

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Metode Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Struktur Organisasi	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Pendidikan	
1. Konsep Dasar Kualitas	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
3. Standar Kualitas Pelayanan Pendidikan	18
4. Penilaian Kualitas Jasa	22
5. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa	24
6. Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	27
B. Nilai	
1. Konsep Dasar Nilai	31
2. Teori Nilai	32
3. Sumber Nilai	34

C. Kepuasan	
1. Konsep Pelanggan Pendidikan.....	37
2. Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan	38
3. Sistem Keputusan dalam Membeli Jasa.....	43
4. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	44
5. Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas	45
6. Strategi Kepuasan Pelanggan	46
D. Teori Motivasi.....	47
E. Penelitian Terdahulu	51
F. Kerangka Pemikiran	55
G. Hipotesis Penelitian	58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian	62
C. Populasi dan Sampel Penelitian	62
1. Penentuan Populasi Penelitian	62
2. Sampel Penelitian	63
D. Desain Penelitian	65
E. Definisi Operasional	67
1. Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	67
2. Nilai.....	68
3. Kepuasan Siswa	68
F. Instrumen Penelitian	69
G. Proses Pengembangan Instrumen	80
1. Uji Validitas Instrumen.....	80
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	85
H. Teknik Pengumpul Data	87
1. Angket	87
2. Wawancara.....	88
3. Dokumentasi	88
I. Analisis Data	89
1. Seleksi Angket	89
2. Pengolahan Data	90

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	96
1. Karakteristik Responden.....	96
2. Deskripsi Data Variabel	98
3. Transformasi Skor Mentah ke Skor Baku	135

4. Uji Normalitas Data	137
5. Uji Hipotesis	139
B. Pembahasan	146
1. Gambaran Kualitas Pelayanan Pendidikan	146
2. Gambaran Nilai	152
3. Gambaran Kepuasan Siswa.....	158
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Nilai	163
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa	164
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	166
B. Saran	172
 DAFTAR PUSTAKA	 176
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	