

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Struktur Organisasi Tesis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kedudukan Variabel Penelitian pada Administrasi Pendidikan	10
B. Kepuasan Siswa	11
1. Teori Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Kepuasan Siswa	13
3. Harapan siswa sebagai Pelanggan Pendidikan terhadap Sekolah	17
4. Dimensi Kepuasan Siswa.....	19
C. Mutu Layanan Pembelajaran	20
1. Manajemen Jasa/Pelayanan Pendidikan.....	20
2. Layanan Pembelajaran	25
3. Manajemen Kelas.....	29
4. Mutu Layanan Pembelajaran	31

5. Dimensi Mutu Layanan Pembelajaran.....	34
D. Pemanfaatan Fasilitas Sekolah.....	34
1. Sarana dan Prasarana Sekolah.....	36
2. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah.....	38
3. Prinsip Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah	42
4. Penggunaan/Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	43
5. Dimensi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	48
E. Profil SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung	48
1. Visi	48
2. Misi	49
3. Kebijakan Mutu	49
4. Sasaran Mutu SMKN 10 Bandung	49
F. Hasil Penelitian yang Relevan	50
G. Kerangka Pemikiran.....	51
H. Hipotesis Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Metode Penelitian	54
B. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian	54
1. Lokasi.....	54
2. Populasi.....	54
3. Sampel Penelitian.....	55
C. Definisi Operasional	57
1. Kepuasan Siswa	57
2. Mutu Layanan Pembelajaran	57
3. Pemanfaatan Fasilitas Sekolah.....	57
D. Instrumen Penelitian	58
1. Penyusunan Instrumen	58
2. Kisi-kisi Instrumen.....	58
3. Uji Coba Instrumen	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
1. Wawancara.....	67
2. Studi Kepustakaan	67

3. Kuesioner/Angket	68
F. Prosedur Penelitian	68
G. Teknik Analisis Data.....	69
1. Perhitungan Rata-rata.....	69
2. Uji Prasyarat Analisis	70
3. Uji Hipotesis	71
4. Alat Bantu Analisis	75
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHSAN	76
A. Temuan	76
1. Hasil Analisis Data Deskriptif	76
2. Hasil Uji Prasyarat Analisis	88
3. Hasil Pengujian Hipotesis	93
B. Pembahasan Hasil Penelitian	109
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI.....	120
A. Simpulan	120
B. Implikasi	121
C. Rekomendasi.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Rata-rata Ujian Nasional.....	4
Tabel 2.1.	Ruang Lingkup Fasilitas SMK.....	47
Tabel 3.1.	Jumlah Siswa SMKN 10 Bandung	54
Tabel 3.2.	Jumlah Sampel pada Setiap Kelas	56
Tabel 3.3.	Kisi-kisi Instrumen Mutu Layanan Pembelajaran	59
Tabel 3.4.	Kisi-kisi Instrumen Pemanfaatan Fasilitas Sekolah.....	60
Tabel 3.5.	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Siswa	60
Tabel 3.6.	Validitas Instrumen Mutu Layanan Pembelajaran	63
Tabel 3.7.	Reliabilitas Instrumen Mutu Layanan Pembelajaran	63
Tabel 3.8.	Validitas Instrumen Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	64
Tabel 3.9.	Reliabilitas Instrumen Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	65
Tabel 3.10.	Validitas Instrumen Kepuasan Siswa.....	66
Tabel 3.11.	Reliabilitas Instrumen Kepuasan Siswa.....	67
Tabel 3.12.	Tabel <i>Weight Means Score</i> (WMS)	70
Tabel 3.13.	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	72
Tabel 4.1.	Tabel Interpretasi Rata-rata Setiap Variabel.....	76
Tabel 4.2.	Skor Rata-rata Mutu Layanan Pembelajaran	77
Tabel 4.3.	Skor Rata-rata Pemanfaatan Sarana Sekolah	80
Tabel 4.4.	Skor Rata-rata Pemanfaatan Prasarana Sekolah	83
Tabel 4.5.	Skor Rata-rata Kepuasan Siswa	85
Tabel 4.6.	Hasil Normalitas Data.....	89
Tabel 4.7.	Hasil Homogenitas Data X_1 terhadap Y	91
Tabel 4.8.	Hasil Homogenitas Data X_2 terhadap Y	91
Tabel 4.9.	Hasil Uji Linearitas Data X_1 terhadap Y.....	92
Tabel 4.10.	Hasil Uji Linearitas Data X_2 terhadap Y.....	93
Tabel 4.11.	Hasil Korelasi Variabel X_1 , X_2 , dan Y	94
Tabel 4.12.	Hasil Korelasi Variabel X_1 terhadap Y	95
Tabel 4.13.	ANOVA Variabel X_1 terhadap Y.....	96
Tabel 4.14.	Analisis Regresi Variabel X_1 terhadap Y.....	96
Tabel 4.15.	Hasil Uji t Variabel X_1 terhadap Y	98

Tabel 4.16.	Koefisien Determinasi Variabel X_1 terhadap Y	98
Tabel 4.17.	Hasil Korelasi Variabel X_2 terhadap Y	99
Tabel 4.18.	ANOVA Variabel X_2 terhadap Y.....	100
Tabel 4.19.	Analisis Regresi Variabel X_2 terhadap Y.....	100
Tabel 4.20.	Hasil Uji t Variabel X_2 terhadap Y	102
Tabel 4.21.	Koefisien Determinasi Variabel X_2 terhadap Y.....	102
Tabel 4.22.	Hasil Korelasi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	103
Tabel 4.23.	ANOVA Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y.....	104
Tabel 4.24.	Analisis Regresi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y.....	105
Tabel 4.25.	Hasil Uji F Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	106
Tabel 4.26.	Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	107
Tabel 4.27.	Rangkuman Hasil Analisis Data	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Identifikasi Masalah	6
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Siswa	16
Gambar 2.2. Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan.....	18
Gambar 2.3. Kegiatan dalam Pengelolaan Kelas	30
Gambar 2.4. Siklus Manajemen Sarana dan Prasarana.....	42
Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3.1 Alur Penelitian	68
Gambar 3.2 Desain Penelitian X_1 , X_2 , dan Y	69
Gambar 4.1. P-P Plot Mutu Layanan Pembelajaran	90
Gambar 4.2. P-P Plot Pemanfaatan Fasilitas Sekolah	90
Gambar 4.3. P-P Plot Kepuasan Siswa	90
Gambar 4.4. Rangkuman Analisis Data.....	108
Gambar 4.5. Grafik Rata-rata Mutu Layanan Pembelajaran	109
Gambar 4.6. Grafik Rata-rata Pemanfaatan Sarana Sekolah	112
Gambar 4.7. Grafik Rata-rata Pemanfaatan Prasarana Sekolah	112
Gambar 4.8. Grafik Rata-rata Kepuasan Siswa	114