

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Berpikir.....	7
F. Hipotesis	9
G. Penelitian Terdahulu	10
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Kinerja Pegawai Tata Usaha	18
1. Pengertian Kinerja Tata Usaha	18
2. Indikator Pegawai Tata Usaha	20
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	26
4. Tugas dan Fungsi Tata Usaha	27
B. Mutu Layanan Administrasi.....	29
1. Pengertian Mutu Layanan	29
2. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi.....	31
3. Indikator Kualitas Layanan.....	34
4. Faktor-Faktor Layanan Administrasi	40
5. Kepuasan Peserta Didik	41
BAB III	44

METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	44
1. Pendekatan Penelitian	44
2. Metode Penelitian	44
B. Jenis dan Sumber Data.....	45
1. Jenis Data.....	45
2. Sumber Data.....	45
C. Populasi dan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
D. Teknik Pengumpulan data.....	47
1. Angket/Kuesioner	48
2. Observasi.....	49
3. Dokumentasi	49
E. Teknis Analisis Data.....	50
1. Uji Instrumen Penelitian	50
2. Analisis Parsial Variabel.....	54
3. Uji Normalitas.....	54
4. Uji Linearitas Data.....	58
5. Uji Korelasi.....	60
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Deskripsi Data.....	67
1. Profil Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	67
B. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	70
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	70
2. Mutu Layanan Administrasi Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	76
3. Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi	
Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	86
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang	86

2. Mutu Layanan Administrasi Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang 87	
3. Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten sumedang	90
BAB V	92
PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

