

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nur Ufudiah  
NIM : 202630003  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Ppdb Dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang) “ ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian lain yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku didunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 2 Juni 2022  
Saya yang menyatakan

Siti Nur Ufudiah

## PENGESAHAN

Tesis Berjudul : Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB Dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang)

Nama : Siti Nur Ufudiah

NIM : 202630003

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 16 Juni 2022

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan

Serang, 16 Juni 2022

Direktur,




**Prof. Dr. H. Ilzamudin Ma'mur, MA**

NIP. 19610829 990031002


## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER


Tesis berjudul : Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB Dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang)  
Nama : Siti Nur Ufudiah  
NIM : 202630003  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam


Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah

Ketua : Prof. Dr. Ilzamudin, M.A. (  )

Sekretaris : Dr. Purnama Rika Perdana, M.Pd. (  )

Penguji I : Prof. Dr. H. E. Syarifuddin, M.Pd. (  )

Penguji II : Dr. Anis Fauzi, M.Si. (  )

Pembimbing I : Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D. (  )

Pembimbing II : Dr. Machdum Bachtiar, M.Pd. (  )

Diujikan di Serang pada tanggal : 16 Juni 2022

Waktu : 08.30-10.00 WIB

Hasil/Nilai : 3,86

Predikat : Pujian

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sultan Maulana Hasanudin  
Banten  
Diserang

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul :

Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Ppdb Dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang).

Yang ditulis oleh :

Nama : Siti Nur Ufudiah  
NIM : 202630003  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah sepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.Pd (Magister Pendidikan)  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Serang, 2 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D**  
NIP. 19680620 199603 1 003



**Dr. Machdum Bachtiar, M.Pd**  
NIP. 19631027 198903 1 003

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB –LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister dilingkungan Program Pascasarjana UIN SMH Banten mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bias dibuat dengan Time New Arabic 12, dengan cara sebagai berikut :

Ā	= Tekan a dan tekan shift + titik
Ā	= Tekan A dan tekan shift + koma
Ī	= Tekan i dan tekan shift + titik
Ī	= Tekan I dan tekan shift + koma
Ū	= Tekan u dan tekan shift + titik
Ū	= Tekan U dan tekan shift + koma
ḥ	= Tekan h dan tekan shift + kurung kurawal kanan
Ḥ	= Tekan H dan tekan shift + kurung kurawal kiri
ṣ	= Tekan s dan tekan shift + kurung kurawal kanan
Ṣ	= Tekan S dan tekan shift + kurung kurawal kiri
š	= Tekan s dan tekan garis miring
Š	= Tekan S dan tekan shift + garis miring
ḍ	= Tekan d dan tekan shift + kurung kurawal kanan
Ḍ	= Tekan D dan tekan shift + kurung kurawal kiri
ṭ	= Tekan t dan tekan shift + kurung kurawal kanan
Ṭ	= Tekan t dan tekan shift + kurung kurawal kiri
ẓ	= Tekan Z dan tekan shift + kurung kurawal kanan
Ẓ	= Tekan Z dan tekan shift + kurung kurawal kiri

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut :

## Kosonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B / b	Be
ت	Ta'	T / t	Te
ث	Tsa'	Ṣ / ṣ	Tse (s titik diatas)
ج	Jim	J / j	Je
ح	Ha'	H / h	Ha (h dengan titik bawah)
خ	Kha'	Ḥ / ḥ	Kha (gabungan k dan h)
د	dal	D / d	De
ذ	Zal'	Z / z	(z dengan titik diatas)
ر	Ra'	R / r	Er
ز	zai	Z / z	Zet
س	Sin	S / s	Es
ش	Syin	Sy / sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ / ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D / d	de (dengan titik atau garis dibawah)
ط	Ta'	T / t	T (dengan titik dibawah)
ظ	Za'	Z / z	Z (dengan titik dibawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	Gh	Ge (gabungan g dan h)
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Konsonan rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

