



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEMAMPUAN KOGNITIF,
MOTIVASI TENAGA PENDIDIK TERHADAP KEPUASAN DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP PRESTASI PESERTA DIDIK PADA
SMA YADIKA 11 JATIRANGGA, JATISAMPURNA BEKASI.**

TESIS

TRI SUYATMI

55112320075

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016



**PENGARUH KEMAMPUAN KOGNITIF,
MOTIVASI TENAGA PENDIDIK TERHADAP KEPUASAN
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PRESTASI PESERTA
DIDIK PADA SMA YADIKA 11 JATIRANGGA,
JATISAMPURNA BEKASI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS TRI SUYATMI

55112320075

MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016

ABSTRACT

Based on the study, teacher and student as a part of element on keys success for the manage in teaching and learning process. The model of this research is Quantitative Research, and the kinds of research are causal and correlational research. The sampling size is 242 student at Yadika 11 High School. For the data collecting process using proportional calculate. And the choosing for the technique of the analysis data using SEM. The result showed is for the first structural equation model showed there are correlation between cognitive competence is positive and significant on motivation; Both of for that variables have influence for directing on motivation is 75 percent. Different for the second structural equation model is showed there are correlation for strength between teacher motivation on student satisfaction. And for Motivation have correlation positive, and significant on student satisfaction. Both of for that variables have influence for directing on student satisfaction is 72 percent. for the third structural equation model is showed for Student satisfaction have correlation positive, and significant on student achievement. Both of for that variables have influence for directing on student achievement is 78 percent.

Keywords:

Cognitive competence; Motivation; Satisfaction; and Achievement.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Berdasarkan studi yang telah dilakukan, Guru dan Siswa adalah elemen yang menjadi bagian dari kesuksesan dalam pengelolaan pada proses belajar mengajar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan jenisnya adalah penelitian kausal dan korelasional. Jumlah sampling yang digunakan sebanyak 242 peserta didik. Pengambilan sampling dilakukan secara proporsional. Dan teknik analisa datanya menggunakan analisa multivariate dimana jenisnya adalah SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan pada model persamaan struktural yang pertama menunjukkan adanya hubungan antara kemampuan kognitif tenaga pendidik yang positif dan signifikan dengan motivasi tenaga pendidik. Kedua variabel tersebut berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta didik sebesar 75%. Sedangkan pada persamaan struktural yang kedua menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara motivasi tenaga pendidik dengan kepuasan peserta didiknya, Kedua variabel tersebut berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta didik sebesar 72%. Dan diikuti juga adanya hubungan yang cukup kuat, positif dan signifikan antara kepuasan peserta didik terhadap prestasinya. Pengaruh kedua variabelnya secara langsung terhadap prestasi peserta didik sebesar 78%.

Kata Kunci :

Kemampuan kognitif, motivasi, kepuasan, dan prestasi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kemampuan Kognitif, Motivasi Tenaga
Pendidik Terhadap Kepuasan dan Implikasinya
Terhadap Prestasi Peserta Didik Pada SMA Yadika 11
Jatirangga, Jatisampurna, Bekasi.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Tri Suyatmi

NIM : 55112320075

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juni 2016

Mengesahkan,

Pembimbing

Dr. Ir Tjiptogoro Dinarjo Soehari, M.M

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program PascaSarjana

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Didik Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kemampuan Kognitif, Motivasi Tenaga
Pendidik Terhadap Kepuasan dan Implikasinya
Terhadap Prestasi Peserta Didik Pada SMA Yadika
11 Jatirangga, Jatisampurna Bekasi.
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Tri Suyatmi
NIM : 55112320075
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 28 Februari 2016

Merupakan hasil penelitian, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang di tetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Program Pascasarjana Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 28 Februari 2016



(Tri Suyatmi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas diberikan kesehatan dan kelancaran dalam melalui proses bimbingan dan penulisan tesis ini dari awal hingga tesis ini terselesaikan. Tesis ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kurikulum program Strata 2 Pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penyusunan tesis ini kami banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Untuk itu saya menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat.

1. Dr.Ir Tjiptogoro Dinarjo Soehari,M.M Selaku Dosen Pembimbing saya. Tanpa bantuan dan dorongan dari beliau, penyusunan thesis ini tidak akan selesai.

