

# REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	ii
<b>PERNYATAAN .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR</b>	
A. Kajian Pustaka	
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Tata Usaha .....	16
3. Pegawai Tata Usaha .....	22
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan .....	33
C. Alur Pikir.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tipe dan Dasar Penelitian .....	36
B. Definisi Konsep.....	36
C. Jenis Data .....	38
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Analisis Data .....	40
G. Lokasi Penelitian .....	42
H. Waktu dan Jadwal Penelitian .....	42

# REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	44
B. Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	65



# REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	42
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana SMK Negeri 1 Pamona Utara .....	48



# REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Alur Pikir .....	35
Gambar 4.1 Alur Pikir .....	47



# REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara .....	61
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	63
Lampiran 3 Pedoman Studi Dokumen .....	64
Lampiran 4 Hasil Wawancara .....	65
Lampiran 5 Hasil Observasi .....	80
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	82
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	92