عدة	Ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

*Ta’ Marbutah*

1. Bila diamalkan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

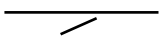
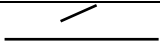
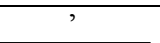
(Ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia dan menjadi Bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan lafal “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah Al-Auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila *Ta' marbutah* hidup atau dengan *Harkat Fathah, Kasrah* dan *Dammah* ditulis t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakatul Fitri</i>
------------	---------	----------------------

### Vocal Pendek

	Kasrah	Ditulis	i
	Fathah	Ditulis	a
	Dammah	Ditulis	u



### Vocal Panjang

Fathah + Alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiyyah</i>
Fathah + Ya' mati	Ditulis	Ā
يسعى	Ditulis	<i>Yas'ā</i>
Kasrah + Ya' mati	Ditulis	i
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	ū
فروض	Ditulis	<i>Furūdu</i>

### Vocal Rangkap

Fathah + Ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

## ABSTRAK

**Tesis Siti Nur Ufudiah, NIM 202630003. Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB Dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang).**

Pelaksanaan penerimaan peserta didik baru merupakan layanan pendidikan guna memenuhi hak-hak dasar warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bermutu dan berkeadilan dengan menerapkan asas objektif, akuntabel, transparan dan tanpa deskriminatif sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan yang bermutu.

Rumusan masalah (1) bagaimana pengaruh efektivitas pelaksanaan PPDB terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang (2) Bagaimana pengaruh mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang (3) Apakah terdapat pengaruh efektifitas pelaksanaan PPDB dan mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang.

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui tingkat ketercapaian efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang,(2) untuk mengetahui tingkat ketrercapaian mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang,(3) untuk mengetahui tingkat ketercapaian pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan mutu layanan terhadap tingkat kepuasan orangtua peserta didik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif dengan teknik korelasi regresi . Variabel penelitian meliputi dua variabel bebas yaitu Efektivitas Pelaksanaan PPDB (X1), Mutu Layanan Pendidikan (X2) dan Tingkat Kepuasan Wali Murid (Y).

Hasil penelitian diketahui bahwa : Pertama Efektivitas Pelaksanaan PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid diperoleh persamaan regresi .  $Y' = 64.095 + 0.665X$ , pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru signifikan dengan nilai  $t = 4,277 > ,000$ . Kedua, Mutu Layanan Pendidikan terhadap kepuasan Wali Murid menunjukkan bahwa persamaan regresi .  $Y' = 44.330 + 0.948X$ , yang berarti pengaruh mutu layanan signifikan dengan nilai  $t = 3,576 > ,001$ . Ketiga, Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap tingkat Kepuasan Wali Murid memperoleh persamaan regresi .  $Y' = 32.181 + 0.126X$ , yang berarti pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru Dan Mutu Layanan signifikan dengan nilai  $t = 2,399 > ,002$ .

Kata kunci: *Penerimaan Peserta Didik Baru, Mutu Layanan, Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.*

## ABSTRACT

Thesis Siti Nur Ufudiah, NIM 202630003. The Effect of Effectiveness of PPDB Implementation and Quality of Education Services on the Satisfaction Level of Guardians of Students (Study at State MTs 1 and 2 Serang City).

The implementation of new student admissions is an educational service in order to fulfill the basic rights of citizens to obtain quality and equitable education by applying the principles of being objective, accountable, transparent and non-discriminatory so as to encourage increased access to quality education services. This study aims (1) to determine the level of achievement of the effectiveness of New Student Admission to the level of satisfaction of the guardians of students in MTs Negeri 1 & 2 Serang City, (2) to determine the level of achievement of the quality of education services on the level of satisfaction of guardians of students in MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang, (3) to determine the level of achievement of the effect of New Student Admission Effectiveness and service quality on the level of satisfaction of parents of students. The method used in this research is quantitative method with regression correlation technique . The research variables included two independent variables, namely the Effectiveness of PPDB Implementation (X1), Quality of Education Services (X2) and Student Guardian Satisfaction Level (Y).

