

DAFTAR ISI

Abstrak	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	43
1.3. Rumusan Masalah	46
1. 4. Tujuan Penelitian.....	47
1.5. Manfaat Penelitian.....	48
BAB II.....	50
TINJAUAN PUSTAKA.....	50
2.1 Landasan Teori	50
Kualitas Layanan Akademik.....	50
Kualitas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi.....	59
Teori Kepemimpinan	72
Kepemimpinan Transformasional Autentik (KTA).....	77
2.2 Kerangka Konseptual.....	97
BAB III	101
METODE PENELITIAN.....	101
3.1. Jenis Penelitian	101
3.2. Lokasi dan Subjek Penelitian	102
4.3. Prosedur Pengembangan.....	102
1. Studi Pendahuluan (Research and Information Collecting).....	106
2. <i>Planning</i> (Melakukan Perencanaan)	107
3. Pengembangan Desain Produk Awal (Develop Preliminary Form of Product).....	108

4.	Uji Coba Lapangan Awal (<i>Preliminary Field testing</i>)	110
5.	Revisi Produk I (<i>Preliminary Product Revision</i>)	110
6.	Uji Coba Lapangan Utama (<i>Main Field testing</i>)	111
7.	Revisi Produk II (<i>Operational Product Revision</i>)	111
8.	Uji Coba Lapangan Operasional (<i>Operational Field testing</i>).....	111
9.	Revisi Produk Akhir (<i>Final Product Revision</i>)	112
10.	Desminasi dan Implementasi (<i>Desimination and Implementation</i>).112	
3.4	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	113
A.	Instrumen Penelitian.....	113
	Validasi Instrumen	116
	Pengumpulan Data	117
3.5	Teknik Analisis Data	124
A.	Tahapan-tahapan Analisis Data.....	125
	Norma Pengujian.....	127
BAB IV	131
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	131
4.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	131
A.	Hasil Studi Pendahuluan (<i>Research and Information Collecting</i>) Model KTA untuk meningkatkan Layanan Akademik.....	131
	Hasil Planning (<i>Melakukan Perencanaan</i>) Model KTA	150
	Hasil Pengembangan Desain Produk Awal (<i>Develop Premilinary Form of Product</i>) Model KTA.....	153
	Hasil Uji Coba Lapangan Awal (<i>Preliminary Field testing</i>) Model KTA....	166
	Revisi Produk I (<i>Preliminary Product Revision</i>)	172
	Hasil Uji Coba Lapangan Utama (<i>Main Field testing</i>)	172
	Revisi Produk II (<i>Operational Product Revision</i>).....	174
	Hasil Uji Coba Lapangan Operasional (<i>Operational Field testing</i>).....	176
	Hasil Revisi Produk Akhir (<i>Final Product Revision</i>)	182

Desminasi dan Implementasi (Desimination and Implementation).....	183
4.2. Temuan Penelitian	184
4.3. Pembahasan	193
A. Karakteristik Model KTA untuk meningkatkan Kualitas Layanan Akademik PTS di Kota Padangsidempuan	194
B. Kelayakan Model KTA untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik PTS di Kota Padangsidempuan	197
C. Kefektifan Model KTA untuk meningkatkan Kualitas Layanan Akademik PTS di Kota Padangsidempuan	199
D. Analisa Pengaruh Dimensi Model KTA untuk meningkatkan Kualitas Layanan Akademik PTS di Kota Padangsidempuan.....	203
BAB V.....	208
SIMPULAN DAN SARAN	208
5.1 Simpuln	208
5.2 Implikasi	210
5.3 Saran	213
DAFTAR PUSTAKA	215

