

## 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 Heterokedastisitas 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