

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Kerangka Berpikir	8
F. Hipotesis.....	11
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Kinerja Pegawai Tata Usaha	17
B. Kepuasan Layanan Pendidikan.....	35
C. Kinerja Pegawai Tata Usaha Dan Kepuasan Layanan Pendidikan	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Metodologi Penelitian	57
B. Jenis Dan Sumber Data	58
C. Teknik Pengumpulan Data.....	62
D. Teknik Analisis Data.....	64
E. Tempat dan Waktu Penelitian	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Deskripsi Data	74
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian	98
D. Keterbatasan Penelitian	104
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	116
RIWAYAT HIDUP	127