

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus: SMP IT Nurul 'Ilmi, Kota Jambi)**

TESIS



Oleh :

**FADILAH RAHMAWATI
P2A220008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

UNIVERSITAS JAMBI

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus: SMP IT Nurul 'Ilmi, Kota Jambi)**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister
Pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi



Oleh :

**FADILAH RAHMAWATI
P2A220008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI**

2022

PERNYATAAN

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN (Studi Kasus: SMP IT Nurul ‘Ilmi, Kota
Jambi)

Nama : Fadilah Rahmawati
NIM : P2A220008
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Tanggal Lulus : 31 Mei 2022

Merupakan hasil karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Tim Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Rektor Universitas Jambi. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jambi,

Materai 10.000,-

(Fadilah Rahmawati)
NIM. P2A220008

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus: SMP IT Nurul ‘Ilmi, Kota Jambi)”** yang disusun oleh:

Nama : Fadilah Rahmawati
NIM : P2A220008
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi

Telah diuji dan dipertahankan didapan dewan penguji pada sidang Ujian Tesis Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi pada tanggal

Jambi, Juni 2022

Pembimbing I



(Dr. Dra. Muazza, M.Si.)
NIP. 196711081995112001

Pembimbing II



(Dr.K.A.Rahman,M.Pd.I.)
NIP. 197601052009121001

Mengesahkan,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Pendidikan



Dr. Dra. Hj. Muazza, M.Si
NIP. 196711081995112001