The result of the research is that : First , the Effectiveness of PPDB Implementation on Student Guardian Satisfaction is obtained by regression equation .  $Y' = 64.095 + 0.665X_1$ , the effect of New Student Admission Effectiveness is significant with t value of  $4.277 > .000$ . Second, the quality of education services on student guardian satisfaction shows that the regression equation .  $Y' = 44.330 + 0.948X_2$ , which means the influence of service quality is significant with a value of  $t = 3.576 > .001$ . Third, the effectiveness of PPDB implementation and the quality of education services on the level of student guardian satisfaction obtained a regression equation.  $Y' = 32.181 + 0.126X_1 + 0.126X_2$ , which means the effect of the effectiveness of new student admissions and service quality is significant with the value of  $t = 2.399 > .002$ .

Keywords: *New Student Acceptance, Service Quality, Student Parent Satisfaction.*

## نبذة مختصرة

أطروحة ستي نور عفودية، رقم التسجيل : ٢٠٢٦٣٠٠٠٣. تأثير فاعلية قبول الطلاب الجدد وجودة خدمات التعليم على مستوى رضا الأوصياء الطلاب (دراسات في مدرسة نيجري ١ و ٢ مدينة سيرانج).

تطبيق قبول الطلاب الجدد هو خدمة تعليمية من أجل الوفاء بالحقوق الأساسية للمواطنين في الحصول على تعليم جيد وعادل من خلال تطبيق مبادئ أن تكون موضوعية وخاضعة للمساءلة وشفافة وغير تمييزية وذلك لتشجيع زيادة الوصول إلى خدمات التعليم الجيد . تهدف هذه الدراسة إلى (١) تحديد مستوى تحقيق فاعلية قبول الطلاب الجدد على مستوى رضا أولياء أمور الطلاب في مدرسة نيجري ١ و ٢ مدينة سيرانج ، (٢) لتحديد مستوى تحقيق جودة القبول. خدمات التعليم على مستوى رضا أولياء أمور الطلاب في مدينة نيجري ١ و ٢. سيرانج ، (٣) لتحديد مستوى تحقيق تأثير قبول الطلاب الجدد وفعالية وجودة الخدمة على مستوى رضا أولياء أمور الطلاب . الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة الكمية بتقنية الارتباط الانحداري. تشمل متغيرات البحث على متغيرين مستقلين هما فعالية قبول الطلاب الجدد ( $X1$ ) وجودة الخدمة التعليمية ( $X2$ ) ومستوى رضا الطالب الوصي ( $Y$ ).

تظهر نتيجة البحث ما يلي: أولاً ، يتم الحصول على فعالية تنفيذ عمليات قبول الطلاب الجدد في إرضاء أولياء أمور الطلاب من خلال معادلة الانحدار.  $Y' = 64.095 + 0.665$  ، يكون تأثير فعالية قبول الطلاب الجدد كبيراً مع قيمة  $t$  تبلغ  $4.277 < .0000$  . ثانياً ، تُظهر جودة خدمات التعليم على رضا ولي الأمر أن معادلة الانحدار.  $Y' = 44.330 + 0.948$  ، مما يعني أن تأثير جودة الخدمة مهم بقيمة  $t = 3.576 > .001$  . ثالثاً ، حصلت فاعلية تنفيذ قبول الطلاب الجدد وجودة خدمات التعليم على مستوى رضا ولي الأمر على معادلة الانحدار.  $Y' = 32.181 + 0.126$  ، مما يعني أن تأثير فعالية قبول الطلاب الجدد وجودة الخدمة كبير مع قيمة  $t = 2.399 > .002$  . الكلمات المفتاحية: قبول الطالب الجديد ، جودة الخدمة ، رضا ولي الأمر.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “PENGARUH EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PPDB DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WALI MURID (Studi di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang). Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing seluruh umat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT, semoga kita semua mendapatkan syafa’at diakhirat nanti.

Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Magister Pendidikan (M.Pd) di Program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa bimbingan, petunjuk, arahan dan nasihat dari pihak berikut :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilzamuddin, MA, selaku Direktur pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Supardi, M.Pd.,Ph.D, selaku pembimbing satu tesis penulis yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, menasihati, mengoreksi tesis dengan sangat teliti
4. Bapak Dr. Machdum Bachtiar, M.Pd, selaku pembimbing dua tesis penulis yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, menasihati, mengoreksi tesis dengan sangat teliti

5. Bapak Dr. H. Anis Fauzi, M.SI, selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang sudah melayani dan membimbing kami dengan baik dan ramah,
6. Ibu Dr. Hj. Anis Zohriah, M.Pd. selaku Sekretaris program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), yang selalu melayani kami dengan ramah, sopan, sabar dan penuh ketelitian
7. Bapak dan Ibu Dosen, yang sudah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan dengan sabra, dan profesioanl,
8. Staff TU, Karyawan dan seluruh civitas akademika Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang sudah begitu baik dalam membangun silaturahmi dengan para mahasiswa
9. Keluarga besar Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 & 2 Kota Serang yang telah bersedia untuk menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian, sudah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan secara professional

Harapan semoga tesis ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi Madrasah-Madrsah sebagai sumbangsi keilmuan dalam peningkatan mutu pendidikan, Kritik dan saran yang membangun dari pembaca penulis sangat harapkan demi perbaikan dimasa mendatang,

Serang, 2 Juni 2019

Penulis,

**Siti Nur Ufudiah**  
NIM. 202630003

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxi
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	19
C. Batasan Masalah .....	20
D. Rumusan Masalah.....	21
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	21
1. Tujuan Penelitian.....	21
2. Kegunaan Penelitian .....	22
F. Sistematika Pembahasan .....	24
<b>BAB II    KAJIAN TEORETIS</b>	
A. Deskripsi Teori .....	25
1. Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) .....	25
a. Pengertian Efektivitas PPDB .....	25
b. Model PPDB Direktur Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia.....	31

2.	Mutu Layanan Pendidikan.....	41
a.	Pengertian Mutu Layanan Pendidikan.....	41
b.	Model-Model Mutu Layanan Pendidikan.....	43
1)	Menurut Parasuraman dan Zeithmal.....	43
2)	Model <i>SERVQUAL</i> .....	45
c.	Karakteristik Jasa Pendidikan.....	48
d.	Produk Jasa Pendidikan.....	53
e.	Bentuk Jasa Layanan Pendidikan.....	58
f.	Standar Mutu Layanan Pendidikan.....	60
3.	Tingkat Kepuasan Wali Murid.....	69
a.	Pengertian Kepuasan Wali Murid.....	69
b.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	74
c.	Indikator Kepuasan.....	77
B.	Tinjauan Pustaka.....	79

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	86
1.	Tempat Penelitian.....	86
2.	Waktu Penelitian.....	88
B.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	88
1.	Populasi.....	88
2.	Sampel.....	91
C.	Metode Penelitian.....	93
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	95
1.	Metode Observasi.....	96
2.	Metode Kuesioner.....	96
3.	Metode Dokumentasi.....	97
E.	Sumber Data.....	97



1. Data Primer.....	97
2. Data Sekunder.....	97
F. Instrumen Penelitian.....	98
G. Teknik Analisis Data .....	106
1. Teknik Deskriptif.....	107
2. Teknik Inferensial.....	110
3. Analisis Korelasi.....	114
4. Analisis Regresi .....	119
H. Hipotesis Statistik.....	125
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Uji Coba Instrumen .....	126
1. Uji Validitas Instrumen .....	
2. Hasil Uji Reabilitas.....	
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	
a. Efektivitas pelaksanaan PPDB .....	
b. Mutu Layanan.....	
c. Tingkat Kepuasan Wali Murid .....	
C. Pengujian Persyaratan Analisis .....	
1. Uji Normalitas .....	
2. Uji Multicorelasi.....	
D. Uji Hipotesis.....	
1. Hasil Pengujian Hipotesis Variabel $X_1$ Terhadap Y.....	
2. Hasil Pengujian Hipotesis Variabel $X_2$ Terhadap Y.....	
3. Hasil Pengujian Hipotesis Variabel $X_1$ dan $X_2$ Terhadap Y .....	
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	184
	B. Implikasi .....	187
	C. Kesimpulan.....	188
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	190
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	197
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	230

