

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	i
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Hipotesis Penelitian.....	10
G. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Pelayanan Teknologi Informasi	23
1. Pengertian Pelayanan	23
2. Pengertian Teknologi Informasi.....	23
3. Pelayanan Teknologi Informasi Dalam Pendidikan.....	24
4. Indikator Pelayanan Teknologi Informasi.....	27
5. Harapan Pelanggan/Orang Tua Siswa Dalam Pelayanan Teknologi Informasi.....	29
B. Efisiensi Pembiayaan	30
1. Konsep Pembiayaan Pendidikan	32
2. Efisiensi dalam Pembiayaan Pendidikan	32
3. Efisiensi Dalam Pembiayaan Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	35
4. Indikator Efisiensi Pembiayaan Pendidikan	37
C. Kepuasan Pelanggan	39
1. Pengertian Kepuasan Orang Tua.....	41

2. Strategi Kepuasan Orang Tua	41
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	49
B. Jenis dan Sumber Data	49
C. Variabel Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Kuisisioner	56
2. Wawancara.....	56
3. Studi Dokumentasi.....	57
E. Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
a. Uji Validitas	58
b. Uji Reliabilitas	58
c. Uji Normalitas.....	60
d. Uji Linieritas	61
e. Uji Heteroskedastisitas.....	62
F. Teknik Analisis Data.....	62
1. Tahap Deskripsi Data.....	62
2. Analisis Korelasi	63
3. Analisis Regresi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Deskripsi Data.....	67
2. Analisis Deskriptif	68
B. Hasil Analisis Instrumen	99
1. Uji Validitas	99
2. Uji Reliabilitas	102
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
1. Hasil Uji Normalitas	103
2. Hasil Uji Multikoleniaritas.....	105
3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	106

D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	107
1. Uji-t (Parsial).....	107
2. Uji F (Simultan)	109
3. Koefisien Determinasi (Uji R²)	111
E. Hasil Analisis Angket	112
F. Pembahasan.....	123
1. Analisis Hubungan Pelayanan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	123
2. Analisis Hubungan Efisiensi Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	128
3. Analisis Hubungan Pelayanan Teknologi Informasi dan Efisiensi Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	132
BAB V PENUTUP	138
A. Simpulan	138
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	141