

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Berfikir	5
F. Hipotesis	9
G. Hasil Penelitian Terdahulu	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan	14
1. Konsep Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan	14
2. Elemen Kualitas Pelayanan.....	17
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
4. Proses Administrasi Siswa	20
B. Kepuasan Siswa	23
1. Konsep Kepuasan Siswa	23
2. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
4. Elemen Kepuasan Pelanggan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	29
1. Pendekatan Penelitian	29
2. Metode Penelitian.....	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	30

1. Jenis Data	30
2. Sumber Data.....	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Instrumen Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Coba Instrumen Penelitian	36
2. Analisis Statistik.....	44
3. Analisis Korelasi	45
4. Uji Koefisien Korelasi.....	50
5. Koefisien Determinasi (Kontribusi)	52
G. Tempat dan Waktu Penelitian	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Profil Singkat Lokasi Penelitian	56
1. Sejarah Singkat MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung	57
2. Visi dan Misi MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung	59
3. Sarana Dan Prasarana MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung.....	60
4. Tenaga Kependidikan MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung	61
B. Hasil Hipotesis Penelitian	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
1. Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan.....	74
2. Kepuasan Siswa MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung.....	76
3. Hubungan Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa	
Error! Bookmark not defined.	
BAB V PENUTUP	79
A. Simpulan.....	79
B. Implikasi	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89
RIWAYAT HIDUP	125