

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>الملخص</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
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 Peganjaran Bae Kudus .....	53
2. Letak Geografis MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus .....	55
3. Visi, Misi dan Tujuan Raudlatus Shibyan 02 .....	55
4. Struktur Organisasi MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus .....	56
5. Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus .....	57
6. Keadaan Peserta didik MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran Bae Kudus .....	57
7. Sarana dan Prasarana MI NU Raudlatus Shibyan 02 Peganjaran 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
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>	

## 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

