



**PENGARUH KUALITAS PEMBELAJARAN,
KUALITAS PERPUSTAKAAN DAN KUALITAS
HUBUNGAN MASYARAKAT TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMK CINTA KASIH TZU CHI**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH
SULASTRI
55108120012

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**

PENGESAHAN

Judul :**Pengaruh Kualitas Pembelajaran, Kualitas Perpustakaan dan Kualitas Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi.**

Bentuk Karya Akhir :Riset Bisnis

Nama :Sulastri

NIM :55108120012

Program :Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2012

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Dr . Rina Astini, SE, MM,

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Phd

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pembelajaran, Kualitas Perpustakaan dan Kualitas Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Sulastri

NIM : 55108120012

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan 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, Februari 2012



Sulastri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang teramat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pembelajaran, Kualitas Perpustakaan dan Kualitas Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi”.

Adapun penulisan karya tulis akhir ini diajukan guna melengkapi dan memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan mencapai gelar Master Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan thesis ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan dan bantuan secara moril, spiritual dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muchsin Shihab Shigaff, MBA, Phdselaku Dosen Pembimbing, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan thesis ini.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
5. BapakDr. Ariesetiyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
7. Ayahanda Soma dan Ibunda Sutini yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
8. Rekan – rekan seperjuangan angkatan 13 program pasca sarjana Universitas Mercu Buana, Itania,Angga Raditya, Nia Songofer, Riatmoko,Hendra Permana,Arif Sumartono, Riana Setia Sari, Hayatun Nufus, Basuki Rachmadi, Winarto Hernowo, Neljon Imran, Ameer, Ira Budi Rahayu, , Dimas, La Ode, Eko Santoso, Endah M. Asih, Indra Wardana, Dudy, Anton Afrioko.
9. Teman teman di TK- SD- SMP – SMK –SMK serta Staff TU/Penunjang di Sekolah Cinta Kasih Tzu Chi – Cengkareng, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penulis nantikan guna penyempurnaan karya akhir ini selanjutnya.Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.
Terima kasih.

Jakarta, Februari 2012

Penulis

Sulastri

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB. I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB. II DESKRIPSI SMK CINTA KASIH TZU CHI	12
2.1 Sejarah Yayasan Buddha Tzu Chi Indonesia.....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	15
2.3 Sumberdaya	16
2.4 Tantangan Bisnis	17
2.5 Proses Bisnis	18
BAB. III KAJIAN PUSTAKA , RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	21
3.1 Kajian Pustaka	21
3.1.1 Konsep Pendidikan Milenium Ketiga	21
3.1.2 Konsep Kualitas Pembelajaran	26
3.1.3 Konsep Kualitas Perpustakaan.....	31
3.1.4 Konsep Kualitas Hubungan Masyarakat	39
3.1.5 Kepuasan Pelanggan	48
3.2 Penelitian Terdahulu	56
3.3 Rerangka Pemikiran	57

3.4 Hipotesis	58
BAB. IV METODE RISET	60
4.1Objek Penelitian	60
4.2 Metode Penelitian	61
4.3 Metode Analisis	73
BAB. V HASIL DAN ANALISIS	81
5.1 Hasil Penelitian	81
5.1.1 Karakteristik Responden	81
5.1.2 Analisa Deskriptif	82
5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	89
5.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	92
5.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	97
5.1.6 Pengujian Hipotesis	100
5.1.7 Matrik Korelasi	103
5.2 Analisis	104
5.2.1 Pengaruh Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa	104
5.2.2 Pengaruh Kualitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa	105
5.2.3 Pengaruh Kualitas Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Siswa	106
5.2.4 Pengaruh Kualitas Pembelajaran,Kualitas Perpustakaan dan Kualitas Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Siswa	106
BAB. VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Rekomendasi	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	130

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Jumlah siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi Tahun 2006-2011.....	5
Tabel 3.1 Pelaksanaan Hubungan Masyarakat di Sekolah	46
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	56
Tabel 4.1 Operasional Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.2 Jumlah siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi Tahun 2011-2012.....	69
Tabel 4.3 Sampel siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi berdasarkan kelas	72
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 5.2 Persentase Sebaran Responden atas Kelas Siswa	82
Tabel 5.3 Deskriptif Statistik Kualitas Pembelajaran	82
Tabel 5.4 Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pembelajaran	83
Tabel 5.5 Deskriptif Statistik Kualitas Perpustakaan	84
Tabel 5.6 Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Perpustakaan	85
Tabel 5.7 Deskriptif Statistik Kualitas Hubungan Masyarakat	86
Tabel 5.8 Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Hubungan Masyarakat	87
Tabel 5.9 Deskriptif Statistik Kepuasan Siswa.....	88

Tabel 5.10 Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa	88
Tabel 5.11 Hasil Uji Instrumen Penelitian	90
Tabel 5.12 Hasil Uji <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i>	92
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas	92
Tabel 5.14 Hasil Analis Regresi Linier Berganda	94
Tabel 5.15 Hasil Uji T	97
Tabel 5.16 Hasil Uji F	99
Tabel 5.17 Matriks Korelasi Per-Dimensi	100



DAFTAR GRAFIK

Hal

Grafik 5.1 Histogram Residual Data Variabel Kualitas Pembelajaran	93
Grafik 5.2 Histogram Residual Data Variabel Kualitas Perpustakaan	93
Grafik 5.3 Histogram Residual Data Variabel Kualitas Hubungan Masyarakat	94
Grafik 5.4 Histogram Residual Data Variabel Kepuasan Siswa	94
Grafik 5.5 Grafik Plot Uji Heterokedastisitas	96



DAFTAR GAMBAR

Hal	
Gambar 2.1Proses Bisnis	20
Gambar 3.1Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Jasa	53
Gambar 3.2 Model Penelitian	58



DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran-1. Kuesioner Penelitian	115
Lampiran-2 Tabulasi Kuesioner	119
Lampiran-3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	125
Lampiran-4 Hasil Analisis Matrik Korelasi	126
Lampiran-5 Hasil Analisis Reliabilitas	127
Lampiran-6 Hasil Analisis Deskriptif	128

