

DAFTAR ISI

Cover	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan	iv
Pernyataan Kesiapan Publikasi	v
Moto.....	vi
Kata pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstrack	xv
المخلص	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Penegasan Istilah.....	8
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kualitas Pelayanan	12
B. Tata Usaha.....	19
C. Kepuasan Konsumen.....	24
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen	29
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Teori.....	37

G. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rencana Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Data dan Sumber Data	42
E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Uji Instrumen Penelitian.....	47
H. Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pengujian Data	65
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian	70
BAB V PEMBAHASAN	72
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	73
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru.....	75
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta didik dan Guru	78
BAB VI PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan Tata Usaha SMPN 3 Srengat.....	44
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Angket Kepuasan Peserta Didik SMPN 3 Srengat.....	45
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Angket Kepuasan Guru SMPN 3 Srengat.....	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen (23 pertanyaan) Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen (22 pertanyaan) Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen (9 pertanyaan) Untuk Variabel Kepuasan Peserta Didik	51
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen (8 pertanyaan) Untuk Variabel Kepuasan Peserta Didik	51
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Instrumen (9 pertanyaan) Untuk Variabel Kepuasan Guru	52
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Instrumen (8 pertanyaan) Untuk Variabel Kepuasan Guru	53
Tabel 3.10 Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan Tata Usaha	55
Tabel 3.11 Hasil Reabilitas Kepuasan Peserta Didik.....	55
Tabel 3.12 Hasil Reabilitas Kepuasan Guru	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Peserta Didik SMPN 3 Srengat.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Guru SMPN 3 Srengat.....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha Peserta Didik Dan Guru	63

Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Peserta Didik	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Guru	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Peserta Didik	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Guru	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Manova	68
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.12 Rakapitulasi Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Tat Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Negeri 3 Srengat	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sejarah Singkat SMP Negeri 3 Srengat	88
Lampiran 2 Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 3 Srengat	89
Lampiran 3 Data Guru SMP Negeri 3 Srengat	94
Lampiran 4 Data Peserta Didik SMP Negeri 3 Srengat.....	95
Lampiran 5 Data Pegawai Tata Usaha SMP Negeri 3 Srengat.....	95
Lampiran 6 Sarana dan Prasarana SMP Negeri 3 Srengat.....	96
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 8 Lembar Validator.....	99
Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian	102
Lampiran 10 Form Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi.....	103
Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Bimbingan	104
Lampiran 12 Kuesioner Peserta Didik	105
Lampiran 13 Kuesioner Guru	108
Lampiran 14 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	111
Lampiran 15 Biodata Diri	112