

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Kegunaan Penelitian | 12 |
| E. Definisi Istilah | 12 |
| F. Kajian Terdahulu..... | 13 |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian tentang Administrasi | 17 |
| B. Kajian tentang Kompetensi Tenaga Administrasi..... | 22 |
| C. Kajian tentang Kualitas Layanan..... | 31 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 35 |

| | |
|------------------------------------|----|
| B. Kehadiran Peneliti | 36 |
| C. Lokasi Penelitian | 36 |
| D. Sumber Data | 36 |
| E. Prosedur Pengumpulan Data | 37 |
| F. Analisis Data | 40 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data | 42 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 45 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|----------------------------|----|
| A. Paparan Data | 47 |
| B. Temuan Penelitian | 58 |
| C. Pembahasan | 60 |

BAB V : PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 66 |

| | |
|----------------------|----|
| Daftar Pustaka | 67 |
|----------------------|----|

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Data pendidik dan Tenaga Kependidikan | 49 |
| Tabel 3.2 Sarana Dan Prasarana..... | 49 |
| Tabel 3.3 Data Siswa..... | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pedoman Wawancara
- Lampiran 2: Pedoman Observasi
- Lampiran 3: Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 4: Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 5: Surat Tugas Penyusunan Skripsi
- Lampiran 6: Surat Izin Meneliti
- Lampiran 7: Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran 8: Kartu Bimbingan
- Lampiran 9: Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 10: Foto Hasil Dokumentasi