

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI
MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

ROZI SUHENDRA

NIM. 11710314610

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H / 2023 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI
MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

ROZI SUHENDRA

NIM. 11710314610

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H / 2023 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, yang ditulis oleh Rozi Suhendra NIM. 11710314610 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Syawal 1445
Mei 2023

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam


Dr. H. Yuliharti., M.Pd

Pembimbing


Dr. Nunu Mahnun, M.Pd

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yang ditulis oleh Rozi Suhendra NIM. 11710314610 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 17 juli 2023. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

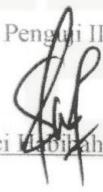
Pekanbaru, 1445 H
2023 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I


Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag.


Penguji II


Suci Warbijah, M. Pd.


Penguji III

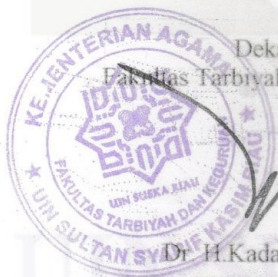

Dr. Sohiron, S. Pd.I., M. Pd.I

Penguji IV


Irawati, S. Pd.I., M. Pd.I

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan


Dr. H. Kadar, M. Ag
NIP. 196505211994021001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rozi Sumerendra
 NIM : 11710314610
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Pauh 02 Juli 1998
 Fakultas : Tarbiyah
 Prodi : MQI
 Judul Skripsi :
Pengaruh Muku Pelayanan Tenaga administrasi Sekolah terhadap keuasaan orang tua di madrasah Alimiah Hidayah Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan



NIM. 11710314610



PENGHARGAAN



Alhamdulillahirabbil'alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, maha suci Allah SWT karena izin-Nya rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW *allahuma sholli'alla sayidiina Muhammad wa' alla 'alli sayiidina Muhammad*. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru”. Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun nonmaterial. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hairunnas, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarifkasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag., sebagai Wakil Rektor I, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erawan, S.Pt., M. Sc., Ph.d., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Dr. Kadar., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons, sebagai Wakil Dekan III, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Yuliharti, M.Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Mudasir, M.Pd., sebagai Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dr. Nunu Mahnun, M.Pd. sebagai Pembimbing skripsi penulis dan Ibu Irawati, M.Pd sebagai Pembimbing Akademik penulis, ucapan terima kasih yang tidak terkira penulis sampaikan karena telah memberikan banyak bimbingan dan arahan, tenaga dan luangan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan ilmu yang tidak ternilai harganya.
6. Kepada kedua orangtua tercinta Ayah Asri Cili dan Almarhumah Ibunda Minarni. Merekalah yang sangat berjasa telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta selalu memberikan dukungan dan do‘a terbaik untuk penulis.
7. Teman-teman sejurusan Manajemen Pendidikan Islam, teman-teman satu kelas AP B dan seperjuangan angkatan 2017, terimakasih atas kesetiaan, kekompakkan dan kerja sama kita selama melewati masa-masa perkuliahan selama ini.
8. Sahabatku Awal, Yoga, Kamil, Ikhsan. semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan senantiasa menebarkan kebaikan.
9. Kakak-kakak senior Manajemen Pendidikan Islam dan kakak-kakak serta adik-adik sepembimbingan yang sering memotivasi penulis agar lekas menyelesaikan skripsi, kalian semua luar biasa.

Semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita menuju jalan yang diridhainya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga segala banyak bentuk kritik dan saran sangat diharapkan dan diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini akan membawa manfaat bagi pembaca dan terkhusus bagi penulis.

Pekanbaru, Juli 2023

Penulis

Rozi Suhendra
11710314610



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap. (QS. Asy-syarah: 7,8)

“Keutamaan orang berilmu terhadap orang ibadah bagaikan keutamaan bulan terhadap sekalian bintang. Sesungguhnya ulama pewaris para nabi. Sesungguhnya para nabi tidak mewariskan dinardan dirham sesungguhnya mereka mewariskan ilmu. Barang siapa yang mengambilnya berarti mengabil bagian yang sempurna”
(HR. Tirmidzi)

Skripsi ini ananda persembahkan untuk Ayah dan Almarhumah Ibunda

**Kedua orangtua yang menyayangi saya dengan penuh cinta
Terimakasih untuk Ayah dan Ibu yang telah mendidik,
merawat dan membesarkan Ananda.**

**Semoga ananda kelak dapat membalas jasa Ayah dan Ibu agar
dapat menjadi anak yang membanggakan kedua orangtua..**

Aamiin Allahumma Aamiin

Rozi Suhendra



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Moto

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Mujadalah: 11)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang berusaha mengubah keadaannya” (Al-Baqarah ayat : 286)

“Sesungguhnya setiap amal itu (tergantung) niatnya, dan sesungguhnya seseorang itu hanya mendapatkan sesuai dengan apa yang diniatkannya.” (HR. Bukhari dan Muslim)

“Lelaki Sejati adalah Laki-laki yang berdiri bersama Laki-laki lainnya pada Lima Waktu (Sholat Berjama’ah) di rumah ALLAH”

Syaikh Abdurrozak Al-Badr Hafizallah

*“Aku hanyalah lelaki naif yang berkali-kali dipukuli oleh Realita”
-Rezi*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Rozi Suhendra, (2023): Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi masalah kurangnya kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terutama orangtua dalam hal pelayanan yang diberikan dari tenaga administrasi sekolah, yang mana salah satu standar mutu ditentukan oleh kepuasan yang berasal dari pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk: 1) Mengetahui mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, 2) Mengetahui kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, dan 3) Mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. Agar dapat menjawab seluruh pertanyaan dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pendekatan korelasi. Sampel yang digunakan peneliti berjumlah 66 orang dengan menggunakan *Determining Sample Size*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik kuisisioner (angket), dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana. Adapun hasil dari penelitian ini adalah : (1) Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean atau rata-rata partisipasi orang tua berdasarkan angket yang disebar senilai 71.68 dan dapat di kategorikan “Baik”. (2) Kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean atau rata-rata setelah orangtua diminta mengisi angket maka didapat nilai yakni 57.36 dan dapat di kategorikan “cukup”. (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara *mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah* dengan kepuasan orangtua di madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yaitu semakin baik mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orangtua. Hasil pengujian tersebut ditemukan harga F dengan nilai 97.085 dengan sig. sebesar 0.000. karena nilai sig. < 0.05 maka H_0 ($\rho = 0$) ditolak. Artinya mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Hasanah Pekanbaru.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan orangtua.*



ABSTRACT

Rozi Suhendra, (2023): The Effect of School Administrative Staff Service Quality toward Parental Satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru.

This research was motivated by the lack of satisfaction felt by customers, especially parents in terms of the services provided by school administration staff, where one of the quality standards was determined by the satisfaction coming from services. This research aimed at knowing 1) school administration staff service quality, 2) parental satisfaction toward school administration staff service quality, and 3) whether there was or not an effect of school administration staff service quality toward parental satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru. It was a quantitative research using correlational approach. . The samples of this research were 66 persons using determining sample size. Questionnaire and documentation techniques were used for collecting the data. Simple linear regression technique was used for analyzing the data. The findings of this research showed that 1) school administrative staff service quality achieved a mean or average parents' participation based on a distributed questionnaire = 71.68 and it was in good category. 2) Parents' satisfaction with the school administration staff service quality got the mean or average result after parents filled a questionnaire (57.36) and it was in enough categories. 3) There was a significant relationship between the school administration staff service quality and parental satisfaction, the better school administration staff service quality was, the higher parental satisfaction level can be. The test results obtained that F value = 97,085 with sig. of 0.000, because of the sig value < 0.05, it meant that null hypothesis (H_0) ($\rho = 0$) was rejected. This meant that school administration staff service quality has a significant influence to parental satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru.

Keywords: School Administrative Staff Service Quality, Parental Satisfaction

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ملخص

رازي سوهيندرا، (٢٠٢٣): تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو

خلفية هذا البحث هي عدم الرضا التي يشعر بها العملاء، وخاصة أولياء الأمور من حيث الخدمات التي يقدمها موظفو إدارة المدرسة، حيث يتحدد أحد معايير الجودة بالرضا الذي يأتي من الخدمة. والهدف من هذا البحث معرفة ما يلي: (١) جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو، (٢) رضا أولياء الأمور لجودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. (٣) تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. ولإجابة أسئلة البحث، استخدم الباحث طريقة البحث الكمي بتقنية الارتباط. وأفراد البحث أولياء الأمور للتلاميذ بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. وموضوع البحث جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. وعدد عينات البحث ٦٦ تلميذاً، وتم الحصول عليها من خلال استخدام تحديد حجم العينة. وتقنيتان مستخدمتان لجمع البيانات استبيان وتوثيق. وتقنية تحليل البيانات تقنية الانحدار الخطي البسيط. ونتائج البحث كما يلي: (١) جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو بنسبة ٧١.٦٨ أي تكون في مستوى جيد. (٢) رضا أولياء الأمور لجودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو بنسبة ٥٧.٣٦ أي يكون في مستوى مقبول. (٣) هناك تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو، فكلما كانت جودة الخدمة للموظفين الإداريين في المدرسة أفضل، ارتفع مستوى رضا أولياء الأمور. وجدت نتائج الاختبار سعر F بقيمة ٩٧,٠٨٥ مع سي.ج. من ٠,٠٠٠٠ بسبب قيمة سي.ج. > ٠,٠٠٥ ثم $H_0 (\rho = 0)$ مرفوض. وذلك بمعنى أن جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة تؤثر على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. المعنى الضمني لهذا البحث هو أن جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة تساهم في إرضاء الوالدين، يجب أن تكون المدرسة عالية الجودة قادرة على إرضاء جميع مستهلكي المؤسسات التعليمية، فكلما ارتفعت جودة خدمة موظفي إدارة المدرسة، زاد رضا الوالدين.

الكلمات الأساسية: جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة، رضا أولياء الأمور

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	9
C. Alasan Memilih Judul	11
D. Permasalahan.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Konsep Teoritis	15
B. Penelitian Relevan.....	45
C. Konsep Operasional	48
D. Asumsi dan Hipotesis.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	55
D. Populasi dan Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan data.....	56
F. Instrumen Penelitian.....	56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Uji Coba Instrumen	60
H. Teknik Analisis Data	64
BAB IV PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	65
B. Penyajian Hasil Temuan.....	78
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang diperjualbelikan tanpa izin penerbit. UIN Suska Riau

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Blue print mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah	62
Tabel III.2	<i>Blue Print</i> kepuasan orangtua (<i>try out</i>)	63
Tabel IV.1	Tabel. IV.1 Pimpinan MA Hasanah Pekanbaru	70
Tabel IV.2	Tenaga Pengajar MA Hasanah Pekanbaru	70
Tabel IV.3	Tenaga Administrasi MA Hasanah Pekanbaru.....	70
Tabel IV.4	Data Guru dan Pegawai Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru	72
Tabel IV.5	Keadaan Siswa MA Hasanah Pekanbaru.....	74
Tabel IV.6	Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel IV.7	Residuals Statistics ^a	80
Tabel IV.8	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel IV.9	Uji Linearitas ANOVA Table	81
Tabel IV.10	Measures of Association.....	82
Tabel IV.11	Hasil Temuan Descriptive Statistics.....	82
Tabel IV.12	Rumus Kategorisasi.....	82
Tabel IV.13	Kategorisasi Variabel Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi	83
Tabel IV.14	Hasil Pengkategorian Variabel Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi	83
Tabel IV.15	Kategorisasi Variabel kepuasan orangtua	84
Tabel IV.16	hasil pengkategorisasian Variabel kepuasan orangtua	84
Tabel IV.17	Uji Hipotesis Model Summary	85
Tabel IV.18	Uji Determinasi ANOVA ^a	86

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Tryout
Lampiran 2	Tabulasi data Tryout
Lampiran 3	Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Skala penelitian
Lampiran 5	Tabulasi skala Penelitian
Lampiran 6	Uji Asumsi
Lampiran 7	Uji Hipotesis
Lampiran 8	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 9	Surat Perpanjangan Pembimbing Skripsi
Lampiran 10	Surat Izin Melakukan Pra Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 11	Surat Izin Melakukan Pra Riset Dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
Lampiran 12	Surat Izin Melakukan Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 13	Surat Izin Melakukan Riset Gubernur Riau
Lampiran 14	Surat Izin Melakukan Riset Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
Lampiran 15	Surat Keterangan Riset dari Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru
Lampiran 16	Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 17	Blangko Kegiatan Bimbingan Proposal
Lampiran 18	Blangko Kegiatan Bimbingan Skripsi
Lampiran 19	Dokumentasi
Lampiran 20	Daftar Riwayat Hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA DI MADRASAH ALIYAH
HASANAH PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diserahkan Untuk Melengkapi Pengajuan Proposal Penelitian Skripsi Guna
Memperoleh Sarjana Tarbiyah dan Keguruan**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

ROZI SUHENDRA

NIM : 11710314610

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1444 H/2023 M



PENGHARGAAN



Alhamdulillahirabbil'alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, maha suci Allah SWT karena izin-Nya rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW *allahuma sholli'alla sayidiina Muhammad wa' alla 'alli sayiidina Muhammad*. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru”. Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun nonmaterial. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairunnas, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarifkasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag., sebagai Wakil Rektor I, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erawan, S.Pt., M. Sc., Ph.d., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Dr. Kadar., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons, sebagai Wakil Dekan III, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Yuliharti, M.Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Mudasir, M.Pd., sebagai Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
4. Dr. Nunu Mahnun, M.Pd. sebagai Pembimbing skripsi penulis dan Ibu Irawati, M.Pd sebagai Pembimbing Akademik penulis, ucapan terima kasih yang tidak terkira penulis sampaikan karena telah memberikan banyak bimbingan dan arahan, tenaga dan luangan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 5. Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan ilmu yang tidak ternilai harganya.
 6. Kepada kedua orangtua tercinta Ayah Asri Cili dan Almarhumah Ibunda Minarni. Merekalah yang sangat berjasa telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta selalu memberikan dukungan dan do'a terbaik untuk penulis.
 7. Teman-teman sejurusan Manajemen Pendidikan Islam, teman-teman satu kelas AP B dan seperjuangan angkatan 2017, terimakasih atas kesetiaan, kekompakkan dan kerja sama kita selama melewati masa-masa perkuliahan selama ini.
 8. Sahabatku Awal, Yoga, Kamil, Ikhsan. semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan senantiasa menebarkan kebaikan.
 9. Kakak-kakak senior Manajemen Pendidikan Islam dan kakak-kakak serta adik-adik sepembimbingan yang sering memotivasi penulis agar lekas menyelesaikan skripsi, kalian semua luar biasa.

Semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita menuju jalan yang diridhainya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga segala banyak bentuk kritik dan saran sangat diharapkan dan diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini akan membawa manfaat bagi pembaca dan terkhusus bagi penulis.

Pekanbaru, Juli 2023

Penulis

Rozi Suhendra
11710314610

- State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap. (QS. Asy-syarah: 7,8)

*“Keutamaan orang berilmu terhadap orang ibadah bagaikan keutamaan bulan terhadap sekalian bintang. Sesungguhnya ulama pewaris para nabi. Sesungguhnya para nabi tidak mewariskan dinardan dirham sesungguhnya mereka mewariskan ilmu. Barang siapa yang mengambilnya berarti mengabil bagian yang sempurna”
(HR. Tirmidzi)*

Skripsi ini ananda persembahkan untuk Ayah dan Almarhumah Ibunda

**Kedua orangtua yang menyayangi saya dengan penuh cinta
Terimakasih untuk Ayah dan Ibu yang telah mendidik,
merawat dan membesarkan Ananda.**

Semoga ananda kelak dapat membalas jasa Ayah dan Ibu agar dapat menjadi anak yang membanggakan kedua orangtua..

Aamiin Allahumma Aamiin

Rozi Suhendra



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Moto

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Mujadalah: 11)

لَا يُكَافُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang berusaha mengubah keadaannya” (Al-Baqarah ayat : 286)

“Sesungguhnya setiap amal itu (tergantung) niatnya, dan sesungguhnya seseorang itu hanya mendapatkan sesuai dengan apa yang diniatkannya.” (HR. Bukhari dan Muslim)

“Lelaki Sejati adalah Laki-laki yang berdiri bersama Laki-laki lainnya pada Lima Waktu (Sholat Berjama’ah) di rumah ALLAH”

Syaikh Abdurrozak Al-Badr Hafizallah

*“Aku hanyalah lelaki naif yang berkali-kali dipukuli oleh Realita”
-Rezi*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Rozi Suhendra, (2023): Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi masalah kurangnya kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terutama orangtua dalam hal pelayanan yang diberikan dari tenaga administrasi sekolah, yang mana salah satu standar mutu ditentukan oleh kepuasan yang berasal dari pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk: 1) Mengetahui mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, 2) Mengetahui kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, dan 3) Mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. Agar dapat menjawab seluruh pertanyaan dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pendekatan korelasi. Sampel yang digunakan peneliti berjumlah 66 orang dengan menggunakan *Determining Sample Size*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik kuisisioner (angket), dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana. Adapun hasil dari penelitian ini adalah : (1) Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean atau rata-rata partisipasi orang tua berdasarkan angket yang disebar senilai 71.68 dan dapat di kategorikan “Baik”. (2) Kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean atau rata-rata setelah orangtua diminta mengisi angket maka didapat nilai yakni 57.36 dan dapat di kategorikan “cukup”. (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara *mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah* dengan kepuasan orangtua di madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yaitu semakin baik mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orangtua. Hasil pengujian tersebut ditemukan harga F dengan nilai 97.085 dengan sig. sebesar 0.000. karena nilai sig. < 0.05 maka H_0 ($\rho = 0$) ditolak. Artinya mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Hasanah Pekanbaru.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan orangtua.*



ABSTRACT

Rozi Suhendra, (2023): The Effect of School Administrative Staff Service Quality toward Parental Satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru.

This research was motivated by the lack of satisfaction felt by customers, especially parents in terms of the services provided by school administration staff, where one of the quality standards was determined by the satisfaction coming from services. This research aimed at knowing 1) school administration staff service quality, 2) parental satisfaction toward school administration staff service quality, and 3) whether there was or not an effect of school administration staff service quality toward parental satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru. It was a quantitative research using correlational approach. . The samples of this research were 66 persons using determining sample size. Questionnaire and documentation techniques were used for collecting the data. Simple linear regression technique was used for analyzing the data. The findings of this research showed that 1) school administrative staff service quality achieved a mean or average parents' participation based on a distributed questionnaire = 71.68 and it was in good category. 2) Parents' satisfaction with the school administration staff service quality got the mean or average result after parents filled a questionnaire (57.36) and it was in enough categories. 3) There was a significant relationship between the school administration staff service quality and parental satisfaction, the better school administration staff service quality was, the higher parental satisfaction level can be. The test results obtained that F value = 97,085 with sig. of 0.000, because of the sig value < 0.05, it meant that null hypothesis (H_0) ($\rho = 0$) was rejected. This meant that school administration staff service quality has a significant influence to parental satisfaction at Islamic Senior High School of Hasanah Pekanbaru.

Keywords: School Administrative Staff Service Quality, Parental Satisfaction

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ملخص

رازي سوهيندرا، (٢٠٢٣): تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو

خلفية هذا البحث هي عدم الرضا التي يشعر بها العملاء، وخاصة أولياء الأمور من حيث الخدمات التي يقدمها موظفو إدارة المدرسة، حيث يتحدد أحد معايير الجودة بالرضا الذي يأتي من الخدمة. والهدف من هذا البحث معرفة ما يلي: (١) جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو، (٢) رضا أولياء الأمور لجودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. (٣) تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. ولإجابة أسئلة البحث، استخدم الباحث طريقة البحث الكمي بتقنية الارتباط. وأفراد البحث أولياء الأمور للتلاميذ بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. وموضوع البحث جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. وعدد عينات البحث ٦٦ تلميذاً، وتم الحصول عليها من خلال استخدام تحديد حجم العينة. وتقنيتان مستخدمتان لجمع البيانات استبيان وتوثيق. وتقنية تحليل البيانات تقنية الانحدار الخطي البسيط. ونتائج البحث كما يلي: (١) جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو بنسبة ٧١.٦٨ أي تكون في مستوى جيد. (٢) رضا أولياء الأمور لجودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو بنسبة ٥٧.٣٦ أي يكون في مستوى مقبول. (٣) هناك تأثير جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو، فكلما كانت جودة الخدمة للموظفين الإداريين في المدرسة أفضل، ارتفع مستوى رضا أولياء الأمور. ووجدت نتائج الاختبار سعر F بقيمة ٩٧,٠٨٥ مع سي.ج. من ٠,٠٠٠٠ بسبب قيمة سي.ج. > ٠,٠٠٥ ثم $H_0 (\rho = 0)$ مرفوض. وذلك بمعنى أن جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة تؤثر على رضا أولياء الأمور بمدرسة حسنة الثانوية الإسلامية بكنبارو. المعنى الضمني لهذا البحث هو أن جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة تساهم في إرضاء الوالدين، يجب أن تكون المدرسة عالية الجودة قادرة على إرضاء جميع مستهلكي المؤسسات التعليمية، فكلما ارتفعت جودة خدمة موظفي إدارة المدرسة، زاد رضا الوالدين.

الكلمات الأساسية: جودة الخدمة للموظفين الإداريين بالمدرسة، رضا أولياء الأمور

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	9
C. Alasan Memilih Judul	11
D. Permasalahan.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Konsep Teoritis	15
B. Penelitian Relevan.....	45
C. Konsep Operasional	48
D. Asumsi dan Hipotesis.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	55
D. Populasi dan Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan data.....	56
F. Instrumen Penelitian.....	56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Uji Coba Instrumen	60
H. Teknik Analisis Data	64
BAB IV PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	65
B. Penyajian Hasil Temuan.....	78
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang diperjualbelikan tanpa izin penerbit. UIN Suska Riau

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Blue print mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah	62
Tabel III.2	<i>Blue Print</i> kepuasan orangtua (<i>try out</i>)	63
Tabel IV.1	Tabel. IV.1 Pimpinan MA Hasanah Pekanbaru	70
Tabel IV.2	Tenaga Pengajar MA Hasanah Pekanbaru	70
Tabel IV.3	Tenaga Administrasi MA Hasanah Pekanbaru.....	70
Tabel IV.4	Data Guru dan Pegawai Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru	72
Tabel IV.5	Keadaan Siswa MA Hasanah Pekanbaru.....	74
Tabel IV.6	Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel IV.7	Residuals Statistics ^a	80
Tabel IV.8	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel IV.9	Uji Linearitas ANOVA Table	81
Tabel IV.10	Measures of Association.....	82
Tabel IV.11	Hasil Temuan Descriptive Statistics.....	82
Tabel IV.12	Rumus Kategorisasi.....	82
Tabel IV.13	Kategorisasi Variabel Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi	83
Tabel IV.14	Hasil Pengkategorian Variabel Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi	83
Tabel IV.15	Kategorisasi Variabel kepuasan orangtua	84
Tabel IV.16	hasil pengkategorisasian Variabel kepuasan orangtua	84
Tabel IV.17	Uji Hipotesis Model Summary	85
Tabel IV.18	Uji Determinasi ANOVA ^a	86

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Tryout
Lampiran 2	Tabulasi data Tryout
Lampiran 3	Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Skala penelitian
Lampiran 5	Tabulasi skala Penelitian
Lampiran 6	Uji Asumsi
Lampiran 7	Uji Hipotesis
Lampiran 8	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 9	Surat Perpanjangan Pembimbing Skripsi
Lampiran 10	Surat Izin Melakukan Pra Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 11	Surat Izin Melakukan Pra Riset Dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
Lampiran 12	Surat Izin Melakukan Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 13	Surat Izin Melakukan Riset Gubernur Riau
Lampiran 14	Surat Izin Melakukan Riset Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
Lampiran 15	Surat Keterangan Riset dari Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru
Lampiran 16	Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 17	Blangko Kegiatan Bimbingan Proposal
Lampiran 18	Blangko Kegiatan Bimbingan Skripsi
Lampiran 19	Dokumentasi
Lampiran 20	Daftar Riwayat Hidup

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa salah satu faktor penentunya adalah dari kualitas pendidikan. Pendidikan bermutu pada dasarnya dihasilkan dari sumber daya manusia bermutu yang berfungsi sebagai motor penggerak lembaga pendidikan tersebut, hal ini tentunya berbanding linear dengan ketercapaian visi dan tujuan suatu lembaga pendidikan.

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu melingkupi aspek *input*, proses dan *output* pendidikan¹.

Salah satu langkah lembaga pendidikan yang berorientasi pada mutu adalah dengan melakukan penjaminan mutu. Jaminan mutu didesain untuk menjamin bahwa proses produksi barang/ jasa sesuai dengan standart yang telah ditentukan sebelumnya.²

Mutu dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses dan *output* pendidikan³.

Menurut Tom Peters dan Nancy Austin yang dikutip dalam buku *Total Quality Management in Education* menjelaskan bahwa mutu adalah sebuah

¹ Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm.157

² Edward Sallis, *Total Quality Management*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 58

³ Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm.157



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri bagi setiap lembaga pendidikan⁴. Menurut W. Edwards Deming mengatakan bahwa mutu adalah semua kebutuhan dan keinginan pelanggan. Yang mana kegiatan meningkatkan mutu pendidikan menjadi tugas yang sangat utama dan penting bagi suatu lembaga pendidikan.

Dalam konsep Deming, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar) nya. Sedangkan Fiegenbaum mengartikan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).⁵ Untuk mencapai sekolah yang bermutu tidak terlepas dari aspek pengelolaan. Pengelolaan yang baik akan menghasilkan sesuatu yang baik pula. Dalam hal pengelolaan tentunya berkaitan dengan manajemen dan administrasi yang mana tokoh utamanya adalah tenaga administrasi sekolah dalam lingkup ekosistem lembaga satuan pendidikan formal, yakni sekolah.

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu sumber daya manusia di sekolah yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pendidikan sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan sekolah harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.⁶

⁴Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: Ircisod, 2007), hlm. 29.

⁵ Armand V Fiegenbaum, *Total Quality Control*, (3rd Edition, 1991), Hlm 7.

⁶ Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah



Tenaga administrasi sekolah bertugas memberikan layanan administrasi demi terselenggaranya proses pendidikan di sekolah dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Karenanya pelayanan administrasi yang dilakukan secara sistematis dan teratur menciptakan kesan pelayanan administrasi yang baik dalam memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan pelanggan sehingga mampu menimbulkan kesan senang dan puas dari pelanggan itu sendiri.

Tenaga administrasi sekolah merupakan sumber utama dalam mengatur proses pembelajaran agar berjalan secara tertib sehingga tujuan lembaga pendidikan tersebut dapat tercapai. Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam hal pengelolaan berbagai data administrasi pendidikan, diantaranya seperti data peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana dan sebagainya.

Untuk menjamin kualitas pelayanan maka perlu adanya sistem penjaminan mutu. Sistem penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu sistem penjaminan mutu untuk mengarahkan dan mengendalikan satuan pendidikan dengan menetapkan kebijakan, sasaran, rencana, prosedur mutu, serta pencapaiannya dilakukan secara berkelanjutan (*countinous improvement*). Sasaran yang diharapkan pada kegiatan penjaminan mutu pendidikan adalah meningkatkan mutu layanan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja, serta meningkatkan mutu proses pendidikan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan *stakeholder*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut K. Ishikawa mutu berarti kepuasan pelanggan yang berarti setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan, kepuasan pelanggan internal menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.⁷

Lovelock dalam Tjiptono dalam jurnal Tuerah menyatakan Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.⁸

Mutu pelayanan merupakan perbandingan antara dua faktor yakni *expected service* dengan *perceived service* atau dengan kata mutu pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima dalam waktu tertentu. Jika jasa yang diterima oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik, sebaliknya, jika jasa yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Persepsi yang buruk menyebabkan hilangnya minat konsumen pada penyedia jasa. Karenanya baik atau buruk kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan atas layanan yang diterima oleh konsumen.⁹

⁷ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk TQM*, Jakarta: PPM, 2004), hlm. 3.

⁸ Tuerah, F. F. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal EMBA , Vol.3 No.4 Desember 2015, hlm. 422-432, 424

⁹ Parasuraman, A., Berry, dkk, 1988, "*Servqual: A Multiple-item scale for measuring perceptions of service quality*" journal of retailing, vol; 64 spring, hlm. 12-40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sar Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu proses yang dinamis atau mampu berubah akibat dari faktor dimensi yang kuat meliputi komponen makna dan emosi yang sifatnya integral. Proses kepuasan pelanggan ini saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode namun akan terus berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Jadi, dari paradigma tersebut penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sendiri merupakan suatu respon atas kebutuhan yang terpenuhi yang berimplikasi pada timbulnya rasa senang, puas dan nyaman yang diterima dari pelanggan tersebut. Jadi, penilaian atas suatu bentuk baik kelebihan ataupun keistimewaan dari barang maupun jasa yang ditawarkan mampu memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan pelanggan (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan.¹⁰

Kemudian menurut Barkelay dan Sailor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan fokus dari proses *customer driven project management*) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan cermin dari kualitas atau mutu. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada dimensi harapan dan persepsi pelanggan.¹¹

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia dapatkan dari pelayanan yang diberikan kemudian dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Untuk

¹⁰ Managementfile. com/Journal. Php?Id=169&Sub=Journal&Page= Services&Awal=0. Diakses tgl 17/07/2023.

¹¹ Agus Prianto, Jurnal Aplikasi Manajemen, Nomor 3 Volume 9 Mei 2011.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.¹²

Kepuasan orangtua sebagai manifestasi dari pelanggan pendidikan merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi pemasaran pendidikan dalam lembaga pendidikan sekolah. Kepuasan orang tua kepuasan dan ketidakpuasan orang tua adalah respon orang tua terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja mutu yang dirasakan setelah dilaksanakan. Orang tua akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan (orang tua) merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

Kemampuan berinteraksi, berkomunikasi dan *attitude* merupakan kunci penting yang harus diberikan oleh tenaga administrasi sekolah untuk mencapai

¹² Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 129



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kepuasan pelanggan, salah satunya yang terpenting adalah kepuasan orangtua siswa. Kepuasan orang tua siswa dapat dipengaruhi oleh lima faktor, diantaranya (1) Layanan Sarana Prasarana (2) Layanan Pengelolaan (3) Layanan Aspek Pembelajaran (4) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (5) Layanan Aspek Kompetensi Lulusan. Disisi lain, faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan orangtua sebagai pelanggan terhadap layanan di sekolah adalah (1) kebutuhan dan keinginan, yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh para orangtua saat mencoba melakukan transaksi dengan sekolah, (2) pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi layanan baik dari organisasi sekolah yang menawarkannya atau dari pesaing-pesaingnya, (3) pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan pendidikan dari sekolah yang telah didapat oleh pelanggan, (4) komunikasi melalui iklan atau pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan sekolah.¹³

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.¹⁴

Linear dengan hal tersebut, dalam PERMENDIKNAS No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tenaga administrasi madrasah dituntut untuk memberikan pelayanan prima, pelayanan

¹³ *Ibid*, Agus priyanto, Jurnal Aplikasi Manajemen, Nomor 3 Volume 9 Mei 2011.

¹⁴ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktek Edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 21

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).¹⁵

Walaupun dalam rancangan secara teoritik sudah ada pihak yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dengan memberikan pelayanan, sayangnya belum terlaksana dengan efektif. Masih sering dijumpai kurang pedulinya tenaga administrasi sekolah kepada pelanggan, sehingga melayani secara tidak sepenuh hati atau acuh tak acuh, kemudian belum adanya kemudahan yang didapat pelanggan dalam layanan administrasi, sehingga membuat bias makna atau keambiguan terhadap apa yang menjadi tujuan dan kepentingan pelanggan sehingga data yang didapat menjadi kurang akurat dan salah satu hal yang membuat pelanggan kurang puas adalah masih adanya oknum tenaga administrasi sekolah yang tiak berada ditempat pada saat jam operasional sekolah.

Berangkat dari fenomena tersebut menjadikan indikasi penyebab kurangnya kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terutama orangtua dalam hal pelayanan yang diberikan dari tenaga administrasi sekolah, yang mana salah satu standar mutu ditentukan dari kepuasan yang berasal dari pelayanan, maka seyogyanya orangtua sebagai warga sekolah juga harus turut merasakan pelayanan yang benar-benar prima dari sekolah itu sendiri. Menurut Donni Juni Priansa “Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi

¹⁵ Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika aditama, 2013, hlm.249



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal dengan organisasi”¹⁶

Berdasarkan *study* pendahuluan yang peneliti lakukan pada September 2021 di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Cempedak, peneliti menemukan beberapa indikasi gejala yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan (orang tua siswa) adalah sebagai berikut:

1. Masih ada tenaga administrasi sekolah yang tidak berada di tempat pada saat jam operasional kerja berlangsung.
2. Masih ada tenaga administrasi sekolah yang bukan berasal dari jurusan administrasi pendidikan.
3. Arsip dan data siswa masih ada yang tidak pada tempatnya.
4. Masih ada tenaga administrasi yang memberikan pelayanan secara tidak optimal mengikuti standar pelayanan prima yang ada kepada orangtua siswa.

Dengan melihat gejala yang ditemukan pada saat studi pendahuluan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya salah penafsiran, bias dan pemaknaan ganda terhadap judul penelitian peneliti, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul, yaitu sebagai berikut:

¹⁶ Donni Juni Priansa, *Keskretarian*, Bandung, Alfabeta: 2014, hlm.123



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangibile*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (orangtua).¹⁷

Menurut Moenir yang dikutip oleh Ratna Suminar dan Mia Apriliawatih, pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan dengan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.¹⁸

2. Kepuasan

Istilah kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu “*satis*” yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.¹⁹

Menurut Richard Oliver menyatakan bahwa: “kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhankebutuhan”.

¹⁷ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), hlm.83.

¹⁸Sufian Hamim,dkk, “Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”, *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6 no. 1, (2020), hlm.4.

¹⁹Fandy Tjiptono. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:ANDI OFFSET Yogyakarta,2008. Hlm.193



Menurut Kotler, beliau mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.²⁰

C. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul diatas adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang ilmu di jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
2. Judul diangkat sesuai dengan masalah dan gejala-gejala yang ditemukan oleh penulis.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul tersebut mampu untuk diteliti oleh penulis.
4. Lokasi tempat peneliti dari segi waktu, kemampuan dan biaya dapat dijangkau oleh peneliti melakukan penelitian.

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap Kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

²⁰ Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm.8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
- c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Melihat akan banyaknya permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan-batasan masalah guna pembahasan yang akan dikaji oleh peneliti dapat tepat sasaran dan tidak bias dalam segi pemahaman. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada, kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah, kepuasan orang tua, dan pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas untuk mengatasi kejanggalan dalam pelaksanaan penelitian maka rumusan masalah yang peneliti ambil adalah sebagai berikut:

- a. Seperti apa mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- b. Seperti apa kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- c. Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Tujuan dan manfaat penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan serta melalui prosedur analisis yang direncanakan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- b. Mengetahui kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- c. Mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?

2. Manfaat penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam berbagai aspek baik secara teoritis dan praktis diantaranya:

a. Manfaat secara teoritis

Mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai *Total Quality Management* khususnya tentang pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Manfaat secara praktis

Peneliti sangat berharap penelitian yang peneliti lakukan dapat menjadi sumber informasi dan memiliki nilai yang bermanfaat bagi instansi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



terkait dan khususnya untuk peneliti sendiri, pihak-pihak tersebut diantaranya :

- 1) Sebagai informasi bagi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau tentang pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
- 2) Bagi peneliti, yaitu sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 3) Bagi Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, yakni sebagai masukan untuk memberikan informasi dan masukkan untuk evaluasi dan sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam manajemen mutu di madrasah tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Konsep Teoritis

1. Konsep dan Teori Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

a. Pengertian Mutu

Menurut Lupiyoadi mutu pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.²¹

Mutu pelayanan merupakan bagian integral dari konsep *Total Quality Management* yang dapat diartikan sebagai *Total Quality Service* (TQS). TQM didefinisikan sebagai sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang berupaya memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

“Crosby defines quality as “conformance to requirements” and Juran and Gryna define it as “fitness for use” Crosby mendefinisikan

²¹ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas sebagai *"kesesuaian dengan persyaratan"* dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai *"kebugaran untuk penggunaan"*.²²

Total Quality Service (TQS) didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen strategis dan integratif, yang melibatkan semua manager dan karyawan serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan berbagai proses agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Ini berarti TQS merupakan kualitas pelayanan secara total yang bersifat sinergis.²³

Bila ditilik dari segi kolerasi mutu dengan pendidikan, mutu dapat diartikan, sebagai mana pengertian yang dapat dikemukakan oleh Dzujak Ahmad bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku.²⁴

Menurut Garvin (1984) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:

²² Aris Nurbawani, *Defenisi Mutu*, <http://weblog-pendidikan.blogspot.com/2009/08/definisi-mutu.html>, Akses: 01/01/2022

²³ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 136.

²⁴ Dzaujak Ahmad, *Petunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar* (Jakarta: Depdikbud, 1996) hlm. 8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai contoh kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan *eksposure* berulang kali (*repeated exposure*)

2) *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan.

3) *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demandoriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operation-driven*.

5) *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, mutu didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja ‘terbaik’ atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

b. Pengertian Layanan

Menurut Fandy Tjiptono, istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan.²⁵

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli.²⁶

Layanan (*to service*) disebut administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.²⁷

²⁵ Fandi Tjiptono, *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014). hlm. 17.

²⁶ *Ibid*, Lovelock. hlm. 37.

²⁷ Dedeh, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Akuntansi Fkip Universitas Galuh*, Jurnal Wahana Pendidikan 5, no. 1, (2018), hlm. 2-3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pengertian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang mempermudah, membantu dan mengatasi sesuatu kepada oranglain sehingga oranglain merasa tertolong dengan adanya kegiatan pelayanan tersebut.

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Dalam dunia pendidikan jasa yang diberikan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan atau penerima jasa.²⁸

Pendidikan merupakan produk jasa yang dihasilkan dari lembaga pendidikan yang bersifat *nonprofit*, sehingga hasil dari proses pendidikan kasat mata. Untuk mengenal lebih dalam tentang pemasaran pendidikan, kita harus mengenal lebih dahulu pengertian dan karakteristik pendidikan pada posisi yang tepat sesuai dengan nilai dan sifat dari pendidikan itu sendiri.

Oleh karena itu, pendidikan yang dapat dipasarkan adalah pendidikan yang memiliki persyaratan berikut:

²⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 30-32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Memiliki produk sebagai hasil komoditas;
- 2) Produknya memiliki standar, spesifikasi dan kemasan;
- 3) Memiliki sasaran yang jelas;
- 4) Memiliki jaringan dan media;
- 5) Memiliki tenaga pemasaran.²⁹

c. Indikator Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml, yaitu :

1) *Tangibles* atau bukti fisik

Yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

*Tangibility as physical facilities, equipment and appearance of employees and management team. Further, it is also defined as the ease in visibility of resources necessary for providing the service to customers, well groomed employees and ease in accessing written materials like pamphlets, brochures, folders, information books etc will have a favorable consequence on the level of customer satisfaction.*³⁰

Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada

²⁹ Rusdian, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015), hlm. 262

³⁰ J.Joshua Selvakumar. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. International Jurnal of Management Banking (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.³¹

*The SERVQUAL model suggests that the differences between customers' expectations about the performance of a general class of service providers and their assessment of the actual performance of a specific firm in that class results in perceptions of quality. So that the first step in satisfying customers is to determine the level of customer service through service quality assessment.*³²

2) **Reliability** atau **Keandalan**

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

Reliability is defined as the ability to perform the required service to customers dependably and accurately as promised to deliver. Dealing whatever the problems in services encountered by customers, performing the required services right from the first time, services being rendered at the promised time and maintaining error-free record are the paradigm of reliability in

³¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 284

³² Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 5, 2011. hlm. 205

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*terms of service quality which will strongly influence the level of customer satisfaction.*³³

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Pelanggan membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Dengan terbuktinya kinerja *front line staff* berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.³⁴

3) **Responsiveness atau Daya Tanggap**

Yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.³⁵

Responsiveness as the interests shown in providing prompt service to customers when required. Further, it is researched that willingness or readiness of employees to provide the required

³³ J. Joshua Selvakumar. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. International Jurnal of Management Banking. (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm. 2

³⁴ Nyna Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 173

³⁵ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*customer service without any inconvenience at any time will strongly influence the level of customer satisfaction.*³⁶

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.³⁷

4) *Assurance* atau Jaminan

Yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.³⁸

*Assurance is defined as the knowledge and good manners or courtesy of employees. Further, it is also defined as the ability of employees with the help of the knowledge possessed to inspire trust and confidence will strongly strike the level of customer satisfaction.*³⁹

Dimensi jaminan atau *assurance* terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

³⁶ J. Joshua Selvakumar. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. International Jurnal of Management Banking, (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm. 4

³⁷ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 108

³⁸ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 285

³⁹ J. Joshua Selvakumar. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. International Jurnal of Management Banking, (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm. 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Kompetensi (*competence*), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- b) Kesopanan (*courtesy*), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan.
- c) Kredibilitas (*credibility*), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.⁴⁰

5) **Empathy atau Empati**

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.⁴¹

Empathy is defined as the ability to take care of customer's attention individually in providing service to customers (Iwaarden et al., 2003). Further, it is researched that understanding customer expectations better than competitors in providing the

⁴⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 284-285

⁴¹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*required customer service at any time without any inconvenience will strongly influence the level of customer satisfaction.*⁴²

Dimensi *emphaty* ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait, yaitu sebagai berikut:

- a) *Acces* (akses), kemudian memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b) *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam komunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, dan internet.
- c) *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya.⁴³

d. Kesenjangan Kualitas Jasa

1) Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan ini tercipta karena ada perbedaan antara penilaian konsumen dan manager mengenai harapan pengguna jasa. Hal ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang kurang terhadap hasil penelitian,

⁴² J. Joshua Selvakumar. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. International Jurnal of Management Banking, (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm.4

⁴³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,... hlm. 285

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2) Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan ini terjadi karena kesalahan penerjemahan harapan pengguna jasa ke spesifikasi kualitas jasa oleh manager, manager mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak dapat menetapkan spesifikasi kualitas, hal ini karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3) Kesenjangan Penyampaian Jasa

Kesenjangan antara spesifikasi mutu dan pelayanan serta pemberian pelayanan kepada pelanggan, keberadaan kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar mutu pelayanan.

4) Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Kesenjangan ini terjadi karena kesenjangan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, kesenjangan tersebut terbentuk karena tidak memadainya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.

5) Kesenjangan Dalam Pelayanan Yang Dirasakan

Terjadi karena perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan, jika keduanya

terbukti sama, maka organisasi tersebut mendapat citra dan dampak baik, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan analisis tersebut, kesenjangan pertama sampai keempat diidentifikasi sebagai cara layanan yang akan diberikan kepada konsumen, yang terjadi dalam organisasi internal dan berkontribusi dalam membentuk persepsi konsumen terhadap penyedia jasa. Sementara itu kesenjangan kelima dianggap sebagai pengukur terbaik dari SERVQUAL.

SERVQUAL diukur dari selisih antara persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap jasa/pelayanan. Makin tinggi nilai SERVQUAL, maka mutu jasa/layanan yang diberikan semakin baik, semakin rendah nilai SERVQUAL maka mutu jasa/layanan yang diberikan dinilai makin buruk. Kelima dimensi ini untuk mengukur mutu pelayanan, dengan analisis tersebut, organisasi bukan hanya dapat menilai keseluruhan pelayanan/jasa yang dipersepsikan pelanggan, namun juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan mutu.⁴⁴

⁴⁴ Jurnal Wilson, *Pengembangan atribut jasa*, FE UI, Universitas Indonesia, 2009. hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan

1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan” Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

2) Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu. Ketrampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Faktor Sarana Pelayanan

Mutu pelayanan yang tinggi harus di dukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.⁴⁵

2. Teori Administrasi

a. Pengertian Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* memiliki arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris yang artinya “ke” atau “kepada” sedangkan *ministrare* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti “melayani”, “membantu”, atau “mengarahkan” jadi, kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.⁴⁶

Menurut Luther Gulic, administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu

⁴⁵ A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset,2009), hlm.88-123

⁴⁶ Ngalim Purwanto, *Administrasi dan supervisi pendidikan*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, cet.16 2006) hlm. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk tujuan bersama.⁴⁷

Administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana, suatu usaha dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan.⁴⁸

b. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan sekolah harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.⁴⁹

Tenaga Administrasi Sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya, tenaga administrasi sekolah terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah.

⁴⁷ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 52.

⁴⁸ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 26

⁴⁹ Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah adalah:

- 1) Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas disekolah/madrasah.
- 3) Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/ madrasah.
- 4) Pelaksana urusan perlengkapan/logistik bertugas membantu dalam mengelola perlengkapan/logistik sekolah/madrasah.
- 5) Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.⁵⁰

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Administrasi

Prinsip terpenting pada program pelayanan administrasi adalah pelayanan itu hendaknya dapat memberkan bantuan pada organisasi, paling sedikit sama jumlahnya dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Diantara prinsip-prinsip ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dapat memenuhi kebutuhan yang sesungguhnya.
- 2) Pelayanan hendaknya dibatasi kepada kegiatan-kegiatan, yang didalamnya kelompok lebih efektif dari pada orang perorangan.

⁵⁰ Depdiknas (2001) dalam jurnal (Rufqotuzzakiroh, 2013, hlm. 63)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Pelayanan hendaknya dikembangkan seluas-luasnya.
- 4) Biaya pelayanan hendaknya dapat dihitung dan dilengkapi dengan pembiayaannya.

Kriteria-kriteria pokok pelayanan akademik menurut (Moenir, 2006), yaitu:

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c) Waktu menyampaikan yang tepat.
- d) Keramah tamahan.

3. Konsep dan Teori Kepuasan Orangtua

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Orangtua)

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵¹

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.⁵²

⁵¹ Philip Kotler & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

⁵² Etty Widawati dan Siswohadi, “*Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*”, hlm. 1502.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Customer satisfaction is a key factor in formation of customer's desires for future purchase. Furthermore, the satisfied customers will probably talk to others about their good experiences. Although satisfaction has been defined as the difference between expectation and performance, but there are differences between quality and satisfaction. satisfaction is a decision made after experience while quality is not the same. On the other hand, in satisfaction literature, expectations for goods is "would", while in service quality literature, expectations for goods is "should".⁵³

Kepuasan pelanggan menurut Engel dalam buku Tjiptono *Total Quality Management* adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.⁵⁴

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan.

⁵³ Rahim Mosahab, dkk. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. International Journal Business Research. (Vol. 3, No. 4, 2010), hlm. 73

⁵⁴ Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 102



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Penyedia jasa harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- 4) Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Penyedia jasa menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan.⁵⁵

Seperti yang disampaikan oleh Parasuraman dkk, bahwa kualitas pelayanan merupakan aktifitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵⁶

Pelanggan pendidikan dibagi menjadi 2, yaitu: 1) Pelanggan internal, yakni pelanggan yang langsung merasakan pengaruh dari adanya pendidikan (siswa, pendidik, tenaga kependidikan, karyawan), 2) Pelanggan eksternal, pembeli atau pemakai akhir barang/ jasa (orangtua, pemerintah). Kepuasan pelanggan adalah perbandingan

⁵⁵ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 192

⁵⁶ Iyas Ridha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening*, (Tesis, Universitas Bung Hatta: 2015), h. 41.

antara harapan yang diinginkan pelanggan tentang layanan pendidikan dengan apa yang pelanggan rasakan setelah mendapatkan pelayanan.⁵⁷

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan, kepuasan pelanggan (orangtua) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan dari seseorang atau kelompok yang menerima jasa ataupun pelayanan yang sudah diberikan.

Kepuasan orangtua yang diperoleh dari pengalaman langsung memberikan efek keyakinan yang besar pada orangtua, dalam hal ini orangtua merasa memiliki keyakinan lebih tinggi berdasarkan layanan yang telah ia terima dibandingkan dengan informasi ataupun janji yang diberikan dari iklan.

b. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas bila harapan pelanggan terlampaui. Menurut Irawan ada lima dimensi utama kepuasan pelanggan yaitu :⁵⁸

1) *Price* (Harga)

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

⁵⁷ Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi. *Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai*. (Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis Vol.2 No.2, Januari 2008), hlm. 149

⁵⁸ Irawan, Hadi, *Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2008), hlm. 37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Service quality sangat tergantung dari tiga hal yaitu *system*, teknologi dan manusia. Kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

3) *Product Quality* (Kualitas Produk)

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut apabila kualitas produk yang baik.

