

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	14
1.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Kualitas Layanan	18
2.1.1 Definisi Kualitas layanan	18
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	19
2.2 Budaya Organisasi	23
2.2.1 Pengertian Budaya Organisasi	23
2.2.2 Indikator Budaya Organisasi	24
2.3 Kepemimpinan Visioner	27
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan Visioner	27
2.3.2 Indikator Kepemimpinan Visioner	29
2.4 Hubungan Antar Variabel	31
2.4.1 Hubungan Kepemimpinan Visioner dan Kualitas Layanan Sekolah	31
2.4.2 Hubungan Budaya Organisasi dan Kualitas Layanan Pendidikan	32

2.4.3 Hubungan Kepemimpinan Visioner dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Pendidikan.....	33
2.5 Penelitian Terdahulu	36
2.6 Kerangka Pemikiran	45
2.7 Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Operasional Variabel	50
3.3 Populasi.....	54
3.4 Sampel	54
3.5 Tahapan Penelitian.....	56
3.6 Pengumpulan Data	58
3.6.1 Jenis Data	58
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	58
3.7 Instrumen Penelitian	58
3.7.1 Angket atau Kuesioner	59
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.8.1 Uji Validitas	59
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.9 Teknik Analisis Data	60
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	63
3.9.2.1 Uji Normalitas Menurut Ghozali (2018:154)	63
3.9.2.2 Uji Multikolinearitas Menurut Ghozali (2018:107)	63
3.9.2.3 Uji Heteroskedastisitas Menurut Ghozali (2018:137).....	63
3.9.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	64
3.9.4 Uji Hipotesis.....	65
3.9.5 Uji t.....	65
3.9.6 Uji F.....	66
3.9.7 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67

4.1 Karakteristik Responden.....	67
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	71
4.2.2 Uji Validitas	90
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	91
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	92
4.2.5 Uji Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan	97
4.3.1 Pengaruh Kepemimpinan Visioner terhadap Kualitas Layanan	97
4.3.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan.....	98
4.3.3 Pengaruh Kepemimpinan Visioner dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
BAB VI DAFTAR PUSTAKA	104
6.1 Pembahasan	140