

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan atas berkat dan anugerahNya yang menyertai setiap proses yang harus dilalui penulis hingga tesis ini akhirnya dapat diselesaikan. Tesis dengan judul “PENGARUH PERSEPSI TENTANG KUALITAS JASA PENDIDIKAN DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA KRISTEN TUNAS HARAPAN BOGOR” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister Pendidikan Strata Dua Universitas Pelita Harapan.

Penulis menyadari betul bahwa dengan kemampuan dan dalam segala keterbatasannya tentunya membutuhkan banyak bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam proses pengerjaan Tesis ini, yaitu kepada:

- 1) Ibu Oh Yen Nie, S.E., M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan.
- 2) Bapak Dr. Niko Sudibjo, S.Psi., M.A., selaku Ketua Program Magister Teknologi Pendidikan sekaligus Anggota Tim Penguji yang memberi masukan kepada penulis.
- 3) Ibu Dr. Sri Lanawati. R, S.Psi., M.Psi., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis serta meluangkan waktu untuk mendampingi selama masa pengerjaan Tesis.
- 4) Prof. Laurens Kaluge, M.A., Ph.D., selaku Ketua Tim Penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis.

- 5) Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama masa perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
- 6) Ibu Putri dan seluruh staf/karyawan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
- 7) Keluarga terkasih yang telah memberikan perhatian, semangat dan dukungan doa bagi penulis.
- 8) Ketua kelas Batch 39A, Ibu Niniek serta teman-teman seperjuangan di Batch 39A yang selalu memotivasi dan membantu penulis.
- 9) Keluarga besar GSJA Betlehem Bogor, seluruh tim pastoral, staff, departemen pendidikan dan seluruh LIFE Kids leaders.
- 10) Keluarga besar Sekolah Kristen Tunas Harapan, terkhusus Bapak Deddy Surya, Ibu Liana Pangemanan dan Ps. Yentie selaku Yayasan Tunas Harapan serta seluruh Kepala Departemen dan staff Sekolah Tunas Harapan atas dukungan yang diberikan pada penulis.
- 11) Seluruh rekan kerja penulis di Departemen Kurikulum, Bapak Abednego dan Ibu Ririn serta Kepala Sekolah TK, SD dan SMP Kristen Tunas Harapan, khususnya Kepala Sekolah SMAK Tunas Harapan, Ibu Mariana Sibuea, yang telah memungkinkan penelitian ini dilakukan di unit SMA.
- 12) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu.

Akhir kata, biarlah Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan tesis ini dan dalam segala keterbatasan yang adadalam penelitian ini, kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 12 Desember 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRACT v

ABSTRAK.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR TABEL.....xv

DAFTAR LAMPIRAN.....xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....7

1.3 Batasan Masalah.....9

1.4 Rumusan Masalah.....9

1.5 Tujuan Penelitian.....10

1.6 Manfaat Penelitian.....10

1.7 Sistematika Penelitian.....11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori Persepsi.....13

2.2 Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....14

2.2.1 Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan Peserta Didik.....19

2.3.	Pengertian Kualitas Jasa Pendidikan.....	20
2.3.1.	Faktor lain yang mempengaruhi kualitas jasa pendidikan.....	24
2.4.	Pengertian Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	25
2.4.1.	Faktor lain yang mempengaruhi kepemimpinan kepala sekolah...	32
2.5.	Perkembangan Remaja Menengah.....	33
2.5.1.	Perkembangan Fisik Remaja Menengah.....	33
2.5.2.	Perkembangan Kognitif Remaja Menengah.....	33
2.5.3.	Perkembangan Sosial Emosional Remaja Menengah.....	34
2.6.	Gambaran Umum Institusi Sekolah.....	34
2.7.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
2.8.	Kerangka Berpikir.....	37
2.8.1.	Pengaruh persepsi tentang kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.....	37
2.8.2.	Pengaruh persepsi tentang kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik.....	38
2.8.3.	Pengaruh persepsi tentang kepemimpinan kepala sekolah terhadap kualitas jasa pendidikan.....	39
2.9	Model Penelitian.....	40
2.10	Hipotesis Penelitian.....	41
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian.....	43
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.3	Subyek Penelitian.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Instumen Penelitian.....	45