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pelanggan Jasa Pendidikan.....	57
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	88
Tabel 3.2	Jumlah siswa MTs N 1 Kota Serang .....	90
Tabel 3.3	Jumlah siswa MTs N 2 Kota Serang .....	90
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen .....	101
Tabel 3.5	Aturan Penskoran Pertanyaan Positif .....	102
Tabel 3.6	Aturan Penskoran Pertanyaan Negatif .....	103
Tabel 3.7	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Wali Murid .....	104
Tabel 3.8	Aturan Penskoran Pertanyaan Positif .....	105
Tabel 3.9	Aturan Penskoran Pertanyaan Negatif .....	106
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Efektivitas Penerimaan Siswa Baru .....	136
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Mutu Layanan .....	138
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Kepuasan Wali Murid.....	140
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Butir Instrumen Efektivitas Penerimaan Siswa Baru .....	143
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Butir Instrumen Mutu Layanan .....	145
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Butir Instrumen Kepuasan Wali Murid .....	147
Tabel 4.7	Deskripsi Data Efektivitas Penerimaan Siswa Baru .....	149
Tabel 4.8	Deskripsi Data Mutu Layanan .....	151
Tabel 4.9	Deskripsi Data Kepuasan Wali Murid .....	152
Tabel 4.10	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Normalitas Data Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru Dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid .....	155
Tabel 4.11	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Normalitas Data Mutu Layanan Dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid.....	156

Tabel 4.12	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> Tolerance dan VIV Hubungan antara Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dengan Kepuasan Orangtua Peserta Didik Baru .....	157
Tabel 4.13	<i>Collinearity Diagnostics<sup>a</sup></i> <i>Eigenvalue</i> dan <i>Condition Index</i> Hubungan antara Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dengan Kepuasan Wali Murid .....	159
Tabel 4.15	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> <i>Regresi</i> Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid .....	160
Tabel 4.16	<i>ANOVA<sup>a</sup></i> Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid .....	161
Tabel 4.17	<i>Model Summary</i> Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid .....	162
Tabel 4.18	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> <i>Regresi</i> Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	163
Tabel 4.19	<i>ANOVA<sup>a</sup></i> Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	163
Tabel 4.20	<i>Model Summary</i> Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid.....	164
Tabel 4.21	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> <i>Regresi</i> Efektivitas Penerimaan Peserta Didik dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	165
Tabel 4.19	<i>ANOVA<sup>a</sup></i> Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	166
Tabel 4.20	<i>Model Summary</i> Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	167

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Wawancara dengan Kepala Sekolah MTs Negeri 2 Kota Serang ....	226
Gambar 2 Proses perijinan sebelum sebar angket dengan Kepala Sekolah MTs N 2 Kota Serang.....	226
Gambar 3 Data siswa MTs Negeri 1 Kota Serang.....	227
Gambar 4 Sekolah MTs Negeri 2 Kota Serang .....	227
Gambar 6 Sekolah MTs Negeri 1 Kota Serang .....	228

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Penelitian Efektivitas PPDB .....	198
Lampiran 2 : Data Mutu Layanan Pendidikan .....	201
Lampiran 3 : Data Kepuasan Wali Murid .....	204
Lampiran 4 : Latar Belakang MTs N 1 Kota Serang .....	207
Lampiran 5 : Latar Belakang MTs N 2 Kota Serang.....	209
Lampiran 6 : Visi MTs N 1 Kota Serang.....	210
Lampiran 7 : Visi MTs N 2 Kota Serang.....	212
Lampiran 8 : Misi MTs N 1 Kota Serang.....	213
Lampiran 9 : Misi MTs N 2 Kota Serang.....	213
Lampiran 10 : Dokumentasi .....	226
Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup.....	230
Lampiran 12 : SK Bimbingan.....	231
Lampiran 13 : Surat Pengantar Penelitian .....	233
Lampiran 14 : Surat Balasan Ijin Penelitian MTs 1 .....	234
Lampiran 15 : Surat Balasan Ijin Penelitian MTs 2 .....	235