



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PENGARUH BUDAYA SEKOLAH DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDER  
DI SMA PAX PATRIAE BEKASI**

Tesis ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar  
Magister Pendidikan (M.Pd)

**Elfridus Moi**

**NIM; 1401190046**

**PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

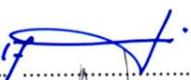
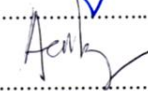
**JAKARTA**

**2017**

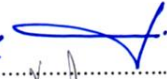
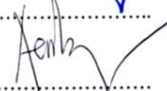



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D Pembimbing I	18-3-2017	
2. Dr. Hotner Tampubolon, MM Pembimbing II	20-3-2017	

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
3. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D Penguji I	18-3-2017	
4. Dr. Hotner Tampubolon, MM Penguji II	20-3-2017	
5. Dr. S. Josephine Tobing, MS Penguji III	20-3-2017	

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : *Pengaruh Budaya Sekolah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Stakeholder di SMA Pax Patriae*. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.

Tulisan ini diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D dan Bapak Dr. Hotner Tampubolon, MM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing, menuntun dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia
3. Bapak Dr. Hotner Tampubolon, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia
4. Para Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan yang telah memberikan dan berbagi pengetahuan serta para karyawan yang sangat baik melayani.

5. Yayasan Keluarga Bunda dan Kepala Sekolah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di SMA Pax Patriae.
6. Bapak Ph.A.Y. Johnson Riberu, S.Si selaku Kepala Sekolah SMA Pax Patriae serta para Guru dan Karyawan SMA Pax Patriae yang telah memberikan dukungan, doa, moril, serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
7. Kedua Orang Tua, kakak serta adik yang telah mendukung dan mendorong penulis untuk menyelesaikan pendidikan Mangister Pendidikan di UKI
8. Teman-teman seangkatan Pascasarjana UKI serta sahabat dan kenalan yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan doa, materi maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Jakarta, 24 Februari 2017

Penulis

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “*Pengaruh Budaya Sekolah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Stakeholder di SMA Pax Patriae*”, adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Jakarta, 24 Februari 2017

Yang membuat pernyataan

Elfridus Moi

## ABSTRAK

Tulisan ini mengidentifikasi bagaimana pengaruh budaya sekolah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan stakeholder di SMA PAX PATRIAE. Untuk tujuan ini, peneliti memperoleh data dari berbagai jenis literatur dan dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner stakeholder. Kumpulan data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Penelitian ini menemukan indikasi bahwa seluruh dimensi budaya sekolah sangat memengaruhi kepuasan stakeholder yang diprakarsai oleh kultur akademik, kultur sosial budaya dan kultur demokrasi.

Variabel kualitas pelayanan dengan seluruh dimensinya seperti sarana prasarana, karyawan, kurikulum dan tata pamong, tidak memengaruhi kepuasan stakeholder. Alasan lemahnya persepsi stakeholder disebabkan ekspektasi mereka terhadap kualitas pelayanan sekolah ini sangat tinggi. Ketidakpuasan itu tampak pada ketidaksesuaian harapan mereka terhadap akses internet yang kurang lancar, penerapan kurikulum *Chambridge* yang kurang memadai, karyawan sekolah kurang trampil, dan pengelolaan keuangan sekolah yang kurang transparan dan akuntabel.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan supaya sekolah memiliki standar penilaian yang baku sehingga mampu mengukur skala perubahan kualitas pelayanan secara periodik atau berkala. Selain itu juga, sekolah menyediakan fasilitas internet yang baik, pengelolaan keuangan sekolah yang terbuka sehingga memungkinkan penyediaan fasilitas yang berkualitas,

diberikan pelatihan atau workshop untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta kreativitas dan keterampilan mengajar guru.

### **ABSTRACT**

The research identifies how school culture and service quality influence stakeholders satisfaction in senior high school Pax Patriae in Bekasi. For this purpose, researcher were collected data from a variety of literature and collected from questioner of stakeholder. The collected data were analysed using descriptive statistics. The research findings indicated that all dimensions of the school culture is very influence to improvement stakeholder satisfaction that initiatives were perceived by academic culture, social culture, and democracy.

Service quality variable with all dimensions like, infrastructure, employee, curriculum, and governance does not affect to stakeholder satisfaction. The reasons for these low perceptions were the high expectations of the stakeholders to service quality of this school. Dissatisfaction was visible in the incongruity of their expectations for substandard internet access, application Chambridge curriculum inadequate, school employees are less skilled, financial management and school that is transparent and accountable.

Based on this study, the researchers suggested that the school has a standard assessment standard so as to measure the scale of change in the quality of services periodically or regularly. It is also, school must provide good internet facilities, school transparent financial management so that enable the provision of quality facilities, given

the training or workshops to enhance the skill of employees and creativity and teachers' teaching skills.

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN ORISINAL.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4. Batasan Penulisan.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Keilmuan .....	7
1.5.2 Manfaat Aplikatif.....	7
1.5.3 Manfaat Metodologi.....	8



1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori Penelitian .....	9
2.1.1 Konsep Kepuasan Stakeholder .....	9
1. Sekilas tentang Pelanggan ( <i>customer</i> )-Stakeholder .....	9
2 Identifikasi Kepuasan Pelanggan/Stakeholder .....	10
2.1.2 Budaya Sekolah.....	14
1. Kerangka Konseptual Budaya Sekolah.....	16
2. Jenis-Jenis Budaya Sekolah .....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan Sekolah .....	28
1. Pengertian Kualitas ( <i>Quality</i> ).....	28
2. Hakikat Kualitas Pelayanan .....	29
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	36
2.2.1 Hubungan Budaya Sekolah dan Kepuasan Stakeholder.....	36
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Stakeholder ...	36
2.2.3 Hubungan Budaya Sekolah dan Kualitas Pelayanan .....	37
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.3.1 Populasi dan Sampel .....	40
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.4.1 Instrumen Budaya Sekolah .....	42
3.4.2 Instrumen Kualitas Pelayanan Sekolah .....	46
3.4.2 Instrumen Kepuasan Stakeholder .....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.6 Hipotesis dan Uji Statistik.....	51
3.6.1 Hipotesis untuk korelasi.....	51
3.6.2 Hiptotesis untuk regresi.....	52
<b>BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Analisis hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Stakeholder.....	55
4.1.1 Uji Validitas .....	56
4.1.2 Uji Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	56
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	57
4.1.4 Uji Korelasi .....	58
4.1.5 Analisis Regresi Ganda .....	59
4.2 Pembahasan .....	62
4.2.1 Pengaruh Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Stakeholder...	62
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Stakeholder	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Implikasi .....	74
5.3 Saran.....	75

**DAFTAR PUSTAKA ..... 77****DAFTAR TABEL**

Tabel		Hal
Tabel 2.1	Kepuasan Stakeholder	13
Tabel 3.1	Populasi dan sampel	41
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Budaya Sekolah	43
Tabel 3.3	Kuesioner Budaya Sekolah	43
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.5	Kuesioner Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.6	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Stakeholder	50
Tabel 3.7	Kuesioner Kepuasan Stakeholder	50
Tabel 4.1	Reability Statistic	56
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.3	Korelasi	58
Tabel 4.4	Regresi	59
Tabel 4.5	Model Summary	60
Tabel 4.6	ANOVA	61
Tabel 4.7	Deskripsi variabel Budaya Sekolah	63
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	68