

## DAFTAR ISI

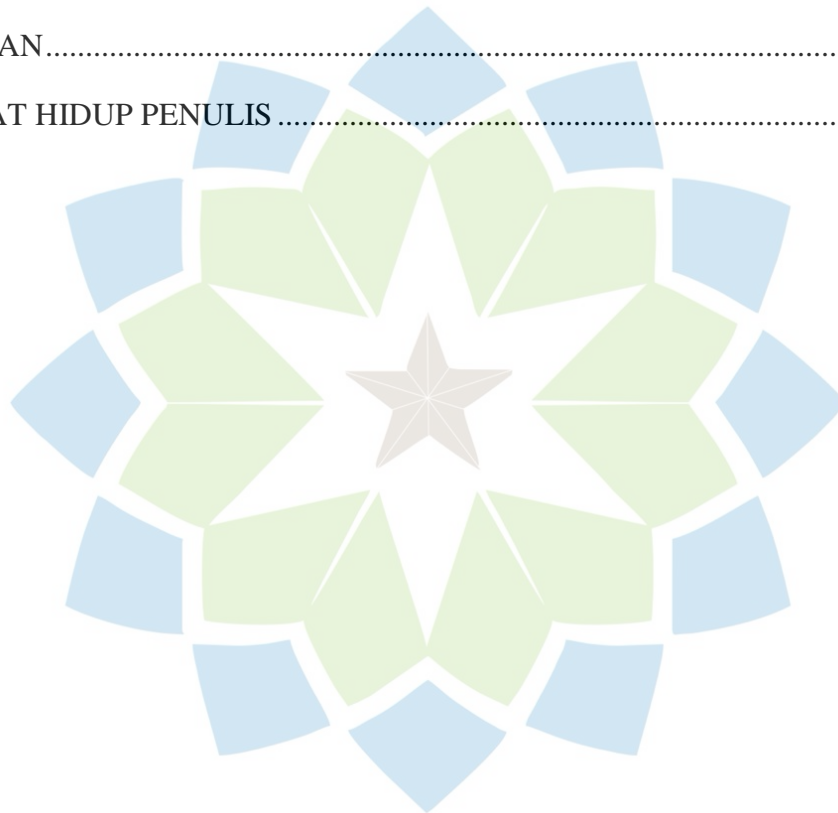
ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ILMIAH.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
E. Kerangka Berfikir .....	7
F. Hipotesis .....	10
G. Hasil Penelitian yang Relevan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Manajemen Pelayanan .....	14
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	14
2. Prinsip-Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan.....	16

3.	Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima .....	18
4.	Indikator Manajemen Pelayanan Prima .....	20
5.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima .....	29
<b>B.</b>	<b>Hakikat Administrasi Pendidikan .....</b>	<b>31</b>
1.	Pengertian Administrasi Pendidikan .....	31
2.	Tujuan Administrasi Pendidikan .....	33
3.	Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan .....	34
4.	Standar Kompetensi Tenaga Administrasi .....	38
<b>C.</b>	<b>Manajemen Pelayanan Administrasi Pendidikan.....</b>	<b>40</b>
<b>D.</b>	<b>Hakikat Kepuasan Siswa.....</b>	<b>41</b>
1.	Pengertian Kepuasan Siswa .....	41
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa .....	43
3.	Teknik Pengukuran Kepuasan Siswa .....	44
4.	Indikator Kepuasan Siswa .....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
<b>A.</b>	<b>Pendekatan dan Metode Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>B.</b>	<b>Jenis dan Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>49</b>
1.	Jenis Data .....	49
2.	Sumber Data .....	49
3.	Populasi .....	50
4.	Sampel .....	50
<b>C.</b>	<b>Tempat Dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>51</b>
1.	Tempat Penelitian.....	51

2. Waktu dan Jadwal Penelitian .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	52
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	54
1. Uji instrument (Validitas dan Reliabilitas).....	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas .....	55
2. Analisis Deskriptif.....	56
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
a. Uji Normalitas .....	58
b. Uji Heterokedasitas.....	58
4. Pengujian Hipotesis.....	59
a. Uji parsial (uji t).....	59
b. Uji Simultan (uji f).....	59
c. Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	60
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Deskripsi Data.....	62
1. Profil MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	62
2. Sejarah singkat berdirinya MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	63
3. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	64
4. Struktur organisasi MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	65
5. Data pegawai dan guru MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	66
6. Data Siswa MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	68

7. Data sarana dan prasarana MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung.....	69
B. Hasil Pengujian Hipotesis .....	71
1. Hasil Uji instrument .....	71
a. Hasil Uji Validitas .....	71
b. Hasil Uji Realibitas .....	73
2. Hasil Analisis Deskriptif .....	74
a. Hasil Analisis Deskriptif responden .....	74
b. Hasil analisis Deskriptif variabel.....	75
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
a. Hasil uji Normalitas .....	81
b. Hasil Uji Heterokedasitas .....	82
4. Hasil uji Hipotesis Data.....	83
a. Uji parsial (uji t).....	83
b. Uji simultan (uji f) .....	85
c. Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	86
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	89
1. Manajemen Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung.....	89
2. Kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung.....	91
3. Pengaruh Manajemen Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung .....	92
BAB V PENUTUP .....	95

A. Simpulan .....	95
B. Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN.....	100
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	116



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG