

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Struktur Organisasi Tesis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teoritis	12
1. Kurikulum SMK.....	12
2. Proses Pembelajaran.....	14
3. Sarana dan Prasarana.....	15
4. Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	18
5. Pengertian Pelayanan.....	20
6. Kualitas Pelayanan	21
7. Ukuran Kualitas Layanan.....	24
8. Mutu Pendidikan SMK.....	27
9. Uji Kompetensi.....	29
10. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
11. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	39
12. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	40
B. Kajian Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pemikiran	44
D. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
1. Lokasi Penelitian	53
2. Populasi	53
3. Sampel	54
B. Desain Penelitian	55
C. Metode Penelitian	59

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1. Metode Deskriptif.....	60
2. Pendekatan Kuantitatif	61
3. Studi Dokumentasi	62
D. Definisi Operasional	62
E. Instrumen Penelitian	65
F. Proses Pengembangan Instrumen	67
1. Validitas Instrumen	67
2. Reliabilitas Instrumen.....	73
G. Teknik Pengumpulan Data	75
1. Angket	75
2. Dokumentasi.....	76
H. Analisis Data	76
1. Analisis atau Pengolahan Data	76
2. Uji Normalitas	77
3. Analisis Jalur (Path Analysis)	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	88
A. Deskripsi Data	88
1. Deskripsi Data Variabel Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X_1)	88
2. Deskripsi Data Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X_2).....	89
3. Deskripsi Data Variabel Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X_3).....	91
4. Deskripsi Data Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4).....	92
5. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Siswa (Y_2)	93
B. Pengujian Persyaratan Analisis	95
1. Uji Normalitas	95
2. Uji Homogenitas.....	95
C. Pengujian Hipotesis	96
1. Hipotesis Pertama	96
2. Hipotesis Kedua.....	98
3. Hipotesis Ketiga	100
4. Hipotesis Keempat.....	101
5. Hipotesis Kelima	103
6. Hipotesis Keenam.....	105
7. Hipotesis Ketujuh	107
8. Hipotesis Kedelapan.....	108
9. Hipotesis Kesembilan.....	110
10. Hipotesis Kesepuluh.....	118
11. Hipotesis Kesebelas.....	125
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	136
1. Hubungan antara Kurikulum SMK dengan Prestasi Uji Kompetensi ...	136
2. Hubungan antara Proses Pembelajaran dengan Prestasi Uji Kompetensi.....	137

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3. Hubungan antara Sarana dan Prasarana dengan Prestasi Uji Kompetensi.....	137
4. Hubungan antara Pendidik dan Tenaga Kependidikan dengan Prestasi Uji Kompetensi	138
5. Hubungan antara Kurikulum SMK dengan Kepuasan Siswa.....	138
6. Hubungan antara Proses Pembelajaran dengan Kepuasan Siswa.	139
7. Hubungan antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Siswa	139
8. Hubungan antara Pendidik dan Tenaga Kependidikan dengan Kepuasan Siswa.....	140
9. Hubungan antara Kurikulum SMK, Proses Pembelajaran, Sarana dan Prasarana serta Pendidik dan Tenaga Kependidikan secara bersama-sama dengan Prestasi Uji Kompetensi.....	140
10. Hubungan antara Kurikulum SMK, Proses Pembelajaran, Sarana dan Prasaran serta Pendidik dan Tenaga Kependidikan secara bersama-sama dengan Kepuasan Siswa	141
11. Hubungan antara Kurikulum SMK, Proses Pembelajaran, Sarana dan Prasarana, Pendidik dan Tenaga Kependidikan serta Prestasi Uji Kompetensi secara bersama-sama dengan Kepuasan Siswa..	142
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	144
A. Kesimpulan dan Hasil Penelitian.....	144
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	146
C. Saran	147
D. Keterbatasan	150
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	156

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Penelitian di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar.....	54
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	63
Tabel 3.3 Skala Sikap.....	66
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Item Layanan Tuntutan Variabel Kurikulum SMK (X ₁).....	68
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X ₂)	69
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X ₃)	70
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X ₄)	71
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Item Variabel Kepuasan Siswa (Y ₂)	72
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabel Angket.....	74
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X ₁).....	88
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X ₂)	90
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X ₃)	91
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X ₄)	92
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Siswa (Y ₂).....	94

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Data Variabel Penelitian.....	95
Tabel 4.7 Uji Homogenitas X_1, X_2, X_3, X_4, Y_1 dan Y_2	96
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X_1) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1)	96
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Proses Pembelajaran (X_2) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1).....	98
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X_3) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1)	100
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1)	102
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X_1) terhadap Kepuasan Siswa (Y_2)	103
Tabel 4.13 Tabel Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Proses Pembelajaran (X_2) terhadap Kepuasan Siswa (Y_2).....	105
Tabel 4.14 Tabel Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X_3) terhadap Kepuasan Siswa (Y_2)	107
Tabel 4.15 Tabel Hasil Perhitungan Analisis Jalur Pengaruh Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) terhadap Kepuasan Siswa (Y_2).....	109
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Matriks Korelasi.....	111
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X_1), Layanan Proses Pembelajaran (X_2), Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X_3) serta Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1)	111
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Matriks Korelasi.....	118
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X_1), Layanan Proses Pembelajaran (X_2), Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X_3) serta Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) terhadap Prestasi Uji Kompetensi (Y_1)	119
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Matriks Korelasi.....	125

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X₁), Layanan Proses Pembelajaran (X₂), Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X₃), Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X₄) serta Prestasi Uji Kompetensi (Y₁) terhadap Kepuasan Siswa (Y₂)126

Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Analisis Data134



Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Kerangka Penelitian	50
Gambar 2.2 Model Hipotesis Penelitian	51
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	56
Gambar 3.2 Diagram Jalur yang menyatakan hubungan Kausal X_1, X_2, X_3, X_4 ke Y_1 dan Y_2	79
Gambar 4.1 Histogram Data Variabel Layanan Tuntutan Kurikulum SMK	89
Gambar 4.2 Histogram Data Variabel Layanan Proses Pembelajaran	90
Gambar 4.3 Histogram Data Variabel Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana	91
Gambar 4.4 Histogram Data Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan	93
Gambar 4.5 Histogram Data Kepuasan Siswa	94
Gambar 4.6 Hubungan Struktur X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y_1	117
Gambar 4.7 Hubungan Struktur X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y_2	124
Gambar 4.8 Hubungan Struktur X_1, X_2, X_3, X_4 serta Y_1 terhadap Y_2	133

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	156
Lampiran 2 Angket dan Kisi-Kisi.....	162
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	182
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi.....	200
Lampiran 5 Hasil Deskriptif Data Penelitian.....	206
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian.....	226

Neldy Awan, 2012

Mutu Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa Di SMK Negeri Sekabupaten Kampar

: Studi Terhadap Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif di SMK Negeri Se-Kabupaten Kampar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu