

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Pemikiran.....	5
F. Hipotesis Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kompetensi Tenaga Kependidikan	15
1. Pengertian Kompetensi	15
2. Pengertian Tenaga Kependidikan.....	18
3. Kompetensi Tenaga Kependidikan.....	20
B. Kualitas Layanan Administrasi	27
1. Pengertian Kualitas Layanan Administrasi	27
2. Dimensi Kualitas Layanan Administrasi.....	30
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Administrasi	34
C. Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	37
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data	40

D. Teknik Analisis Data.....	40
E. Tempat dan Waktu Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Data.....	47
1. Profil MTs Negeri 1 Kota Bandung	47
2. Profil MTs Negeri 2 Kota Bandung	50
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	72
C. Rekomendasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	83

