

## DAFTAR ISI

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                              | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....</b>                                        | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                    | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                        | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                            | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                         | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                         | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                      | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                     | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                                                | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                                                          | 5          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                        | 5          |
| D. Manfaat Hasil Penelitian .....                                                 | 6          |
| E. Kerangka Berpikir.....                                                         | 6          |
| F. Hipotesis.....                                                                 | 13         |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu .....                                               | 14         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                               | <b>22</b>  |
| A. Pelayanan Administrasi Kesiswaan .....                                         | 22         |
| 1. Pengertian Pelayanan Administrasi Kesiswaan .....                              | 22         |
| 2. Instrumen Administrasi Kesiswaan.....                                          | 27         |
| 3. Kegiatan administrasi kesiswaan .....                                          | 30         |
| 4. Pelayanan Khusus Kesiswaan .....                                               | 31         |
| 5. Indikator Pelayanan.....                                                       | 33         |
| B. Kepuasan Peserta Didik .....                                                   | 40         |
| 1. Pengertian Kepuasan Peserta didik .....                                        | 40         |
| 2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan .....                                           | 44         |
| 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....                                               | 49         |
| 4. Indikator Kepuasan Peserta didik.....                                          | 50         |
| C. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik..... | 52         |

|                                                                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                    | <b>55</b>  |
| A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....                                                                     | 55         |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                                                                                | 55         |
| C. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                              | 58         |
| D. Teknik Analisis Data .....                                                                                 | 64         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                            | <b>76</b>  |
| A. Deskripsi Data .....                                                                                       | 76         |
| 1. Profil Singkat SMA Karya Budi .....                                                                        | 76         |
| B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....                                                                        | 80         |
| 1. Analisis Parsial Perindikator dan Interpretasi Data .....                                                  | 80         |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                                                                                    | 87         |
| 3. Analisis Regresi Linear Sederhana .....                                                                    | 89         |
| 4. Uji Hipotesis .....                                                                                        | 91         |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                          | 93         |
| 1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Karya Budi Cileunyi .....                                          | 94         |
| 2. Kepuasan Peserta Didik di SMA Karya Budi Cileunyi .....                                                    | 98         |
| 3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Karya Budi Cileunyi ..... | 100        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                    | <b>105</b> |
| A. Simpulan. ....                                                                                             | 105        |
| B. Saran.....                                                                                                 | 106        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                   | <b>109</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                          | <b>113</b> |