

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Kerangka berpikir.....	6
G. Hipotesis.....	9
H. Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi....	15
1. Kualitas Layanan Administrasi.....	15
2. Teknologi Informasi dalam Administrasi Madrasah.....	22
B. Kepuasan Stakeholders	25
1. Pengertian Kepuasan Stakeholders	25
2. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	27
3. Manfaat Pengukuran Kepuasan	30
4. Metode pengukuran Kepuasan.....	31
5. Strategi Meningkatkan Kepuasan.....	32
6. Indikator Kepuasan Stakeholders	33
C. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dengan Kepuasan Stakeholders.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	38
B. Jenis dan Sumber Data	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40

D. Teknik Analisis Data	41
E. Tempat dan Waktu Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Data	48
1. Profil Singkat Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Persis Persis Kota Bandung	48
2. Profil Singkat Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Persis Manbaul Huda	49
B. Hasil Penelitian	51
1. Uji Instrumen Penelitian	51
2. Uji Realibilitas	54
3. Uji Analisis Statistik Deskriptif (Analisis Parsial Per Indikator) ..	55
4. Uji Analisis Statistik Inferensial (Uji Asumsi Klasik)	61
5. Uji Hipotesis Penelitian	63
C. Pembahasan	65
1. Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi	65
2. Kepuasan Stakeholders	66
3. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasis dengan Kepuasan Stakeholders di Madrasah	67
BAB V PENUTUP	69
A. SIMPULAN	69
B. SARAN	70
C. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77
RIWAYAT HIDUP	98