

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah di SMA Negeri 50, 53 dan 54 Jakarta	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR**

A. Deskripsi Teoretis	
1. Definisi Kepuasan .....	12
2. Komponen Dalam Mengukur Kepuasan .....	17
3. Hakikat Layanan Bimbingan Klasikal.....	22
a. Pengertian Layanan Bimbingan Klasikal .....	22
b. Tujuan Layanan Bimbingan Klasikal .....	22
c. Materi Layanan Bimbingan Klasikal .....	23
d. Metode Dalam Layanan Bimbingan Klasikal .....	25
e. Media dan Layanan Bimbingan Klasikal .....	25
f. Kepuasan Siswa Mengikuti Kegiatan Bimbingan Klasikal	26
4. Hubungan Status Kepuasan Dengan Kepuasan.....	28
a. Guru PNS.....	28
b. Guru non PNS .....	30
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	34
C. Kerangka Berpikir .....	36
D. Hipotesis Peneltian .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
C. Metode Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel	
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Definisi Konseptual.....	44
2. Definisi Operasional .....	44
3. Kisi-kisi Instrumen .....	45
4. Skoring .....	47
5. Hasil Uji Coba Instrumen .....	48
a. Pengujian Validitas .....	48
b. Perhitungan Reliabilitas.....	50
F. Teknik Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis.....	52
a. Normalitas.....	52
b. Homogenitas.....	53
G. Hipotesis Statistik .....	54
1. Hipotesis Statistik .....	54
2. Uji Hipotesis .....	55

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	57
1. Deskripsi Data Responden .....	57
2. Data kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal pada Guru Bimbingan dan Konseling PNS dan Non PNS di ketiga Sekolah .....	58
a. Data Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang di berikan oleh guru bimbingan dan konseling PNS .....	60
b. Data Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal yang di berikan oleh guru bimbingan dan konseling Non PNS .....	65

B. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
1. Pengujian Hipotesis .....	72
2. Pembahasan .....	73
a. Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klaskal .....	73
b. Perbedaan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal pada Guru BK PNS dan Non PNS di ketiga sekolah .....	75
C. Keterbatasan Penelitian .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	89
B. Implikasi .....	90
C. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>