

DAFTAR ISI

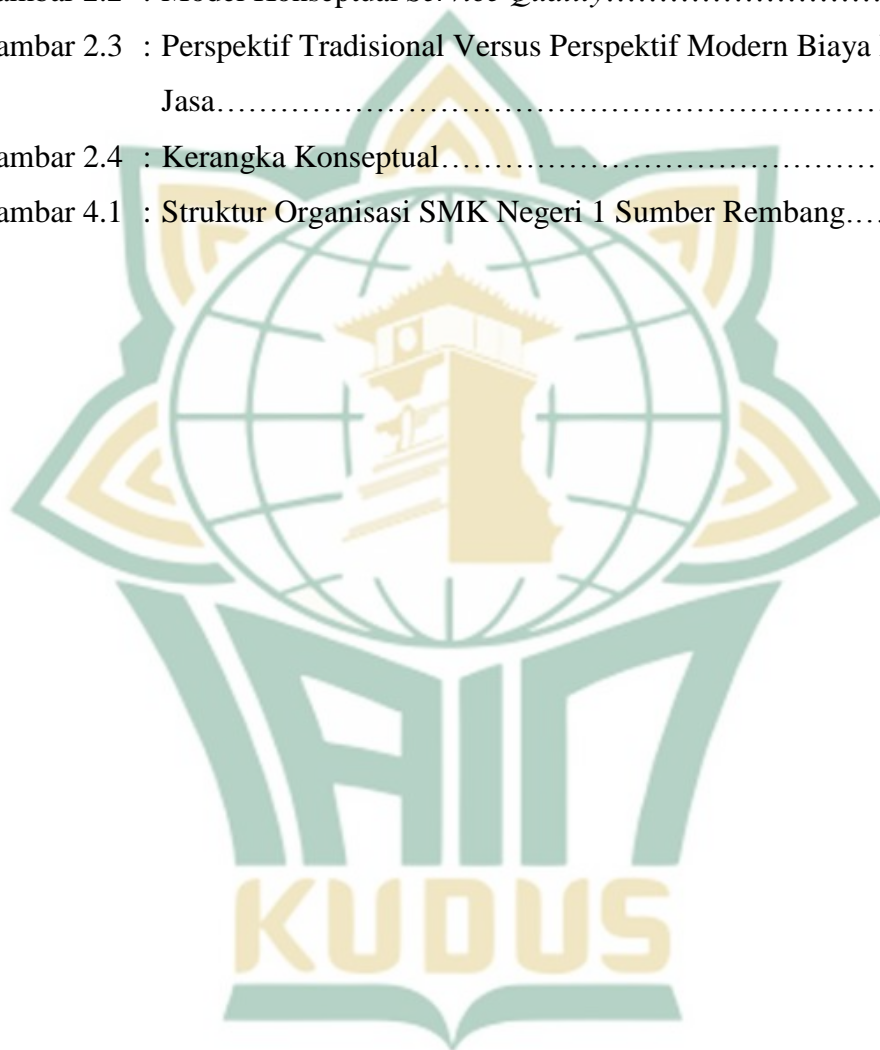
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ABSTRAK BAHASA INDONESIA	iv
HALAMAN ABSTRAK BAHASA INGGRIS	v
HALAMAN ABSTRAK BAHASA ARAB.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN DAFTAR TABEL	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan Tesis	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Layanan.....	9
1. Pengertian Layanan/Jasa	9
2. Klasifikasi Layanan.....	10
3. Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan	12
4. Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan.....	17
5. Model Kualitas Layanan	20
6. Dimensi Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan	24

7. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	33
8. Biaya Kualitas Layanan	36
9. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	40
10. Strategi Penyempurnaan Kualitas Layanan	43
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Konseptual.....	53
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Paradigma atau Pendekatan Penelitian	78
B. Metode Penelitian	79
C. Teknik Pengumpulan Data	79
D. Menentukan Sumber Data	82
E. Prosedur dan Tahapan Penelitian	83
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	86
1. Sejarah SMKN 1 Sumber Rebang	86
2. Letak Geografis.....	87
3. Profil SMKN 1 Sumber Rebang	87
4. Visi, Misi, dan Tujuan SMKN 1 Sumber Rebang	88
5. Sarana dan Prasarana	89
6. Struktur Kependidikan.....	90
7. Keadaan Guru dan Karyawan	92
8. Keadaan Siswa.....	94
9. Keadaan Lingkungan.....	94
B. Hasil Penelitian.....	96
1. Konsep Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang	96
2. Respon Masyarakat terhadap Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang.....	105

3. Dampak Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang	112
C. Pembahasan	114
1. Konsep Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang	114
2. Respon Masyarakat terhadap Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang.....	124
3. Dampak Layanan Pendidikan Agama Islam Berbasis <i>Sosio Religius</i> di SMKN 1 Sumber Rebang	129
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	131
B. Saran.....	132
C. Penutup	133
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Empat Kategori Layana	10
Gambar 2.2 : Model Konseptual <i>Service Quality</i>	20
Gambar 2.3 : Perspektif Tradisional Versus Perspektif Modern Biaya Kualitas Jasa.....	38
Gambar 2.4 : Kerangka Konseptual.....	77
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Sumber Rembang.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Dimensi Kualitas Jasa Menurut Gronroos.....	26
Tabel 4.1	: Sarana dan Prasarana SMKN 1 Sumber Rebang.....	89
Tabel 4.2	: Data Pendidik dan Karyawan SMKN 1 Sumber Rebang.....	92
Tabel 4.3	: Keadaan Siswa SMKN 1 Sumber Rebang dari Tahun 2012- 2017	94

