

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Asumsi	8
1.7 Daftar Istilah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Mutu	10
2.1.1 Definisi Mutu	10
2.1.2 Mutu dalam Pendidikan	11
2.2 Konsep Pelayanan	15
2.2.1 Definisi Pelayanan	15
2.2.2 Mutu Pelayanan	16
2.2.3 Mutu Pelayanan Pendidik	21
2.3 Konsep Citra	22
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	32
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	34
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik sampling	36
3.2.4.1 Populasi	36
3.2.4.2 Sampel	37
3.2.4.3 Teknik Sampling	39
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.6 Validitas dan Reliabilitas Data	41
3.2.7 Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	60
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	63
4.2.1 Mutu Pelayanan Pendidik	63
4.2.2 Citra Sekolah	79
4.3 Pengujian Hipotesis	93
4.3.1 Pengujian Asumsi	93
4.3.1.1 Uji Normalitas dan Linieritas	93
4.3.1.2 Uji Multikolinieritas	96
4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	97
4.3.2 Hasil pengujian Hipotesis	98
4.3.2.1 Pengaruh Status Akreditasi terhadap Mutu Pelayanan Pendidik	98
4.3.2.2 Pengaruh Status Akreditasi terhadap Citra Sekolah ...	101
4.3.2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan Pendidik dengan Citra Sekolah	103
4.3.2.4 Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidik terhadap Citra Sekolah	105
4.4 Pembahasan	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 114
5.2 Saran 116

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel

3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.2	Data SMA di Kota Bandar Lampung	37
3.3	Jumlah Sekolah Menengah Atas yang Terambil Sebagai Sampel	39
3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	43
3.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Sub variabel Instrumen Penelitian	45
3.6	Pedoman Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi	50
4.1	Jumlah SMA di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Status Akreditasi	60
4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Asal sekolah	61
4.3	Kategori Penilaian	63
4.4	Nilai Mutu Pelayanan Pendidik SMA di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Persepsi yang Diberikan Siswa	65
4.5	Deskripsi Data Nilai Mutu Pelayanan Pendidik	66
4.6	Rata-rata Nilai Mutu Pelayanan Pendidik Berdasarkan Kelompok Akreditasi	67
4.7	Capaian Mutu Dimensi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	75
4.8	Capaian Mutu Dimensi <i>Reliability</i> berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	77
4.9	Nilai Citra Sekolah Menengah Atas di Kota Bandar Lampung	80
4.10	Deskripsi Nilai Variabel Citra Sekolah	81
4.11	Capaian Nilai Variabel Citra Sekolah Berdasarkan Kelompok Status Akreditasi Sekolah	82
4.12	Nilai Rata-rata Komponen Pembangun Citra Sekolah	83

4.13	Nilai Dimensi <i>Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	85
4.14	Capaian Nilai Dimensi <i>Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	86
4.15	Nilai Dimensi <i>People and Relationship</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	87
4.16	Capaian Nilai Dimensi <i>People and Relationship</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	88
4.17	Nilai Dimensi <i>Values and Programs</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	89
4.18	Capaian Nilai Dimensi <i>Values and Programs</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	90
4.19	Nilai Dimensi <i>Corporate Credibility</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	91
4.20	Capaian Nilai Dimensi <i>Corporate Credibility</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	92
4.21	Hasil Perhitungan Uji Normalitas	92
4.22	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan (4.1)	97
4.23	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan (4.2)	97
4.24	Analisis Varian untuk Mutu Pelayanan Pendidik	99
4.25	Uji Scheffe untuk Mutu pelayanan Pendidik	100
4.26	Analisis Varian untuk Citra Sekolah	101
4.27	Uji Scheffe untuk Variabel Citra sekolah	102
4.28	Koefisien Korelasi antara Mutu Pelayanan Pendidik dan Citra Sekolah	103
4.29	Hasil Uji Koefisien Regresi antara Mutu Pelayanan Pendidik dan Citra Sekolah	106
4.30	Koefisien Determinasi	106
4.31	Data untuk Analisis Regresi Menggunakan Variabel Dummy	107

4.32	Koefisien Regresi Menggunakan Dummy Variabel	108
4.33	Koefisien Determinasi	108
4.34	Analisis Varian (ANOVA)	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Komponen Pembangun Citra Sekolah	4
2.1	Orientasi Perusahaan Terhadap Pelanggan	19
2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidik Terhadap Citra Sekolah	28
2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidik Terhadap Citra Sekolah	29
4.1	Jumlah Sekolah Berdasarkan Jumlah Kuesioner yang Valid	62
4.2	Sebaran Nilai Mutu Pelayanan Pendidik SMA di Kota Bandar Lampung	67
4.3	Kategori Mutu untuk Variabel Mutu Pelayanan Pendidik	68
4.4	Rata-rata Nilai Komponen Pembangun pada Variabel Mutu Pelayanan Pendidik	69
4.5	Nilai Rata-rata Mutu Pelayanan Pendidik di Sekolah-sekolah di Kota Bandar Lampung	70
4.6	Capaian Mutu Layanan Pendidik pada Dimensi <i>Tangible</i>	72
4.7	Nilai Rata-rata Mutu Dimensi <i>Tangible</i> Berdasarkan Status Akreditasinya	72
4.8	Capaian Mutu Layanan Pendidik pada Dimensi <i>Empathy</i>	73
4.9	Nilai Rata-rata Mutu Dimensi <i>Empathy</i> Berdasarkan Status Akreditasinya	74
4.10	Nilai Rata-rata Mutu Dimensi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	75
4.11	Capaian Mutu Respon Pendidik Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	76
4.12	Nilai Rata-rata Mutu Dimensi <i>Reliability</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	77

4.13	Capaian Mutu <i>Reliability</i> Pendidik Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	78
4.14	Nilai Rata-rata Mutu Dimensi <i>Assurance</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	79
4.15	Capaian Nilai Citra Sekolah Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	82
4.16	Rata-rata Nilai Komponen Pembangun Citra Sekolah	83
4.17	Rata-rata Nilai Citra Sekolah Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah ...	85
4.18	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	86
4.19	Capaian Nilai Dimensi <i>Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	86
4.20	Nilai Rata-rata Komponen <i>People and Relationship</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	88
4.21	Capaian Nilai Dimensi <i>People and Relationship</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	89
4.22	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Values and Programs</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	90
4.23	Capaian Nilai Dimensi <i>Values and Programs</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	91
4.24	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Corporate Credibility</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	91
4.25	Capaian Nilai Dimensi <i>Corporate Credibility</i> Berdasarkan Status Akreditasi Sekolah	92
4.26	Diagram Pencar Model Persamaan (4.1)	95
4.27	Diagram Pencar untuk Model Persamaan (4.2)	95
4.28	Diagram Pencar untuk Model Persamaan (4.3)	96