

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II AL-JANNAH ISLAMIC FULLDAY SCHOOL	
2.1 Sejarah.....	13
2.2 Program Pendidikan Al-Jannah Islamic Fullday School.....	15
2.2.1 Pendidikan Inklusif.....	16
2.3 Sumber Daya.....	19

2.4 Tantangan Bisnis.....	21
---------------------------	----

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1 Citra.....	22
3.2.1. Metode dan teknik pengukuran kepuasan.....	24
3.2 Kepuasan.....	26
3.2.1. Metode dan teknik pengukuran kepuasan.....	28
3.3 Kualitas Pelayanan.....	31
3.3.1 Dimensi kualitas jasa.....	32
3.4 Loyalitas Pelanggan.....	34
3.4.1 Karakteristik pelanggan loyal.....	36
3.4.2 Tingkatan loyalitas pelanggan.....	38
3.5 Penelitian Relevan.....	42
3.6 Model Penelitian.....	43
3.7 Hipotesis.....	44

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Objek Penelitian.....	47
4.2 Metode Pengumpulan Data.....	47
4.3 Sumber Data.....	49
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	49
4.5 Teknik Analisa Data.....	53
4.5.1 Uji validitas dan reabilitas.....	53
4.5.2 Analisa deskriptif.....	54
4.5.3 Uji normalitas.....	55

4.5.4 Uji multikolinieritas.....	56
4.5.5 Uji autokorelasi.....	56
4.5.6 Uji heteroskedastisitas.....	56
4.5.7 Analisis regresi.....	57

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	59
5.1.1 Karakteristik jenis kelamin responden.....	59
5.1.2 Karakteristik pendidikan responden.....	59
5.2 Hasil Persepsi Responden atas Citra Perusahaan, Kepuasan, Kualitas Layanan dan Loyalitas.....	60
5.2.1 Persepsi responden akan citra perusahaan.....	60
5.2.2 Persepsi responden akan kepuasan.....	61
5.2.3 Persepsi responden akan kualitas layanan.....	62
5.2.4 Persepsi responden akan loyalitas.....	64
5.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
5.4 Uji Reabilitas dan Validitas.....	61
5.4.1 Uji reabilitas.....	67
5.4.1 Uji validitas.....	67
5.5 Uji Normalitas.....	69
5.6 Uji Asumsi Klasik.....	70
5.6.1 Uji multikolinieritas.....	70
5.6.2 Uji autokorelasi.....	71
5.6.2 Uji heteroskedastisitas.....	71

5.7 Analisis Regresi Berganda.....	73
5.7.1 Uji t.....	74
5.7.2 Uji F.....	75
5.8 Koefisien Determinasi.....	76
5.9 Analisis Regresi Sederhana.....	76
5.9.1 Analisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas..	76
5.9.2 Analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.....	78
5.9.3 Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas..	80
5.10 Matrik Korelasi Regresi Linier Berganda	81
5.10.1 Korelasi antar variabel bebas.....	82
5.10.1 Korelasi dimensi antar variabel.....	83
5.11 Pembahasan.....	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Sekolah Inklusi di Indonesia Tahun 2006.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Sekolah Inklusi Negeri di DKI Jakarta.....	5
Tabel 1.3	Jumlah Sekolah Inklusi Swasta di DKI Jakarta.....	6
Tabel 1.4	Tingkat Pengetahuan Staff Pengajar dan Pihak Inklusi AJIFS Tentang ABK dan Inklusi.....	7
Tabel 1.5	Jumlah siswa ABK di AL-Jannah Islamic Fullday School.....	9
Tabel 2.1.	Jumlah Siswa sekolah Al-Jannah tahun ajaran 2001-2009/2010.....	13
Tabel 2.2	Jumlah Staff Pengajar di Al-Jannah Islamic Fullday School.....	19
Tabel 2.3	Pendidikan Staff Pengajar di Al-Jannah Islamic Fullday School.....	20
Tabel 3.1	Penelitian Relevan.....	42
Tabel 4.1	Variabel, Definisi Operasional, Dimensi dan Indikator.....	52
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 5.2.	Tingkat Pendidikan Responden.....	60
Tabel 5.3.	Persepsi Responden atas Citra Perusahaan.....	60
Tabel 5.4	Persepsi Responden akan Kepuasan.....	61
Tabel 5.5.	Persepsi Responden akan Kualitas Layanan.....	62
Tabel 5.6.	Persepsi Responden akan Loyalitas.....	64
Tabel 5.7.	Deskriptif Statistik.....	65
Tabel 5.8.	Uji Reabilitas.....	67
Tabel 5.9.	Uji Validitas.....	68
Tabel 5.10.	Uji Normalitas.....	70
Tabel 5.11.	Uji Multikolinieritas.....	70

Tabel 5.12. Uji Durbin Watson.....	71
Tabel 5.13. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	73
Tabel 5.14 Analisis Regresi Sederhana Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas...76	
Tabel 5.15 Analisis Regresi Sederhana Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	78
Tabel 5.16 Analisis Regresi Sederhana Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas...80	
Tabel 5.17 Matrix Korelasi Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 5.18 Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	24
Gambar 3.2. Tahapan Loyalitas.....	38
Gambar 3.3. Model Penelitian.....	43
Gambar 3.4. Kerangka Pemikiran.....	46

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Uji Normalitas.....	69
Grafik 5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penjelasan Kuesioner Kepada Responden

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Penelitian

