

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| ABSTRAK .....                                                  | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH .....                          | ii   |
| KATA PENGANTAR .....                                           | iv   |
| DAFTAR ISI .....                                               | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                                             | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | x    |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                             | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                       | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                     | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                    | 5    |
| E. Kerangka Berpikir .....                                     | 6    |
| F. Hipotesis .....                                             | 11   |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu .....                            | 11   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                  | 17   |
| A. Pelayanan Tata Usaha .....                                  | 17   |
| B. Kepuasan Siswa .....                                        | 31   |
| C. Pengaruh Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa ..... | 41   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....                            | 46   |
| A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....                      | 46   |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                                 | 46   |
| D. Teknik Analisis Data .....                                  | 54   |
| E. Tempat dan Waktu Penelitian .....                           | 58   |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                              | 57   |
| A. Deskripsi Data .....                                        | 57   |
| B. Pengujian Hipotesis Penelitian .....                        | 63   |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                           | 75   |

|                      |    |
|----------------------|----|
| BAB V PENUTUP.....   | 81 |
| A. Kesimpulan .....  | 81 |
| B. Saran.....        | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 84 |
| LAMPIRAN.....        | 90 |

