

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Pernyataan Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Prakata	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Pedoman Transliterasi	xiv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
المخلص	xviii
Daftar Isi	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	01
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian	16
F. Penegasan Istilah	17
G. Sistematika Pembahasan	20

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori	24
1. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan	24
2. Perilaku Organisasi	37

3. Budaya Organisasi	53
4. Layanan Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan	75
5. Penelitian Terdahulu	80
6. Pengaruh SPMI Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sekolah.....	81
7. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
8. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
9. Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sekolah	88
B. Kerangka Konseptual	90
C. Hipotesis Penelitian	94

BAB III METODE PENELITIAN

A. Prosedur Penelitian	96
1. Pendekatan	96
2. Jenis Penelitian	97
B. Populasi Dan Sampel	98
C. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	105
D. Intrumen Penelitian	107
E. Teknik Analisis Data	125
1. Analisis Deskriptif Variabel	125
2. Analisis Regresi Linier Berganda	125
3. Uji Asumsi Klasik	125
4. Uji Hipotesis	127

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data.....	130
1. Variabel Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)	134
2. Variabel Perilaku Organisasi	134
3. Variabel Budaya Organisasi	135
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	135

B. Uji Asumsi Klasik	136
1. Uji Normalitas.....	136
2. Uji Multikolinieritas	139
3. Uji Heterokedastisitas	139
4. Uji Autokorelasi.....	141
C. Pengujian Hipotesis.....	141
1. Uji Linieritas Model Regresi	142
2. Uji Normalitas Residual	143
3. Uji Heterokedastisitas	143
4. Uji Multikolinieritas.....	144
5. Interpretasi Analisis Regresi Linier Berganda.....	145
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	134
b. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	146
c. Hasil Uji Persamaan regresi	146

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo	148
B. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo	151
C. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo	154
D. Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo	158

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	161
B. Implikasi	164
C. Saran	169

DAFTAR RUJUKAN	172
DAFTAR LAMPIRAN	191
Lampiran 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	191
Lampiran 2. Hasil Uji Asumsi Klasik	207
Lampiran 3. Hasil Analisis Regresi	208
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	211
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	221
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	325
Lampiran 7. Profil SMP Bilingual Terpadu Junwangi	326
Lampiran 8. Data Pokok Pendidikan	331
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	335
Lampiran 10. Form Konsultasi Bimbingan Disertasi	356
Lampiran 11. Laporan Perkembangan Studi dan Time Schedule Disertasi.....	358
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup.....	361