

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Hasil Penelitian	4
E. Kerangka Berfikir	5
F. Hipotesis.....	8
G. Penelitian Terdahulu	8
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kualitas Pelayanan Administrasi	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi.....	12
2. Macam-macam dan Prinsip Kualitas Pelayanan	14

4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
6. Unsur-unsur dalam Kualitas Pelayanan.....	22
7. Strategi Pelayanan Prima.....	23
B. Kepuasan Peserta Didik	24
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....	24
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan	26
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	27
5. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
6. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	30
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah dengan Kepuasan Peserta Didik	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Teknik Analisis Data.....	40
E. Tempat dan Waktu Penelitian	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data Madrasah	46
B. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	50

C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	94