3.6	Kepuasan Peserta Didik.....	45
3.6.1	Defnisi Konseptual.....	45
3.6.2	Definisi Operasional.....	46
3.6.3	Kisi-kisi Instrumen.....	46
3.7	Kualitas Jasa Pendidikan.....	50
3.7.1	Defnisi Konseptual.....	50
3.7.2	Definisi Operasional.....	51
3.7.3	Kisi-kisi Instrumen.....	51
3.8	Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	53
3.8.1	Defnisi Konseptual.....	53
3.8.2	Definisi Operasional.....	53
3.8.3	Kisi-kisi Instrumen.....	54
3.9	Teknik Pengolahan Data	
3.9.1	Statistik Deskriptif.....	57
3.9.2	Uji Realibilitas dan Validitas.....	60
3.9.3	Analisa Tabulasi Silang.....	61
3.9.4	Uji Inner Model	61
3.9.4.1	Uji Multikolinearitas	61
3.9.4.2	Uji Kesesuaian Inner Model	62
3.9.4.3	Analisis Koefisien Jalur.....	62
3.9.5	Hipotesis Statistik.....	63
3.9.6	Prosedur Penelitian.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	66
4.2	Uji Validitas Instrumen.....	67
4.2.1	Uji Outer Model.....	67
4.2.2	Validitas Konvergen.....	67
4.2.3	Uji Validitas Diskriminan.....	69
4.2.4	Uji Realibilitas Konsistensi Internal.....	70

4.3	Statistik Deskriptif.....	70
4.3.1	Statistik Deskriptif Kepuasan Didik Terhadap Sekolah	70
4.3.2	Statistik Deskriptif Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan..	72
4.3.3	Statistik Deskriptif Persepsi Tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	73
4.4	Uji <i>Inner Model</i> dan Pengujian Hipotesis.....	74
4.4.1	Uji Multikolinearitas	74
4.4.2	Uji Kesesuaian Model.....	75
4.4.3	Uji Hipotesis.....	75
4.5	Pembahasan	
4.5.1	Persepsi peserta didik tentang kepemimpinan sekolah berpengaruh positif terhadap persepsi kepuasan peserta didik.....	81
4.5.2	Persepsi peserta didik tentang kualitas jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.....	82
4.5.3	Persepsi peserta didik tentang kepemimpinan berpengaruh positif terhadap persepsi tentang kualitas jasa pendidikan	84
4.5.4	Adanya hubungan antara tingkat kepuasan peserta didik dengan tingkat atau jenjang kelas peserta didik.....	86
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	87

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Implikasi Manajerial.....	90
5.3	Saran Penelitian Selanjutnya.....	93

