

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Asumsi Dan Pembatasan Masalah	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Kualitas	9
2.1.2. Kualitas Layanan / Jasa)	12
2.1.3. Konsep Menengah Kejuruan.....	15
2.1.4. Rencana Pengembangan Sekolah.....	16
2.1.5. Model Kualitas Jasa	22
2.1.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
2.1.7. Alat Pengukur Kualitas Jasa	29
2.1.8. Importance Performance Analysis (IPA)	32
2.1.9. Quality Function Deployment (QFD).....	34
2.2. Penelitian Terdahulu.....	51
2.3. Kerangka Pemikiran	5

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1. Desain Penelitian	55
3.2. Data dan Informasi.....	56
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4. Populasi Dan Sampel	58
3.4.1. Uji Reliabilitas.....	70
3.4.2. Pengukuran Servqual.....	71
3.4.3. Nilai Ekspektasi/ Harapan	71
3.4.4. Nilai Presepsi.....	73
3.4.5. Penghitungan Skor Servqual (<i>Gap Score</i>) Antara Harapan dengan Persespi	73
3.4.6. Pengolahan dan Analisis Data dengan IPA	73
3.4.7. Penyusunan House of Quality (HOQ).....	74
3.5. Langkah-Langkah Analisis Penelitian	78
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	79
4.1. Profil SMK Kesehatan Bekasi Islamic School.....	79
4.2. Visi, Misi dan Tujuan SMKKBIS	79
4.3. Pengumpulan Data.....	80
4.4. Pengolahan Data.....	82
4.4.1. Uji Validitas	86
4.4.2. Uji Reabilitas	87
4.4.3. Analisis Deskriptif...	87
4.4.4. Metode <i>Service Quality</i>	93
4.4.5. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	94
4.4.6. Perancangan <i>House Of Quality</i>	100
BAB V PEMBAHASAN.....	101
5.1. Temuan Utama.....	101
5.1.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	101
5.1.2. Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan yg harus di perbaiki.....	105
5.2. Kajian Peneliti Sebelumnya.....	107
5.3. Implikasi Industri.....	109

5.4. Keterbatasan Penelitian.....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
6.1. Kesimpulan.....	110
6.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	132

