# 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. Pendidikan 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_
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data .................................................. 88
  1. Deskripsi Data Variabel Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X1) .................. 88
  2. Deskripsi Data Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X2) ..................... 89
  3. Deskripsi Data Variabel Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3) .................. 91
  4. Deskripsi Data Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X4) .......... 92
  5. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Siswa (Y1) ..................................... 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 Kesebelas ......................................... 118

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 Prasarana 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
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 (X₁) .........................................................................................68
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X₂) .......69
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X₃) .........................................................................................70
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Item Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X₄) .........................................................................................71
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Item Variabel Kepuasan Siswa (Y₂) .......................72
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabel Angket ..................................................................74
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Tuntutan Kurikulum SMK (X₁) ..........................................................................................88
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Proses Pembelajaran (X₂) ....90
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan/Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X₃) .........................................................................................91
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X₄) ..........................................................................................92
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Siswa (Y₂) ....................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
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
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 Data ........................................................................... 134

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 X₁, X₂, X₃, X₄ ke Y₁ dan Y₂ ..........................................................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 X₁, X₂, X₃, X₄ terhadap Y₁ ..........................117
Gambar 4.7 Hubungan Struktur X₁, X₂, X₃, X₄ terhadap Y₂ .....................124
Gambar 4.8 Hubungan Struktur X₁, X₂, X₃, X₄ serta Y₁ terhadap Y₂ .........133
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