

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Berpikir	7
F. Hipotesis	10
G. Hasil Penelitian Terdahulu	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha	18
B. Kualitas Layanan Administrasi	26
C. Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha Dengan Kualitas Layanan Administrasi	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	34
B. Jenis dan Sumber	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Analisis Data	37
E. Tempat dan Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data	43
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82