

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Struktur Organisasi Tesis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Kepuasan dalam Konteks Administrasi Pendidikan.....	11
2. Kepuasan Siswa.....	14
a. Pengertian Kepuasan Siswa.....	14
b. Dimensi Kepuasan Siswa.....	17
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	17
d. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan Siswa.....	19
e. Harapan Siswa sebagai Pelanggan Pendidikan terhadap Sekolah.....	20

3. Mutu Layanan Guru.....	22
a. Pengertian Mutu Layanan Guru.....	22
b. Dimensi Mutu Layanan Guru.....	24
c. Manfaat Mutu Layanan.....	26
d. Peranan Guru dalam Pelayanan Peserta Didik.....	26
4. Biaya Pribadi.....	30
a. Konsep Biaya.....	30
b. Pengeluaran Siswa SMP.....	33
c. Dimensi Biaya Pribadi.....	34
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Biaya.....	34
e. Manajemen Sosial Sekolah.....	35
B. Kerangka Pemikiran.....	36
C. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Populasi/Sampel Penelitian.....	40
1. Lokasi Penelitian.....	40
2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
a. Populasi Penelitian.....	40
b. Sampel Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	45
C. Metode Penelitian.....	46
D. Definisi Operasional.....	47
E. Instrumen Penelitian.....	48
F. Proses Pengembangan Instrumen.....	49
1. Uji Coba Angket.....	49
2. Uji Validitas Instrumen.....	50
3. Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
G. Teknik Pengumpulan Data.....	55
a. Menentukan Alat Pengumpulan Data.....	55
b. Menyusun Alat Pengumpulan Data.....	56

H. Analisis Data.....	57
a. Analisis Data Deskriptif.....	57
b. Uji Persyaratan Analisis	57
c. Menguji Hipotesis Penelitian.....	59
d. Alat Bantu.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pemaparan Data Hasil Penelitian	65
1. Analisis data deskriptif.....	65
2. Uji Persyaratan Analisis.....	70
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Linieritas.....	71
c. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
d. Interpretasi Hasil Analisis.....	81
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
1. Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	84
2. Mutu Layanan Guru Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	85
3. Biaya Pribadi Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	88
4. Pengaruh Mutu Layanan Guru Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	90
5. Pengaruh Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	92
6. Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	95
B. Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Persentase Kenaikan Jumlah Siswa SMP Swasta Kota Tasikmalaya	3
2.1 Manfaat Mutu Layanan.....	26
3.1 Populasi Penelitian.....	40
3.2 Sampel Penelitian.....	42
3.3 Sampel Penelitian Per Kelas.....	44
3.4 Kisi-kisi Instrumen.....	48
3.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	51
3.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	52
3.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	53
3.8 Skala Likert.....	56
3.9 Kriteria dan penafsiran.....	57
3.10 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	58
4.1 Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	65
4.2 Skor Rata-rata Variabel Mutu Layanan Guru (X_1).....	67
4.3 Skor Rata-rata Variabel Biaya Pendidikan (X_2).....	69
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	71
4.5 Uji Linieritas X_1 terhadap Y.....	71
4.6 Uji Linieritas X_2 terhadap Y.....	72
4.7 Korelasi Antar Variabel.....	73
4.8 Koefisien Persamaan Regresi X_1 terhadap Y.....	75
4.9 Korelasi Antar Variabel.....	76
4.10 Koefisien Persamaan Regresi X_2 terhadap Y.....	78
4.11 Korelasi Antar Variabel.....	79
4.12 Gambaran Model Regresi antara Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y...	80
4.13 ANOVA Regresi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y.....	80
4.14 Koefisien Persamaan Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y.....	81
4.15 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	6
2.1	Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	13
2.2	Pengaruh harapan terhadap kepuasan.....	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	38
3.1	Hubungan antar Variabel Penelitian.....	46
4.1	Struktur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.....	82
4.2	Analisis Data Variabel Y.....	84
4.3	Analisis Data Variabel X_1	86
4.4	Analisis Data Variabel X_2	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kisi-kisi instrument penelitian dan angket.....	102
2	Hasil Uji Coba Angket.....	108
3	Hasil Pengolahan data.....	120
4	Daftar Tabel.....	195
5	Korespondensi.....	206
6	Curriculum Vitae.....	222

