1.3 Profil SMK PGRI 70
4.2 Keadaan Responden 73
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian 77
4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan 78

4.3.2 Deskriptif Variabel Citra Sekolah 96
4.3.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa 109
4.4 Analisis Verifikatif 120
4.4.1 Hubungan Kualtas Pelayanan dan Citra Sekolah 120
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kebiasan 121
4.4.3 Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa 122
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa 124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 130
5.2 Saran 132

DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN 136