

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	10

### **BAB II KINERJA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING**

2.1 Konsep Dasar Kinerja .....	12
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
2.1.3 Penilaian Kinerja .....	15
2.2 Implementasi Konsep Kinerja dalam Bimbingan dan Konseling .....	16
2.2.1 Pengertian Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling.....	16
2.2.2 Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Profesional.....	18
2.2.3 Kompetensi Profesional Guru Bimbingan dan Konseling .....	22
2.2.4 Ciri-ciri Guru Bimbingan dan Konseling Profesional.....	26
2.2.5 Pentingnya Peningkatan Kinerja Profesional Guru Bimbingan dan Konseling.....	32
2.3 Model <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) .....	34
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	34

2.3.2	Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	36
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4.1	Pengertian Kepuasan .....	37
2.4.2	Kepuasan Siswa dalam Layanan Bimbingan dan Konseling .....	40
2.5	Aplikasi <i>Service Quality</i> dalam Layanan Bimbingan dan Konseling .....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi dan Populasi/Sampel Penelitian .....	44
3.1.1	Lokasi Penelitian .....	44
3.1.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.2	Pendekatan dan Metode Penelitian .....	45
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	46
3.3.1	Kinerja.....	46
3.3.2	<i>Service Quality</i> .....	46
3.3.3	Instrumen Penelitian .....	47
3.3.4	Pengujian Alat Ukur .....	49
3.3.5	Uji Keterbatasan .....	49
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	50
3.4.1	Uji Validitas Butir Item .....	50
3.4.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	50
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5	Teknik Analisis Data .....	51
3.5.1	Prosedur Analisis Data .....	51
3.6	Prosedur Penelitian.....	55
3.6.1	Penyusunan Proposal Penelitian .....	55
3.6.2	Perizinan Penelitian .....	55
3.6.3	Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	55

### **BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	56
4.1.1	Gambaran Kepuasan dan Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling .....	56

4.1.1.1	Gambaran Identitas Responden .....	56
4.1.1.2	Gambaran Umum Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling .....	60
4.1.2	Gambaran Mutu Layanan ( <i>gap analysis</i> ), Kepuasan dan Analisis Tingkat Kepentingan.....	62
4.2	Pembahasan.....	71

## **BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Rekomendasi.....	75

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Performance Standars for School Counselor In the ASCA National Model</i> .....	18
Tabel 2.2 Standar Kualifikasi dan Kompetensi Konselor .....	28
Tabel 3.1 Sebaran Populasi Guru Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri Kota Bandung .....	44
Tabel 3.2 Kisi-kisi Konstruk Model SERVQUAL Adaptif untuk Mengukur Kinerja Guru Bimbingan dan Kosneling Menurut Siswa .....	48
Tabel 3.3 Kategori Tingkat Mutu Layanan dan Kepuasan Berdasarkan Skor <i>Gap</i> yang diperoleh .....	52
Tabel 3.4 Analisis Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Persepsi terhadap Kinerja dalam Bentuk Diagram Kartesius Pembentuk Kuadran .....	54
Tabel 4.1 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas .....	57
Tabel 4.3 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Program Studi .....	57
Tabel 4.4 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan dari Guru BK.....	57
Tabel 4.5 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang atau Alasan berhubungan dengan Guru BK .....	58
Tabel 4.6 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Cara Berhubungan dengan Guru BK.....	58
Tabel 4.7 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Konsultasi Masalah dalam Bidang Layanan BK.....	59
Tabel 4.8 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Tempat/ Media Berhubungan dengan Guru BK .....	59
Tabel 4.9 Gambaran Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman atau Kejadian tidak Menyenangkan dengan Guru BK .....	57
Tabel 4.10 Gambaran Kualitas Layanan BK menurut Siswa di SMAN Kota Bandung .....	61
Tabel 4.11 Interpretasi Kategori Tingkat Kualitas Layanan .....	62

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i> .....	63
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> .....	63
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	64
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Dimensi <i>Assurances</i> .....	64
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	65
Tabel 4.13 Rekapitulasi Rata-rata Skor Bagian Ekspektasi, Persepsi, dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Butir dan Dimensi model SERVQUAL Adaptif Layanan BK di SMA.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sosok Utuh Kompetensi Konselor .....	25
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	40
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Pembentukan Kuadran Analisis Kepentingan.....	25
Gambar 4.1 Gambar Distribusi Dimensi Model SERVQUAL pada Masing-masing Kuadran Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dengan Persepsi terhadap Mutu Layanan.....	69

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Gambaran Kualitas Layanan BK menurut Siswa di SMAN Kota Bandung .....	61
Grafik 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan BK dan Kepuasan Siswa Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i> .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

### **LAMPIRAN A Administrasi Penelitian**

1. Surat Keputusan Pengangkatan Dosen Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
4. Lembar Bimbingan Skripsi

### **LAMPIRAN B Instrumen Penelitian**

1. Kisi-kisi Konstruksi Model SERVQUAL Adaptif untuk Mengukur Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling
2. Butir Soal (Angket) SERVQUAL (Sebelum *Judgement*)
3. Butir Soal (Angket) SERVQUAL (Setelah *Judgement*)

### **LAMPIRAN C Pengolahan Data**

1. Perhitungan Gambaran Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling menurut Kepuasan Siswa sebagai Penerima Layanan
2. Perhitungan Gambaran Dimensi-dimensi SERVQUAL Adaptif

### **LAMPIRAN D DOKUMENTASI**

### **LAMPIRAN E RIWAYAT HIDUP**