

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
المخلص	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan Pendidikan	9
1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan	9
2. Dimensi Layanan Pendidikan	12
3. Standar Layanan Pendidikan	15
B. Biaya Pendidikan	16
1. Pengertian Biaya Pendidikan.....	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Biaya Pendidikan	18
3. Komponen-komponen Biaya Pendidikan.....	18
4. Jenis-jenis Biaya Pendidikan	19
C. Kepuasan Orang Tua	22
1. Pengertian Kepuasan Orang Tua	22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
D. Penelitian Terdahulu.....	30

E. Kerangka Berpikir	32
F. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	35
C. Identifikasi Variabel Penelitian	37
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
G. Metode Analisis Data Statistik	46
H. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	53
2. Letak Geografis MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	55
3. Visi, Misi dan Tujuan Raudlatus Shibyan 02	55
4. Struktur Organisasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	56
5. Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	57
6. Keadaan Peserta didik MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	57
7. Sarana dan Prasarana MI NU Raudlatus Shibyan 02 Pegunungan Bae Kudus	58
8. Kurikulum MI NU Raudlatus Shibyan 02	59
B. Karakteristik Responden	59
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	61
C. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .	61
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X1)	61
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Biaya Pendidikan (X2)	67
3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Orang Tua	70

D. Uji Instrumen Penelitian	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	74
E. Uji Asumsi Klasik	75
F. Uji Hipotesis	80
G. Pembahasan.....	84
1. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02	84
2. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI Nu Raudlatus Shibyan 02	87
3. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02	89
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	91
B. Saran	92
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 :	Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MI NU Raudlatus Shibyan 02 Tahun Pelajaran 2021/2022....	57
Tabel 4.2 :	Jumlah Peserta Didik MI NU Raudlatus Shibyan 02 Tahun Pelajaran 2021/2022	58
Tabel 4.3 :	Sarana dan Prasarana MI NU Raudlatus Shibyan 02 Tahun Pelajaran 2021/2022	58
Tabel 4.4 :	Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.5 :	Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.6 :	Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	61
Tabel 4.7 :	Jawaban Responden Terhadap Variabel X1 (Kualitas Layanan).....	62
Tabel 4.8 :	Jawaban Responden Terhadap Variabel X2) Biaya Pendidikan	68
Tabel 4.9 :	Jawaban Responden Terhadap Variabel Y (Kepuasan Orang Tua)	70
Tabel 4.10 :	Hasil Uji Validitas Instrumen	73
Tabel 4.11 :	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12 :	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.13 :	Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua.....	76
Tabel 4.14 :	Hasil Uji Linieritas Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua.....	77
Tabel 4.15 :	Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.16 :	Hasil Uji Heteraskedastisitas	78
Tabel 4.17 :	Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson	79
Tabel 4.18 :	Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson	79
Tabel 4.19 :	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.20 :	Hasi Uji t	81
Tabel 4.21 :	Hasil Uji F	82
Tabel 4.22 :	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir..... 33
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Madrasah MI NU Raudlatus
Shibyan 02 56

