

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	13
BAB II : KAJIAN TEORITIK .....	16
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	16
B. Kerangka Teori .....	22
1. Kualitas Pelayanan .....	22
a. Pelayanan Pendidikan .....	25
2. Kepuasan .....	27
C. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam pada (Q.S Abasa 1-16) .....	31
D. Paradigma Penelitian .....	37
E. Hipotesis Penelitian .....	39
BAB III : METODE PENELITIAN .....	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	43
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	46
E. Tahap-Tahap Penelitian .....	48
F. Teknik Pengumpulan Data .....	50
G. Teknik Validitas Instrument .....	53

H. Teknik Analisa Data .....	54
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	56
1. Sejarah .....	56
2. Letak Geografis .....	64
3. Visi dan Misi Program Studi Manajemen Dakwah .....	64
4. Tujuan Berdirinya Program Studi Manajemen Dakwah .....	65
5. Sasaran Program Studi .....	65
6. Struktur Organisasi .....	66
7. Job Description .....	68
B. Uji Validitas .....	77
C. Penyajian Data .....	80
1. Data Kualitas Pelayanan .....	81
2. Data Kepuasan .....	92
D. Kriteria Penolakan dan Penerimaan Hipotesis .....	98
E. Pengujian Hipotesis .....	99
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	106
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran dan Rekomendasi .....	111
C. Keterbatasan Penelitian .....	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	