

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ILMIAH	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
F. Kerangka Berfikir	8
G. Hipotesis	11
H. Hasil Penelitian Terdahulu	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
A. Pelayanan Administrasi Kesiswaan	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Pengertian Administrasi Kesiswaan	29
3. Ruang Lingkup Administrasi Kesiswaan	36
B. Kepuasan Peserta Didik	45
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....	45
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik	47
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	49
4. Mengukur kepuasan pelanggan.....	51
BAB III	54
METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	54
B. Jenis dan Sumber Data.....	55

C. Teknik Pengumpulan Data	59
D. Teknik Analisis Data.....	60
E. Tempat dan Waktu Penelitian	66
BAB IV	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Deskripsi Data	68
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
BAB V.....	90
PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92

