

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Karya	v
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Jenis Penelitian	6
2. Populasi dan Sampel	6
3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	7
4. Teknik Analisis Data	7
F. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengerian Total Quality Service	9
B. Tujuan dan Manfaat TQS	10
C. Konsep Total Quality Service	11
D. Implementasi Total Quality Service	15
E. Penerapan Prinsip-prinsip TQM/TQS dalam Pendidikan	17
F. Kinerja Manajerial	18
G. Pengaruh Penerapan TQS dan Kinerja Manajerial	21
H. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Jenis data dan Teknik Pengumpulan Data	26
D. Variabel Penelitian	27
E. Teknik Analisis Data	28
1. Statistik Deskriptif	28
2. Pengujian Kuesioner	28
a. Uji Validitas	29
b. Uji Realibilitas	29
3. Uji Hipotesis	30
a. Pengujian Regresi	30
b. Koefisiensi Determinasi	31
c. Uji T (Partial)	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
A. Data Penelitian	32
B. Pengujian Data	35
1. Statistik Deskriptif	35

2. Uji Instrumen	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Realibilitas	37
3. Uji Hipotesis	38
a. Pengujian Regresi	38
b. Koefisiensi Determinasi	39
c. Uji T (Partial)	39
C. Pembahasan	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
A. Simpulan	42
B. Keterbatasan Penelitian	43
C. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Nama-nama Sekolah Swasta Yang Menjadi sampel Penelitian	33
Tabel 4.2	Data Pengembalian Kuesioner	34
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4.6	Hasil Uji (Partial)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	22
------------	------------------------	----