

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xix
الملخص.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Hipotesis Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian	11
H. Penegasan Istilah	14
I. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	19
1. Kinerja	19
2. Pegawai Tata Usaha	22

3. Kompetensi Pegawai Tata Usaha.....	25
B. Pelayanan Administrasi Pendidikan	31
C. Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik).....	36
D. Penelitian Terdahulu	43
E. Kerangka Konseptual	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Rancangan Penelitian	54
1. Pendekatan Penelitian	54
2. Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian	55
C. Variabel Penelitian	55
1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	56
2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	57
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
1. Populasi.....	57
2. Sampel	58
3. Teknik Sampling	58
E. Kisi-Kisi Instrumen.....	60
F. Instrumen Penelitian	65
G. Sumber Data	67
H. Teknik Pengumpulan Data.....	68
I. Analisis Data	69
J. Tahapan Penelitian	81
BAB IV HASIL PENELITIAN	83
A. Deskripsi Data	83
1. Kinerja Pegawai Tata Usaha	83
2. Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	85
3. Kepuasan Peserta Didik	87
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
1. Uji Validitas	90
2. Uji Reliabilitas	96
C. Uji Prasyarat	98

1. Uji Normalitas.....	98
2. Uji Linieritas	100
D. Uji Asumsi Klasik.....	102
1. Uji Multikolinieritas	102
2. Uji Heteroskedastisitas	103
E. Uji Hipotesis	105
1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	105
2. Uji T (Parsial)	107
3. Uji F (Simultan)	109
4. Koefisien Determinasi (R^2)	110
BAB V PEMBAHASAN	111
A. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang	111
B. Pengaruh Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.	114
C. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.	117
BAB VI PENUTUP	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran	123
DAFTAR RUJUKAN.....	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual.....	53
Tabel 3.1 Tabel Krejcie & Morgan	59
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Instrumen	66
Tabel 4.1 Data Hasil Kuesioner Kinerja Pegawai Tata Usaha (X_1)	84
Tabel 4.2 Rumus Pengkategorian Kinerja Pegawai Tata Usaha	85
Tabel 4.3 Data Hasil Kuesioner Pelayanan Administrasi Pendidikan (X_2)	86
Tabel 4.4 Rumus Pengkategorian Pelayanan Administrasi Pendidikan	87
Tabel 4.5 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Peserta Didik (Y)	88
Tabel 4.6 Rumus Pengkategorian Kepuasan Peserta Didik	89
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha SPSS 20	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha (X_1)	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan Administrasi Pendidikan SPSS 20.....	93
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Administrasi Pendidikan (X_2).....	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik SPSS 20	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik (Y)	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha (X_1)	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Administrasi Pendidikan (X_2).....	97
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik (Y)	98
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	100
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas (X_1) terhadap (Y).....	101
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas (X_2) terhadap (Y).....	102
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	100
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Tabel 4.21 Hasil Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
Tabel 4.22 Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	107
Tabel 4.23 Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik	108

Tabel 4.24 Hasil Uji F	109
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	109
Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Penelitian	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4,1	99
Gambar 4.2	103

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i> Surat Izin Penelitian	131
<i>Lampiran 2</i> Surat Balasan Penelitian	132
<i>Lampiran 3</i> Validasi Ahli Instrumen Penelitian	133
<i>Lampiran 4</i> Daftar Pernyataan Instrumen Penelitian.....	135
<i>Lampiran 5</i> Form Kuesioner Penelitian.....	140
<i>Lampiran 6</i> Daftar Nama Responden	141
<i>Lampiran 7</i> Dokumentasi Penelitian.....	142
<i>Lampiran 8</i> Form Konsultasi Bimbingan Skripsi	143
<i>Lampiran 9</i> Laporan Selesai Bimbingan	145
<i>Lampiran 10</i> Biodata Penulis.....	146