

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	16
2.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.3 Jasa.....	19
2.3.1 Kerangka Teoritis Bauran Pemasaran Jasa.....	19
2.3.2 Klasifikasi Jasa.....	20
2.3.3 Karakteristik Jasa.....	21
2.4 Strategy Pemasaran Jasa.....	22
2.4.1 Pemasaran Jasa Pendidikan.....	26

2.4.2	Strategy Pemasaran Jasa Pendidikan.....	30
2.5	Bauran Pemasaran Jasa.....	36
2.5.1	Produk.....	36
2.5.2	Price.....	39
2.5.3	Place.....	37
2.5.4	Promotion.....	40
2.5.5	People.....	43
2.5.6	Process.....	45
2.5.7	Physical Evidence.....	47
2.6	Citra.....	47
2.6.1	Jenis-Jenis Citra.....	48
2.6.2	Faktor-Faktor Pembentuk Citra.....	50
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	54
	Hubungan Variabel Produk Dengan Citra	
2.7.1	Sekolah.....	55
	Hubungan Variabel Tempat Dengan Citra	
2.7.2	Sekolah.....	57
	Hubungan Variabel SDM Dengan Citra	
2.7.3	Sekolah.....	59
	Hubungan Variabel Proses Dengan Citra	
2.7.4	Sekolah.....	61
	Hubungan Variabel Bukti Fisik Dengan Citra	
2.7.5	Sekolah.....	62
2.8	Penelitian Terdahulu.....	64
2.9	Kerangka Pemikiran.....	71
2.10	Hipotesis.....	76

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian.....	78
3.1.1	Metode yang Digunakan.....	78
3.1.2	Objek Penelitian.....	80
3.2	Operasional Variabel.....	81
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	89

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	91
3.4.1	Populasi Dan Sampel.....	92
3.4.2	Skala Pengukuran.....	94
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	95
3.5.1	Uji Validitas.....	95
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	96
3.6	Teknik Analisis Data.....	97
3.6.1	Uji Aumsi Klasik.....	98
3.6.1.1	Uji Normalitas.....	98
3.6.1.2	Uji Multikolinieritas.....	98
3.6.1.3	Uji Heteroskodasitas.....	99
3.6.2	Regresi Linier Berganda.....	99
3.6.3	Koefisien Korelasi.....	100
3.6.4	Uji Goodness Of Fit.....	102
3.6.4.1	Uji T.....	102
3.6.4.2	Uji F.....	105
3.6.4.3	Koefisien Determinasi.....	106

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1	Gambaran Umum Responden.....	107
4.2	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan SMP Negeri 2 Bandung.....	111
4.2.1	Bauran Pemasaran Jasa Produk.....	113
4.2.2	Bauran Pemasaran Jasa Tempat.....	116
4.2.3	Bauran Pemasaran Jasa SDM.....	119
4.2.4	Bauran Pemasaran Jasa Proses.....	122
4.2.5	Bauran Pemasaran Jasa Bukti Fisik.....	125
4.3	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Citra Sekolah SMP Negeri 2 Bandung.....	128
4.3.1	Ciri pada SMP Negeri SMP Negeri 2 Bandung ... Ragam Fasilitas pada SMP Negeri SMP Negeri 2 Bandung.....	130
4.3.2	Bandung.....	133

	Reputasi pada SMP Negeri SMP Negeri 2	
4.3.3	Bandung.....	136
	Level of Service pada SMP Negeri SMP Negeri 2	
4.3.4	Bandung.....	139
	Contact Person pada SMP Negeri SMP Negeri 2	
4.3.5	Bandung.....	142
4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	145
4.4.1	Uji Validitas.....	145
4.4.2	Uji Reabilitas.....	148
4.5	Uji Instrumen Penelitian.....	149
4.5.1	Uji Normalitas Data.....	149
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	150
4.5.3	Uji Heteroskodastisitas.....	151
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	152
4.7	Analisis Koefisien Determinasi.....	155
4.8	Pengaruh Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Citra Perusahaan.....	156
4.8.1	Produk Terhadap Citra Perusahaan.....	157
4.8.2	Tempat Terhadap Citra Perusahaan.....	158
4.8.3	SDM Terhadap Citra Perusahaan.....	159
4.8.4	Proses Terhadap Citra Perusahaan.....	160
4.8.5	Bukti Fisik Terhadap Citra Perusahaan.....	161
4.9	Pengujian Hipotesis.....	162
4.9.1	Uji T.....	162
4.9.2	Uji F.....	167
4.10	Pembahasan.....	170
4.10.1	Pengaruh Produk Terhadap Citra Sekolah.....	171
4.10.2	Pengaruh Tempat Terhadap Citra Sekolah.....	172
4.10.3	Pengaruh SDM Terhadap Citra Sekolah.....	174
4.10.4	Pengaruh Proses Terhadap Citra Sekolah.....	175
4.10.5	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Citra Sekolah.....	177
4.11	Implikasi Managerial.....	178
4.11.1	Bagi Management SMP Negeri 2 Bandung.....	178

	Bagi Guru dan Karyawan SMP Negeri 2	
4.11.2	Bandung.....	180
4.11.3	Bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	181

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	183
5.2	Saran.....	186

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

