

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
E. Kerangka Berfikir .....	7
F. Hipotesis.....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
A Kualitas Layanan Administrasi .....	17
B. Tenaga Administrasi Sekolah.....	35
C. Kepuasan Orang Tua Siswa.....	37
D. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa .....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	57
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	57

B. Jenis dan Sumber Data .....	58
C. Teknik Pengumpulan data .....	61
D. Teknik Analisis Data .....	63
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
A Deskripsi Data Madrasah .....	72
B. Deskripsi Data Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Orang tua Siswa .....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
A Simpulan .....	99
B. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>139</b>

