



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
SEKOLAH DAN KOMPETENSI GURU TERHADAP
KEPUASAN SISWA**

(Studi Kasus Di SMA Negeri 101 Jakarta)

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH:
LINDAWATI
NIM: 55109120180**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PENGESAHAN

Judul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan sekolah dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa
Bentuk karya akhir : Riset bisnis
Nama : Lindawati
Nim : 55109120180
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 13 September 2012

Mengesahkan:

Ketua Program Studi



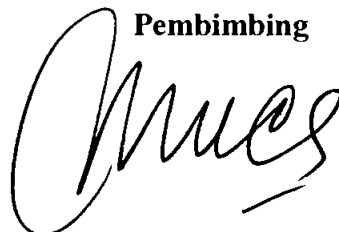
Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana

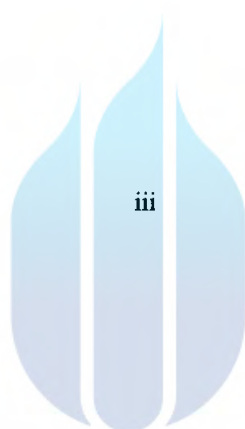


Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing



Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan sekolah dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa
Bentuk Karya Akhir : Riset bisnis
Nama : Lindawati
Nim : 55109120180
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya sendiri dengan bimbingan komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat keputusan Ketua Program Studi 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, September 2012



Lindawati

iv

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah- Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa penulis tujukan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ummatnya dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. Tesis ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari semua pihak , sulit rasanya tesis ini terselesaikan. Karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang penulis tujukan kepada :

1. Ibu Dr Rina Astini, SE, MM, selaku ketua Program study magister manajemen.
2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE,MM, selaku Sekretaris Program study Magister manajemen.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D selaku Dosen pembimbing tesis, atas kesabaran, motivasi dan bimbingannya yang dengan sepenuh hati.
4. Bapak/ Ibu dosen program study Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
5. Staf dan karyawan Universitas Mercu Buana, yang telah membantu selama ini.
6. Ibu Dra. Hj. Hernita HB. Murap, selaku Kepala SMAN 101 Jakarta yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk belajar dan penelitian di SMAN 101 Jakarta.

7. Bapak/ ibu guru dan karyawan SMAN 101 Jakarta dan teman-teman mahasiswa angkatan 16 dan 17 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Anak-anakku tercinta, Emral Aris Abdillah, Irda Septiani, dan Novi Zerlina yang telah memberikan inspirasi, semangat dan pengertian selama penulis menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini, dengan tidak menyebutkan namanya satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih dari penulis.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tentunya banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2012

Hj. Lindawati, SE

Abstract	i
Abstrak.....	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Maksud Dan Tujuan	8
1.5 Manfaat Dan Kegunaan	9
Bab II Deskripsi SMA Negeri 101 Jakarta	
2.1 Sejarah Berdirinya SMA Negeri 101 Jakarta	10
2.2 Kondisi Saat Ini	13
2.3 Struktur Organisasi	16
2.4 Visi Dan Misi.....	19
2.5 Tujuan	20
2.6 Strategi Pelaksanaan	20
2.7 Budaya Di SMA Negeri 101 Jakarta	21
Bab III Kajian Pustaka, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis	
3.1 Kajian Pustaka	23
3.1.1 Kualitas Layanan	23
3.1.2 Mengukur Kualitas Layanan	25
3.1.3 Skala PESPERF.....	36
3.1.4 Pengertian Kompetensi	37
3.1.5 Kompetensi Guru	40
3.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan	43
3.1.7 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	46
3.2 Kerangka Pemikiran.....	46
3.3 Landasan Penelitian Terdahulu	49
Bab IV Metodologi Penelitian	
4.1 Rancangan Penelitian.....	51
4.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	51
4.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel	51
4.4 Skala Pengukuran	54

4.5	Identifikasi Dan Operasional Variabel	54
4.6	Ruang Lingkup Penelitian	57
4.7	Jenis Dan Sumber Data	57
4.8	Pengujian Data	58
4.9	Metode Analisis Data	60
Bab V	Hasil Dan Analisis	
5.1	Karakteristik Responden	65
5.2	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	66
5.3	Analisis Deskriptif	70
5.4	Uji Klasik Model Regresi Berganda	72
5.5	Hasil Analisis Regresi	77
5.6	Uji Hipotesis	80
5.7	analisis determinasi	83
5.8	Pembahasan	84
5.9	Keterbatasan Penelitian.....	89
Bab VI	Kesimpulan Dan Saran	
6.1	Kesimpulan	90
6.2	Saran	91

Daftar Pustaka

Lampiran

Riwayat Hidup



Daftar Tabel

Tabel 1.1	Data Penerimaan Siswa PPDB tahun 2008- 2012	5
Tabel 2.1	Komposisi SDM Guru SMA Negeri 101 Jakarta Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Kependidikan, Golongan Kepangkatan, Jabatan Fungsional, dan Lama Bekerja Tahun 2011	14-15
Tabel 3.1	Landasan Penelitian Terdahulu	49-50
Tabel 4.1	Data Jumlah Siswa Tahun 2011	51
Tabel 4.2	Operasional Variabel Penelitian	55-57
Tabel 5.1	Gambaran Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia , Jenis Kelamin, Kelas dan Program	65
Tabel 5.2	Analisis Uji Validitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 5.3	Analisis Uji Validitas Kompetensi Guru	68
Tabel 5.4	Analisis Uji Validitas Kepuasan Siswa	69
Tabel 5.5	Analisis Uji Reliabilitas Data Variabel X1, X2 dan Y	70
Tabel 5.6	Pendapat Siswa Terhadap Variabel X1, X2 dan Y di SMAN 101 Jakarta	71-72
Tabel 5.7	Uji Autokorelasi	74
Tabel 5.8	Uji Multikolinieritas	75
Tabel 5.9	Hasil Analisis Regresi	77
Tabel 5.10	Hasil Koefisien Korelasi Parsial	79
Tabel 5.11	Hasil Uji T Per Variabel	80
Tabel 5.12	Hasil Uji T Per Dimensi	82
Tabel 5.13	Hasil Uji Stimultan	83
Tabel 5.14	Hasil Koefisien R dan koefisien R square	84

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Struktur Organisasi SMAN 101 Jakarta	18
Gambar 3.1	Model Konseptual SERVQUAL	35
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran	48
Gambar 5.1	Grafik Normal P-P Plot	73
Gambar 5.2	Hasil Uji Homoskedastisitas	76



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Rancangan Proposal penelitian
- Lampiran 3 Data jawaban responden
- Lampiran 4 Laporan hasil FGD
- Lampiran 5 Analisis karakteristik responden
- Lampiran 6 Hasil uji validitas, reliabilitas, autokorelasi, dan multikolinearitas.
- Lampiran 7 Hasil uji regresi, uji T, uji simultan, dan determinasi
- Lampiran 8 Daftar riwayat hidup

