

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	I
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	12
1. Identifikasi Masalah	12
2. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Metode Penelitian	16
1. Metode Survei	16
2. Pendekatan Kuantitatif	16
3. Analisis Regresi	17
E. Manfaat Penelitian.....	17
1. Manfaat Teoritis	17
2. Manfaat Praktis	17
G. Struktur Organisasi Tesis.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka.....	20
1. Mutu Layanan Akademik dalam Konsep Administrasi Pendidikan	20
2. Mutu Layanan Akademik	24
a. Pengertian Mutu	24
b. Pengertian Layanan	28
c. Pengertian Mutu Layanan	30
d. Pengertian Mutu Layanan Akademik	35
e. Indikator Mutu layanan Akademik	38

3. Kinerja mengajar Guru (X_1).....	41
a. Pengertian Kinerja.....	41
b. Pengertian Guru	44
c. Penegertian Kinerja Mengajar Guru.....	47
d. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja mengajar Guru.....	49
e. Dimensi Kinerja Mengajar Guru	50
4. Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X_2).....	60
a. Pengertian Fasilitas Belajar	61
b. Jenis – Jenis Fasilitas Belajar	63
c. Pemanfaatan Fasilitas Belajar	68
d. Prinsip-prinsip Pemilihan dan penggunaan Fasilitas Belajar	70
e. Indikator Pemanfaatan Fasilitas Belajar.....	73
B. KerangkaPemikiran	75
C. Hipotesis Penelitian	78
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi, Populasi, dan Sampel	80
1. Lokasi Penelitian	80
2. Populasi	80
3. Sampel Penelitian	82
B. Desain Penelitian.....	86
C. Metode Penelitian	87
D. Devinisi Operasional	88
E. Instrumen Penelitian.....	91
1. Skala Pengukuran	91
2. Penyusunan instrument	92
F. Proses Pengembangan Instrumen	95
1. Uji validitas	95
2. Uji Realibilitas	102
G. Teknik Pengumpulan Data.....	105
1. Studi Kepustakaan	105
2. Angket	106
3. Wawancara	107

H. Analisis Data	107
1. Perhitungan Rata- Rata	108
2. Pengujian Normalitas	108
3. Pengujian Linearitas	109
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	115
A. Hasil Penelitian.....	115
1. Deskripsi Hasil Penilitan	115
2. Uji Persyaratan Analisis	143
a. Pengujian Normalitas	143
b. Uji Linieritas	143
3. Analis Data Untuk Pengujian Hipotesis penelitian.....	145
a. Analisis Korelasi	145
b. Analisis regresi	151
4. Intepretasi Hasil Analisis	157
B. Pembahasan Hasil Penelitian	159
1. Kinerja Mengajar Guru Pada SMP Se- Bandung Utara.....	159
2. Pemanfaatan Fasilitas Belajar Pada SMP Se-Bandung utara	168
3. Mutu Layanan Akademik se Bandung Utara	175
4. Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Mutu Layanan Akademik se-Bandung Utara	181
5. Pengaruh pemanfaatan Fasilitas Belajar terhadap Mutu layana Akademik pada SMP Se-Bandung Utara	183
6. Pengaruh Kinerja Mengajar Guru dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar terhadap Mutu layanan Akademik pada SMP Se-Bandung Utara.....	185
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan	189
2. Rekomendasi	190
DAFTAR PUSTAKA	193
LAMPIRAN – LAMPIRAN	189

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Tabel Prosentasi Kelulusan Ujian Sekolah dan Ujian Nasional Kota Bandung	10
1.2	Peringkat Akreditasi Sekolah Jawa Barat SMP Se Bandung Utara	11
3.1	Tabel Polulasi Penelitian	81
3.2	Sampel Penilitan	84
3.3	Sampel Penilitan Perkelas	85
3.4	Skala Lightret.....	92
3.5	Isntrumensi Kisi – Kisi	92
3.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Kinerja Mengajar Guru.....	97
3.7	Hasil Perhitungan Validitas Pemanfaatan Fasilitas Belajar	99
3.8	Hasil Perhitungan Uji Validitas Mutu Layanan Akademik	101
3.9	Reabilitas Variabel X_1	103
3.10	Reabilitas Variabel X_2	104
3.11	Reabilitas variabel Y.....	107
3.12	Tabel Konsultasi hasil Perhitungan WMS	108
3.13	Hasil Uji Normalitas	109
3.14	Interpretasi Koefisien korelasi nilai r	110
4.1	Konsultasi Persentase Skor Rata-rata	115
4.2	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Mengajar Guru Pada SMP Se-Bandung Utara (X_1)	116
4.3	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Pemanfaatan Fasilitas Belajar Pada SMP Se-Bandung Utara (X_2).....	119
4.4	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Mutu Layanan Akademik Pada SMP Se- Bandung Utara (Y).....	122
4.5	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Mengajar Guru Pada SMP Swasta Se-Bandung Utara (X_1).....	125
4.6	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Pemanfaatan Fasilitas Belajar Pada SMP Swasta Se-Bandung Utara (X_2)	128
4.7	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Mutu Layanan Akademik Pada SMP Swasta Se- Bandung Utara (Y)	131
4.8	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Mengajar Guru Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara (X_1).....	134
4.9	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Pemanfaatan Fasilitas Belajar Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara (X_2)	137
4.10	Kecenderungan Skor Rata-Rata Variabel Mutu Layanan Akademik Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara (Y)	140

4.11	Hasil Uji Normalitas Data	143
4.12	Hasil Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y.....	144
4.13	Hasil Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y	145
4.14	Uji Korelasi Variabel Kinerja Mengajar Guru (X1) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y)	146
4.15	Uji Korelasi Variabel Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X2) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y)	148
4.16	Uji Analisis Korelasi Kinerja Mengajar Guru (X1) dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X2) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y).....	150
4.17	Uji Analisis Regresi Kinerja Mengajar Guru (X1) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y)	152
4.18	Uji Analisis Regresi Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X2) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y)	153
4.19	Uji Analisis Regresi Kinerja Mengajar Guru (X1) dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X2) terhadap Mutu Layanan Akademik (Y)	154
4.20	Uji Analisis Regresi	155
4.21	Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan X2 terhadap Y	155
4.22	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Layanan.....	14
2.1	Matrik Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan.....	21
2.2	Hirarki Konsep Mutu	26
2.3	Costumer Perception Of Quality And Customer Satisfaction	41
2.4	Kerangka Pemikiran	78
3.1	Disain Penelitian.....	87
4.1	Diagram Batang Variabel Kinerja Mengajar Guru	119
4.2	Diagram Batang Variabel Pemanfaatan fasilitas Belajar	121
4.3	Diagram Batang Mutu Layanan Akademik	124
4.4	Gambar Kontribusi X_1 , X_2 , Y	128
4.5	Diagram Batang Kriteria Skor Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X_2) Pada SMP Swasta Se-Bandung Utara.....	130
4.6	Diagram Batang Kriteria Skor Mutu Layanan Akademik (Y) Pada SMP Swasta Se-Bandung Utara.....	133
4.7	Diagram Batang Kriteria Skor Kinerja Mengajar Guru (X_1) Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara.....	136
4.8	Diagram Batang Kriteria Skor Pemanfaatan Fasilitas Belajar (X_2) Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara.....	139
4.9	Diagram Batang Kriteria Skor Mutu Layanan Akademik (Y) Pada SMP Negeri Se-Bandung Utara.....	142
4.10	Struktur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	158