

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN LITERASI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Pemikiran.....	14
F. Hipotesis.....	14
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
H. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
A. Mutu Jasa Layanan Pendidikan	27
1. Konsep Dasar Mutu Jasa Layanan Pendidikan	27
2. Urgensi Pelayanan Pendidikan Bermutu	28
3. Standar Pencapaian Kualitas Layanan Pendidikan	30
4. Indikator Dimensi Kualitas Jasa Model Kotler di Lembaga Pendidikan.....	32
B. Kepuasan Pelanggan	37
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	37
2. Faktor - faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	38

3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	39
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	40
C. Motivasi Belajar Siswa.....	42
1. Pengertian Motivasi	42
2. Fungsi dan Tujuan Motivasi	43
3. Teori Motivasi	45
4. Indikator Motivasi Belajar Siswa.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	50
B. Jenis dan Sumber Data.....	50
C. Teknik Pengumpulan Data.....	53
D. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	75
A. Deskripsi Data.....	75
B. Analisis Deskriptif	85
C. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	100
D. Pembahasan Hasil Penelitian	110
E. Penawaran Gagasan	121
F. Kebaruan dan Orisinalitas Penelitian.....	122
BAB V Penutup	125
A. Simpulan	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN - IAMPYRAN	132
RIWAYAT HIDUP	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	19
Tabel 2.1. Pola Motivasi	46
Tabel 3.1. Jumlah Populasi Siswa MAN 2 Kota Bandung	52
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Siswa MAS Al-Istiqomah.....	52
Tabel 3.3. Daftar Skor Penilaian Angket 1	56
Tabel 3.4. Daftar Skor Penilaian Angket 2	57
Tabel 3.5. Daftar Skor Penilaian Angket 3	57
Tabel 3.6. Kisi -kisi Skala Instrumen Mutu Jasa Layanan Pendidikan.....	58
Tabel 3.7. Kisi-kisi Skala Instrumen Kepuasan Siswa	62
Tabel 3.8. Kisi – kisi Skala Instrumen Motivasi Belajar Siswa	63
Tabel 4.1 Identitas MAN 2 Kota Bandung	76
Tabel 4.2 Data Kamad, Wakamad dan Kepala TU	78
Tabel 4.3 Kualifikasi Pendidikan	78
Tabel 4.4 Kesesuaian Tugas Mengajar	79
Tabel 4.5 Data Tenaga Kependidikan	80
Tabel 4.6 Data Tenaga Kependidikan MAS Al-Istiqomah.....	84
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian MAN 2 Kota Bandung	86
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian MAS Al-Istiqomah	86
Tabel 4.9 Nilai Indikator Variabel MAN 2 Kota Bandung.....	87
Tabel 4.10 Nilai Indikator Variabel MAS Al-Istiqomah	89
Tabel 4.11 Uji Validitas X MAN 2 Kota Bandung.....	91
Tabel 4.12 Uji Validitas X MAS Al-Istiqomah	92
Tabel 4.13 Uji Validitas Y1 MAN 2 Kota Bandung.....	94
Tabel 4.14 Uji Validitas Y1 MAS Al-Istiqomah	95
Tabel 4.15 Uji Validitas Y2 MAN 2 Kota Bandung.....	96
Tabel 4.16 Uji Validitas Y2 MAS Al-Istiqomah	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas MAN 2 Kota Bandung.....	99
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas MAS Al-Istiqomah.....	100
Tabel 4.19 Hasil Regresi Sederhana (1)	101

Tabel 4.20 Hasil Regresi Sederhana (2)	103
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi (1)	104
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi (2)	105
Tabel 4.23 Coefficients (1)	106
Tabel 4.24 Model Summary (1)	107
Tabel 4.25 Coefficients (2).....	108
Tabel 4.26 Model Summary (2)	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran (Analisis Jalur)	13
Gambar 2.1. Model Sistem Terbuka	31
Gambar 2.2. Sistem Pendidikan	31
Gambar 2.3. Konseptual Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 2.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	40
Gambar 3.1. Skema Paradigma Analisis Jalur	59
Gambar 3.2. Rancangan Analisis Jalur	64
Gambar 4.1. Grafik Uji Validitas X MAN 2	92
Gambar 4.2. Grafik Uji Validitas X MAS Al - Istiqomah	93
Gambar 4.3. Grafik Uji Validitas Y1 MAN 2	94
Gambar 4.4. Grafik Uji Validitas Y1 MAS Al-Istiqomah	95
Gambar 4.5. Grafik Uji Validitas Y2 MAN 2	97
Gambar 4.6. Grafik Uji Validitas Y2 MAS Al-Istiqomah	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian (X).....	132
Lampiran 2. Angket Penelitian (Y1).....	134
Lampiran 3. Angket Penelitian (Y3).....	136
Lampiran 4. Tahapan Pelaksanaan Tesis	138
Lampiran 5. Validitas (X) MAN 2	139
Lampiran 6. Validitas (X) MAS Al-Istiqomah	140
Lampiran 7. Validitas (Y1) MAN 2.....	141
Lampiran 8. Validitas (Y1) MAS Al-Istiqomah	142
Lampiran 9. Validitas (Y2) MAN 2.....	143
Lampiran 10. Validitas (Y2) MAS Al-Istiqomah	144
Lampiran 11. Angket (X) MAN 2.....	145
Lampiran 12. Angket (Y1) MAN 2	146
Lampiran 13. Angket (Y2) MAN 2	147
Lampiran 14. Angket (X) MAS Al-Istiqomah.....	148
Lampiran 15. Angket (Y1) MAS Al-Istiqomah.....	149
Lampiran 16. Angket (Y2) MAS Al-Istiqomah.....	150
Lampiran 17. Surat Ijin Penelitian	151
Lampiran 18. Surat Feedback Penelitian	152
Lampiran 19. Dokumentasi.....	153