

DAFTAR ISI

	Hal.
SURAT PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Struktur Organisasi Tesis.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kepuasan Siswa.....	14
1. Kedudukan Kepuasan Siswa dalam Administrasi Pendidikan	14
2. Pengertian Kepuasan Siswa.....	15
3. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan...	21
5. Metode Pengukuran kepuasan Pelanggan.....	23
6. Manfaat Kepuasan pelanggan.....	25
B. Pemanfaatan fasilitas: Teori dan Konsep.....	25
1. Pengertian Pemanfaatan Fasilitas Pendidikan.....	25

	2. Tujuan Pemanfaatan fasilitas Sekolah.....	27
	3. Unsur-unsur Fasilitas Sekolah.....	28
	4. Prinsip Pemanfaatan fasilitas Sekolah.....	31
	5. Fungsi Fasilitas Sekolah.....	32
	6. Klasifikasi Fasilitas Sekolah.....	34
	C. Mutu Layanan Pendidikan.....	37
	1. Konsep Mutu.....	37
	2. Pengaruh Kebutuhan terhadap pelayanan.....	44
	3. Karakteristik Pelayanan.....	46
	4. Mutu pelayanan Pendidikan	47
	5. Pelayanan Prima.....	51
	D. Kerangka Pemikiran.....	54
	E. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Lokasi, Populasi dan Sampel penelitian.....	56
	B. Metode Penelitian.....	59
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	60
	D. Definisi Operasional.....	61
	E. Proses Pengembangan Instrumen.....	64
	F. Instrumen Penelitian.....	73
	G. Analisis Data.....	82
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	89
	1. Deskripsi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	89
	2. Deskripsi Mutu Layanan Pendidikan	90
	3. Deskripsi Kepuasan Siswa	91
	4. Pengolahan Data.....	92
	a. Uji t-test Satu Sampel Deskripsi Variabel X_1 , X_2 , dan Y.....	92

b. Uji Regresi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y.....	94
c. Uji Signifikansi kontribusi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y (Uji F).....	95
d. Uji Hipotesis dan Signifikansi secara Parsial (Uji t).....	95
e. Uji Korelasi antar Variabel.....	96
B. Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	112
B. Rekomendasi.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Hal.
1.1	Daftar Raihan Peringkat dan Nilai Akreditasi MTS swasta tertinggi di Kabupaten Bandung Barat.....	2
1.2	Daftar Raihan Jumlah Pendaftar pada MTS AlMusyawaroh, MTS AzZahra, dan MTS Darul Inayah.....	2
2.1	Daftar Hasil Penelitian Fasilitas Sekolah.....	29
3.1	Jumlah Populasi dan Sampel.....	59
3.2	Hasil Pengujian Validitas Pemanfaatan Fasilitas (X ₁).....	66
3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Mutu Layanan Pendidikan (X ₂).....	68
3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	68
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	71
3.6	Kisi-kisi Variabel Pemanfaatan Fasilitas Sekolah (X ₁).....	74
3.7	Kisi-kisi Mutu Layanan Pendidikan (X ₂).....	75
3.8	Kisi-kisi Kepuasan Siswa (Y).....	77
3.9	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	83
3.10	Interpretasi koefisien.....	88
4.1	One-Sample Test Variabel X ₁	93
4.2	One-Sample Test Variabel X ₂	93
4.3	One-Sample Test Variabel Y.....	93
4.4	Model Summary ^b	94
4.5	ANOVA ^b	95
4.6	Coefficients ^a	95
4.7	Correlations.....	97

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Hal.
1.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	9
1.2	Persepsi pelanggan pada kualitas dan kepuasan dengan modifikasi.....	10
2.1	Kerangka Pemikiran	54
3.1	Hubungan antar variable.....	63
3.2	Prosedur Penelitian.....	65
3.3	QQ Plot Variabel X_1	84
3.3	Q-Q Plot Variabel X_2	84
3.5	Q-Q Plot Variabel Y.....	85
3.6	Struktur Hubungan kausal X_1 dan X_2 terhadap Y.....	88
4.1	Penilaian Pemanfaatan Fasilitas Sekolah.....	89
4.2	Penilaian Mutu Layanan Pendidikan.....	90
4.3	Skor Kepuasan Siswa.....	91
4.4	Prosentase Kesesuaian Skor Kepuasan Pelanggan	92

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Hal.
1	Angket instrumen.....	118
2	Data Hasil penelitian.....	125
3	Tabulasi Variabel.....	202
4	Surat izin penelitian.....	238
5	Riwayat Hidup.....	242

