

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xix</b>
<b>المخلص.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	14
C. Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah .....	15
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Hipotesis Penelitian .....	16
G. Kegunaan Penelitian .....	16
H. Penegasan Istilah.....	19
I. Sistematika Pembahasan.....	23
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>25</b>
A. Kajian Teoritis .....	25
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	25

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian .....	44
3. Kepuasan Pelanggan (Guru) .....	70
4. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Guru .....	79
B. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	81
C. Kerangka Konseptual .....	99
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>100</b>
A. Rancangan Penelitian .....	100
1. Pendekatan Penelitian .....	100
2. Jenis Penelitian .....	101
B. Lokasi Penelitian .....	101
C. Variabel Penelitian .....	102
1. Variabel Bebas (Independen Variabel).....	102
2. Variabel Terikat (Dependen Variabel).....	103
D. Populasi, Sampling dan Sampel.....	104
1. Populasi.....	104
2. Sampling .....	104
3. Sampel .....	104
E. Kisi-kisi Instrumen .....	106
F. Instrumen Penelitian .....	111
G. Data, Sumber Data dan Skala Pengukuran .....	111
1. Data .....	112
2. Sumber Data .....	112
3. Skala Pengukuran .....	113
H. Teknik Pengumpulan Data.....	115
1. Angket.....	115
2. Observasi non partisipan.....	115
3. Dokumentasi .....	116
4. Wawancara tidak mendalam .....	117
5. Studi pustaka.....	117
I. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	118

1. Uji Validitas .....	118
2. Uji Reliabilitas .....	120
J. Analisis Data .....	118
1. Uji Prasyarat .....	123
2. Uji Hipotesis .....	126
K. Prosedur Penelitian .....	130
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>132</b>
A. Deskripsi Data.....	132
B. Data Khusus .....	134
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha (X1) .....	134
2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (X2).....	138
3. Kepuasan Guru (Y).....	142
C. Analisis Data .....	146
1. Uji Instrumen .....	146
2. Uji Prasyarat .....	150
3. Uji Hipotesis .....	155
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>161</b>
A. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar.....	161
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar .....	164
C. Pengaruh yang Signifikan antara Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar.....	171
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>176</b>
A. Kesimpulan .....	176
B. Implikasi Penelitian.....	177
C. Saran.....	177
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>180</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>190</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>246</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	95
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual .....	99
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	106
Tabel 3.2 Skor Skala Pengukuran Instrumen Angket.....	114
Tabel 3.3 Kriteria Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	130
Tabel 4.1 Data Hasil Statistik Angket Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	135
Tabel 4.2 Rumus Pengkategorian Kinerja Pegawai Tata Usaha .....	137
Tabel 4.3 Kategori Perolehan Skor Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	137
Tabel 4.4 Data Hasil Statistik Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	139
Tabel 4.5 Rumus Pengkategorian Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	140
Tabel 4.6 Kategori Perolehan Skor Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian ..	141
Tabel 4.7 Data Hasil Statistik Angket Kepuasan Guru .....	143
Tabel 4.8 Rumus Pengkategorian Kepuasan Guru .....	144
Tabel 4.9 Kategori Perolehan Skor Kepuasan Guru .....	145
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Angket Kinerja Pegawai Tata Usaha .....	147
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	148
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Angket Kepuasan Guru .....	149
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	150
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	151
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru .....	152
Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Guru.....	153
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	154
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda X1 dan X2 terhadap Y .....	155
Tabel 4.19 Hasil Uji T-test X1 dan X2 terhadap Y .....	157
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan) .....	158

Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi R Square.....	158
--	-----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Histogram Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	136
Gambar 4.2 Histogram Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian .....	140
Gambar 4.3 Histogram Kepuasan Guru .....	144

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	191
Lampiran 2 Surat Permohonan Validasi Instrumen .....	192
Lampiran 3 Lembar Validasi Angket/Kuesioner.....	193
Lampiran 4 Soal Kuesioner Penelitian .....	200
Lampiran 5 Lembar Jawaban Kuesioner Responden .....	204
Lampiran 6 Daftar Nama Responden Penelitian .....	211
Lampiran 7 Data Hasil Uji Coba Instrumen Kinerja Pegawai Tata Usaha (X1), Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (X2) dan Kepuasan Guru (Y).....	214
Lampiran 8 Data Hasil Angket Kinerja Pegawai Tata Usaha (X1), Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (X2) dan Kepuasan Guru (Y) .....	220
Lampiran 9 Data Hasil Uji Validitas .....	229
Lampiran 10 Dokumentasi .....	239
Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Bimbingan.....	242
Lampiran 12 Form Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi.....	244
Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	246