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN

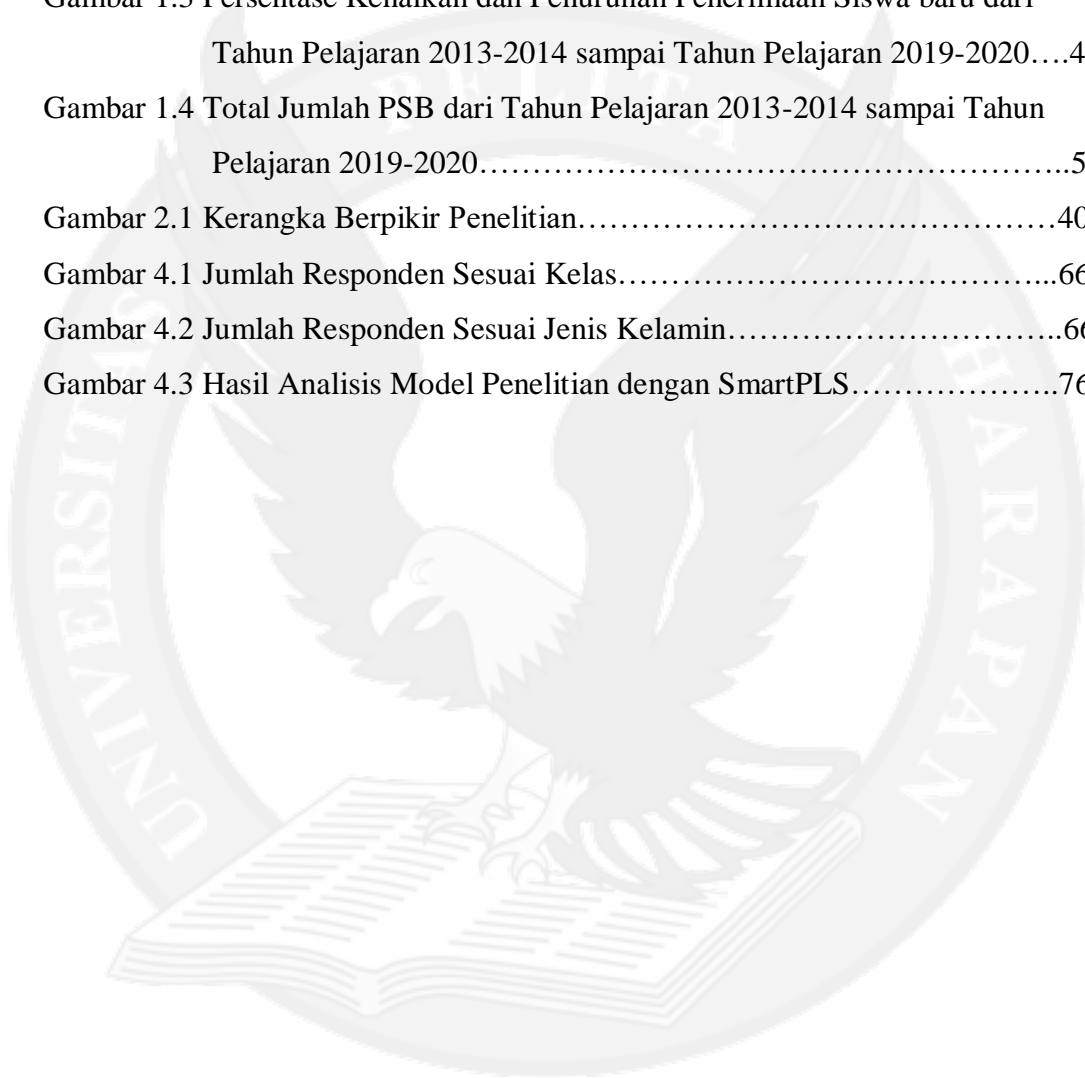
HASIL UJI KEMIRIPAN

IZIN PUBLIKASI SEKOLAH

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Kenaikan/Penurunan Jumlah Peserta Didik dari Tahun Pelajaran 2013-2014 sampai Tahun Pelajaran 2019-2020.....	3
Gambar 1.2 Total Jumlah Peserta Didik Tahun Pelajaran 2013-2014 sampai Tahun Pelajaran 2019-2020.....	4
Gambar 1.3 Persentase Kenaikan dan Penurunan Penerimaan Siswa baru dari Tahun Pelajaran 2013-2014 sampai Tahun Pelajaran 2019-2020....	4
Gambar 1.4 Total Jumlah PSB dari Tahun Pelajaran 2013-2014 sampai Tahun Pelajaran 2019-2020.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Jumlah Responden Sesuai Kelas.....	66
Gambar 4.2 Jumlah Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4.3 Hasil Analisis Model Penelitian dengan SmartPLS.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Peserta Didik terhadap Sekolah pada Tahun 2015, 2016 dan 2017.....	3
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan AVE.....	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>loading factor</i>	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	69
Tabel 4.4 Hasil Cronbach's Alpha Tiap Variabel.....	70
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Kepuasan Peserta Didik.....	70
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan.....	72
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Persepsi Tentang Kepemimpinan Sekolah.....	73
Tabel 4.8 Nilai VIF.....	74
Tabel 4.9 Nilai R-Square.....	75
Tabel 4.10 Koefisien Jalur.....	76
Tabel 4.11 <i>Specific Indirect Effects</i>	77
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis.....	77
Tabel 4.13 <i>Crosstab</i> antara Tingkat Kualitas dan Tingkat Kepuasan.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Instrumen Penelitian SERVQUAL.....	A-1
Instumen Penelitian SSI	A-2
Instrumen Penelitian LPI.....	A-4

LAMPIRAN B

Tabulasi Hasil Skoring Variabel Kualitas.....	B-1
Tabulasi Hasil Skoring Variabel Kepuasan.....	B-3
Tabulasi Hasil Skoring Variabel Kepemimpinan.....	B-7

LAMPIRAN C

<i>Overview AVE, Composite Reability, R-Square</i>	C-1
Model Uji Validitas Konvergen.....	C-1
Model Uji Koefisien Jalur.....	C-2

