

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metodologi Penelitian	5
F. Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Jasa	14
B. Ciri-ciri Jasa.....	15
C. Kualitas Jasa.....	16
D. Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa	21
E. Kepuasan Konsumen	22
F. Faktor-faktor pendorong Kepuasan Pelanggan.....	25
G. ServQual	27

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
B. Lokasi Perusahaan.....	31
C. Struktur Organisasi Perusahaan	32
D. Aktifitas Umum.....	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Tanggapan OrangTua Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Taman kanak-kanak Sion	36
1. Reliability (Keandalan).....	36
2. Responsiveness (daya tangkap).....	40
3. Assurance (jaminan)	45
4. Empathy	51
5. Tangible (Bukti Langsung)	55
B. Analisa Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Pelaksanaan Terhadap Unsur-unsur Pelayanan Sekolah Dengan Menggunakan Diagram Cartesius.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah murid TK Sion dari Tahun 2000-2005.....	3
Tabel IV.1	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Pendaftaran Calon Murid TK Sion.....	37
Tabel IV.2	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Pendaftaran Calon Murid TK Sion	38
Tabel IV.3	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Ketenangan Dalam Belajar Di TK Sion	39
Tabel IV.4	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Ketenangan Dalam Belajar Di TK Sion.....	40
Tabel IV.5	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi	41
Tabel IV.6	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi.....	42
Tabel IV.7	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Penanganan Keluhan44	
Tabel IV.8	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Penanganan keluhan44	
Tabel IV.9	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Kejujuran.....	46
Tabel IV.10	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Kejujuran.....	46
Tabel IV.11	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Ketrampilan Guru Taman Kanak-Kanak Sion.....	48
Tabel IV.12	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Ketrampilan Guru Taman Kanak-Kanak Sion.....	48
Tabel IV.13	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Reputasi Taman Kanak-Kanak Sion	50
Tabel IV.14	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Reputasi Taman Kanak Kanak Sion.....	50
Tabel IV.15	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Memahami Murid TK Sion.....	52
Tabel IV.16	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Memahami Murid TK Sion.....	52

Tabel IV.17	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Kepekaan Guru TK Sion Terhadap Kemampuan Murid	54
Tabel IV.18	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Kepekaan Guru Tk Sion Terhadap Kemampuan Murid	54
Tabel IV.19	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Kebersihan Kelas dan Fasilitas Taman Kanak-Kanak Sion.....	56
Tabel IV.20	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Kebersihan Kelas dan Fasilitas Taman Kanak-Kanak Sion.....	56
Tabel IV.21	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Kelengkapan Fasilitas Taman Kanak-Kanak Sion.....	58
Tabel IV.22	Penilaian Tingkat Pelaksanaan Atas Unsur Kelengkapan Fasilitas Taman Kanak-Kanak Sion.....	58
Tabel IV.23	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Desain Dan Pengaturan Kelas Taman Kanak-Kanak Sion.....	60
Tabel IV.24	Penilaian Tingkat Kepentingan Atas Unsur Desain Dan Pengaturan Kelas Taman Kanak-Kanak Sion.....	60
Tabel IV.25	Evaluasi Tanggapan Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Taman Kanak-Kanak Sion.....	62
Tabel IV.26	Evaluasi Tanggapan Konsumen Terhadap Tingkat Kinerja Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Taman Kanak-Kanak Sion	63