2. Dr. Arisetyanto Nugroho, Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Prof. Dr., Didik J Rachbini., Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

4. Dr. Augustina Kurniasih SE. ME., Ketua Program Studi MM., Universitas Mercu Buana.

5. Pimpinan Yayasan, para guru, staff dan siswa-siswi tercinta di SMA Yadika 11, Bekasi yang telah bersedia untuk memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan observasi.
6. Suami dan anak-anak tercinta beserta keluarga, yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan sehingga dapat terus memotivasi saya untuk menyelesaikan tesis ini
7. Kepada teman-teman kuliah seangkatan MM-SDM Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan *sharing* pengalaman dan diskusi dalam penyelesaian tesis ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan tesis ini. Akhir kata, Kami berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang berkepentingan, serta bagi ilmu pengetahuan. Terima kasih.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2016

Penyusun

Tri Suyatmi

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13
 BAB II. DESKRIPSI ORGANISASI	 14
2.1. Sejarah Singkat SMA Yadika 11 Jatirangga, Jatisampurna, Bekasi	14
2.2. Visi dan Misi SMA Yadika 11 Jatirangga	15
2.3. Profil SMA Yadika 11 Jatirangga	15
2.4. Daftar Nama Struktur dan Guru Pembina SMA Yadika 11	16
2.5. Lingkup Bidang Usaha SMA Yadika 11	16
2.6. Proses Kegiatan Belajar Mengajar di SMA Yadika 11	19

2.7. Sumber Daya Manusia di SMA Yadika 11 Jatirangga	23
2.8. Tantangan SMA Yadika 11 Jatirangga	26
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA	28
3.1. Landasan Teori	28
3.1.1. Teori Tentang Jasa	28
3.1.2. Kajian Tentang Kemampuan	29
3.1.3. Kajian Tentang Motivasi	35
3.1.4. Memahami Tentang Kepuasan Pelanggan	40
3.1.5. Memahami Berprestasi Belajar	53
3.2. Penelitian Terdahulu	59
3.2.1. Jurnal Berskala Nasional	59
3.2.2. Jurnal Berskala Internasional	63
3.3. Kerangka Pemikiran	67
3.4. Perumusan Hipotesis	71
BAB IV. METODE PENELITIAN	72
4.1. Jenis dan <i>Design</i> Penelitian	72
4.2. Variabel Penelitian atau Fenomena yang Diamati	72
4.2.1. Variabel Kemampuan Kognitif Tenaga Pendidik (X_1)	73
4.2.2. Variabel Motivasi Tenaga Pendidik (X_2)	74
4.2.3. Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y_1)	76
4.2.4. Variabel Prestasi Peserta Didik (Y_2)	78
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	93
4.3.1. Populasi	93
4.3.2. Sampel Penelitian	93

4.4. Jenis dan Sumber Data	95
4.5. Teknik Pengumpulan Data	95
4.6. Teknik Analisis Data	96
4.6.1. Hasil Uji Coba Instrumen	96
4.6.2. Jenis-Jenis Teknik Analisa Data	97
4.7. Pengujian Hipotesis	104
4.8. Koefisien Determinasi	107
4.9. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	107
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	114
5.1. Gambaran Umum Responden Penelitian	114
5.1.1. Jenis Penelitian Responden Penelitian	115
5.1.2. Usia Responden Penelitian	116
5.1.3. Kelas Responden Penelitian	116
5.2. Hasil Penelitian	116
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	116
5.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	125
5.2.3. Hasil Analisis SEM Lisrel	131
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	170
6.1. Kesimpulan	170
6.2. Saran	170
DAFTAR PUSTAKA	171

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Prestasi Belajar Siswa-Siswi SMA Yadika 11 Periode 2010 s.d. 2014	2
Tabel 1.2 <i>Tracking Follow up</i> Komplain 5 Tahun Terakhir.....	4
Tabel 1.3 Monitoring Perkembangan Kemampuan Kognitif Guru.....	7
Tabel 1.4 Motivasi Guru dalam Menjalani Proses Belajar Mengajar	8
Tabel 2.1 Sebaran Jumlah <i>Student Active</i>	24
Tabel 2.2 Sebaran Komposisi Nama Tenaga Pendidik	25
Tabel 2.3 Sebaran Karyawan TU dan Satpam	26
Tabel 3.1 Ringkasan Landasan Teori Kemampuan Kognitif.....	34
Tabel 3.2 Ringkasan Landasan Teori Motivasi Kerja	39
Tabel 3.3 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 3.4 Ringkasan Landasan Teori Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 3.5 Ringkasan Landasan Teori Prestasi Peserta Didik	58
Tabel 3.6 Jurnal Penelitian Nasional Terdahulu	59
Tabel 3.7 Jurnal Berskala Internasional Terdahulu.....	63
Tabel 4.1 Pemetaan Instrumen Kisi-Kisi Penelitian.....	82
Tabel 4.2 Ukuran Sampel Minimal dengan Banyaknya Variabel.....	94
Tabel 4.3. Goodness of Fit Index	98
Tabel 4.4 Matriks Korelasi Antar Dimensi X_1 VS Y_1	108
Tabel 4.5 Matriks Korelasi Antar Dimensi X_2 VS Y_1	109
Tabel 4.6 Matriks Korelasi Antar Dimensi X_1 VS X_2	110
Tabel 4.7 Matriks Korelasi Antar Dimensi X_2 VS Y_2	111
Tabel 4.8 Matriks Korelasi Antar Dimensi Y_1 VS Y_2	112

Tabel 4.9 Nilai Koefisien Korelasi	113
Tabel 5.1. Karakter Responden	114
Tabel 5.2. Proses Interpolasi Pada Pengujian Validitas Data	116
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Instrument Pengukuran Kemampuan Kognitif Tenaga Pendidik (X1).....	117
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Instrument Pengukuran Motivasi Tenaga Pendidik (X2).....	118
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Instrument Pengukuran Kepuasan Peserta Didik (Y1).....	120
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Instrument Pengukuran Prestasi Peserta Didik (Y2).....	121
Tabel 5.7. Uji Reliabilitas	123
Tabel 5.8. Analisis Deskriptif Variabel Kemampuan Kognitif	125
Tabel 5.9. Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Tenaga Pendidik	126
Tabel 5.10. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta Didik	128
Tabel 5.11. Analisis Deskriptif Variabel Prestasi Peserta Didik	129
Tabel 5.12. Nilai-t dan Koefisien Persamaan Struktural Pada Model Awal Penelitian	133
Tabel 5.13. Nilai-t dan Koefisien Pada Model Struktural 2	137
Tabel 5.14. Nilai-t dan Koefisien pada Model Struktural 2 Melalui <i>Modification Indices</i>	141
Tabel 5.15. Nilai-t dan Koefisien Pada Model Struktural 3	144
Tabel 5.16. Nilai-t dan Koefisien pada Model Struktural 3 Melalui <i>Modification Indices</i>	147
Tabel 5.17. Perbandingan GOF Masing-Masing Model Struktural	150
Tabel 5.18. Muatan Faktor, T-Value, R ² dan Errorvar Variabel	

KOGNITIF	153
Tabel 5.19. Muatan Faktor, T-Value, R^2 dan Errorvar Variabel	
MOTIVASI	155
Tabel 5.20. Muatan Faktor, T-Value, R^2 dan Errorvar Variabel	
KEPUASAN	158
Tabel 5.21. Muatan Faktor, T-Value, R^2 dan Errorvar Variabel	
PRESTASI	160
Tabel 5.22. Nilai Reliabilitas Konstruk Model Terpilih Secara	
Keseluruhan	163
Tabel 5.23. Matriks Korelasi X_1 VS X_2	164
Tabel 5.24. Matriks Korelasi X_2 VS Y_1	165
Tabel 5.25. Matriks Korelasi Y_1 VS Y_2	166



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gap Kualitas Layanan.....	43
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir.....	69
Gambar 3.3 Model Penelitian	70
Gambar 4.0 Dimensi Kemampuan Kognitif Tenaga Pendidik.....	73
Gambar 4.1 Dimensi Motivasi Tenaga Pendidik.....	74
Gambar 4.2 Dimensi Kepuasan Peserta Didik.....	76
Gambar 4.3 Dimensi Prestasi Peserta Didik	78
Gambar 4.4 Konstelasi Dimensi dan Variabel Penelitian	80
Gambar 5.1 Model Struktural	130
Gambar 5.2 Model Awal SEM	131
Gambar 5.3 Model Awal SEM – T-Value	132
Gambar 5.4 Model Struktural 2 Hubungan Motivasi dan Kepuasan terhadap Prestasi	136
Gambar 5.5 T-Value Model Struktural 2 Hubungan Motivasi dan Kepuasan terhadap Prestasi	137
Gambar 5.6 Model Struktural Pada <i>Modification Indices</i> Persamaan Struktural 2	140
Gambar 5.7 T-Value Model Struktural Pada <i>Modification Indices</i> Persamaan Struktural 2	141
Gambar 5.8 Model Struktural 3 Hubungan Kognitif, Motivasi dan Kepuasan terhadap Prestasi	144
Gambar 5.9 T-Value Model Struktural 3 Hubungan Kognitif, Motivasi dan Kepuasan terhadap Prestasi	145

Gambar 5.10 Model Struktural Pada <i>Modification Indices</i> Persamaan Struktural 3	147
Gambar 5.11 T-Value Model Struktural Pada <i>Modification Indices</i> Persamaan Struktural 3	148
Gambar 5.12 Muatan Faktor Dimensi Variabel Laten Kognitif	152
Gambar 5.13 Muatan Faktor Dimensi Variabel Laten Motivasi	155
Gambar 5.14 Muatan Faktor Dimensi Variabel Laten Kepuasan	157
Gambar 5.14 Muatan Faktor Dimensi Variabel Laten Prestasi	160



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN	177
LAMPIRAN OUTPUT SPSS	191
LAMPIRAN OUTPUT LISRELL	221



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA