

## DAFTAR ISI

|                                                                                   |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR JUDUL.....</b>                                                          | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....</b>                                        | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                    | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                                                | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                            | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                         | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                                                 | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                           | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                                    | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                                          | 5           |
| C. Tujuan Penelitian.....                                                         | 5           |
| D. Manfaat Penelitian.....                                                        | 5           |
| E. Kerangka Berpikir .....                                                        | 6           |
| F. Hipotesis.....                                                                 | 9           |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....                                  | 10          |
| <b>BAB II .....</b>                                                               | <b>17</b>   |
| <b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>                                                        | <b>17</b>   |
| A. Konsep Kompetensi Tenaga Kependidikan .....                                    | 17          |
| 1. Pengertian Kompetensi Tenaga Kependidikan .....                                | 17          |
| 2. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Kompetensi Tenaga Kependidikan ..... | 25          |
| 3. Indikator Kompetensi Tenaga Kependidikan.....                                  | 27          |
| 4. Peran Kompetensi Tenaga Kependidikan dalam Mutu Pendidikan .....               | 32          |

|                                                                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Tenaga Kependidikan .....                                              | 34         |
| B. Konsep Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah.....                                                                 | 35         |
| 1. Definisi Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah .....                                                              | 35         |
| 2. Teknik Pengukuran Kepuasan Layanan .....                                                                          | 44         |
| 3. Indikator Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah .....                                                             | 46         |
| 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah.....                                        | 55         |
| 5. Dampak Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah .....                                                                | 58         |
| C. Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Dengan Kepuasan Layanan Administrasi Sekolah dalam Perspektif Islam ..... | 59         |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                                  | <b>64</b>  |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                   | <b>64</b>  |
| A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....                                                                            | 64         |
| B. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                                                                            | 64         |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                      | 67         |
| D. Teknik Analisis Data .....                                                                                        | 68         |
| E. Tempat dan waktu penelitian .....                                                                                 | 74         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                                  | <b>76</b>  |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                         | <b>76</b>  |
| A. Deskripsi Data .....                                                                                              | 76         |
| B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....                                                                               | 80         |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                 | 99         |
| D. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                     | 112        |
| <b>BAB V.....</b>                                                                                                    | <b>113</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                                                  | <b>113</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                  | 113        |
| B. Saran.....                                                                                                        | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                           | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                 | <b>125</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>                                                                                            | <b>140</b> |