4) *Emotional Factor* (Faktor emosional)

Ditunjukkan oleh konsumen atas kepuasan yang diperoleh mereka dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang menimbulkan rasa bangga dan rasa percaya diri.

5) *Efficiency* (Kemudahan)

Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat pelanggan akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan.

Dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau orangtua, karenanya peningkatan mutu pelayanan sangat mendorong kepuasan orangtua dan harapan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Mengukur Kepuasan Orangtua

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan termasuk pendidikan.

Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan (orangtua), yaitu:⁵⁹

1) *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran).

Banyak penyedia jasa membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga penyedia jasa yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada penyedia jasa yang memungkinkan penyedia jasa mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2) *Customer Satisfaction Survey* (Survey Kepuasan Pelanggan)

Dalam hal penyedia jasa melakukan *survey* untuk mendeteksi komentar pelanggan. *Survey* ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.

⁵⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 285-286



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Penyedia jasa menyuruh orang tertentu sebagai pelanggan di lembaga lain. Penerima jasa misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga kepala sendiri harus turun ke lapangan, merasakan jasa di lembaga lain dimana ia tidak dikenal. Pengalaman kepala ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

4) *Lost Customer Analysis* (Analisa Pelanggan Yang Lari)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke lembaga lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja lembaga sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

Diantara keempat metode ini metode survei kepuasan pelanggan atau *Customer satisfaction survey* merupakan metode yang paling sering digunakan.

Metode survei pelanggan ini menggunakan berbagai cara diantaranya:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran ini dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pengukuran ini dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti:

- a) Seberapa puaskah Bapak/Ibu selaku orangtua siswa terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- b) Seberapa besar pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam memenuhi harapan Bapak/ibu selaku orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?

Setelah memberikan pertanyaan ini kemudian orangtua sebagai responden menjawab masing-masing pertanyaan dengan melingkari suatu bilangan antara 1-4 dengan menggunakan skala Likert “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”.

2) *Derived Satisfaction*

Pada pengukuran ini responden diberikan pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu:

- a) Tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?
- b) Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) *Problem Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi dan responden diminta menuliskan saran-saran untuk perbaikan. Kemudian tenaga administrasi sekolah melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidangbidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

4) *Importance/Performance Ratings*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja kegunaan teknik ini yaitu perbaikan kinerja yang berdampak kepuasan pelanggan.⁶⁰

Ada tiga teori utama dalam riset kepuasan pelanggan yaitu:

a) *Contrast Theory*

Berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja dan ekspektasi kinerja. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen tidak puas.

b) *Assimilation-Theory*

Menyatakan evaluasi merupakan fungsi positif dari pelanggan.

⁶⁰ Op. Cit, Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, hlm. 316-319



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) *Assimilation-Contrast Theory*

Berasumsi bahwa efek asimilasi atau efek contrast merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual.⁶¹

d. **Indikator Kepuasan Orangtua**

Indikator kepuasan orang tua menurut Irawan dalam jurnal Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah adalah sebagai berikut:

1) Kepuasan jasa secara menyeluruh

Orang tua akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan orang tua.

2) Merekomendasikan kepada pihak lain

Orang tua yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.⁶²

3) Akan menggunakan jasa kembali

Orang tua puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, orang tua pasti akan menggunakan kembali jasa tersebut.

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen (konsumen disini ialah orang tua siswa).

⁶¹ Op. Cit, Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, hlm. 298

⁶² Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, "Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan", Vol. 1 No. 2 (September 2016): hlm. 111.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

- 1) *Re-purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : membeli produk lain dari perusahaan yang sama.⁶³

e. Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan diukur sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi.

Menurut Barata *Service Excellent* merupakan pengembangan dari *Customer Care* dan *Customer Service* dalam memberi layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.⁶⁴

⁶³ Suwardi, "Ragam Jurnal Pengembangan *Humaniora*", Vol. 11 No. 1 (April 2011): hlm. 56.

⁶⁴ Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oliver menyatakan bahwa kepuasan dan tidak puas pelanggan merupakan suatu reaksi kognitif atau efektif yang muncul sebagai respon atas suatu kelompok atau jasa.⁶⁵

Supaya dapat memenuhi kepuasan orang tua siswa tenaga administrasi sekolah perlu meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, seperti orangtua menerima laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah, kemudian orangtua mendapat kemudahan dalam hal memperoleh informasi tentang sekolah.

Orang tua siswa yang merupakan pengguna jasa pelayanan di sekolah yang turut memberikan penilaian terhadap bagus tidaknya layanan yang diterima dari sekolah tersebut. Dari pembahasan tersebut, jelas kiranya pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam dalam organisasi apapun terkhususnya sekolah.

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan demi menghindari tindakan-tindakan manipulatif terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang peneliti lakukan benar-benar belum diteliti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan

⁶⁵ Anatan Lina, *Service Excellence*, (Bandung, Alfabeta, 2008), hlm. 70



penelitian relevan dari peneliti terdahulu yang ada kaitanya dengan penelitian yang peneliti lakukan, sebagai berikut :

1. Indah Tri Wahyuni, (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru”. Hasil penelitian saudara Indah menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dikategorikan tergolong “Sangat Baik” yaitu dengan persentase 81,50% , dan kepuasan orang tua siswa tergolong “Baik” yaitu dengan persentase 79.89%. serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru, dengan analisis nilai r (spearman correlation) 0,440 lebih besar dari r_t (tabel) pada taraf signifikan 5% = 0,361 dan pada taraf signifikan 1% = 0,463. Besar persentase pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebesar 27,8% sedangkan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Perbedaan penelitian terletak pada variabel penelitian, penelitian terdahulu dengan variabel Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orangtua sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Binti Nasukah, (2016), dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa : tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai IKM 64,68%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki dirasakan “cukup baik”. Dalam penelitian ini membahas seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Maliki, dan dimensi item-item layanan yang harus diprioritaskan UIN Maliki dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Perbedaan penelitian terletak pada variabel penelitian dan objek yang diteliti, penelitian terdahulu meneliti tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

3. Frisca Windriati, (2019), dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang”. Kajian ini menunjukan : Penilaian kenyataan pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) berada pada interval 3,40 – 4,20 (memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4,20 – 5,00 (sangat penting). Rata-rata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40 – 4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4,20 – 5,00 (sangat penting).

Perbedaan penelitian terletak pada objek yang diteliti, penelitian terdahulu meneliti tentang Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap kerangka teoritis dengan tujuan supaya tidak terjadi kesalahpahaman dari segi pemahaman dalam penulisan. Sebagaimana rumusan masalah penelitian ini adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. Terdapat 2 Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel (x) Kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah dan variabel (y) Kepuasan orang tua siswa.

1. Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah

Dalam penelitian ini peneliti mengukur pelayanan yang diberikan tenaga administrasi dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. *Reliability* (Keandalan)

- 1) Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan secara *ontime* dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Tenaga administrasi sekolah mudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan orangtua
 - 3) Tenaga administrasi sekolah memberikan informasi secara akurat dan teliti
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 1) Tenaga administrasi sekolah cekatan dalam melakukan pekerjaannya.
 - 2) Tenaga administrasi sekolah memahami kebutuhan orang tua siswa
 - 3) Tenaga administrasi sekolah memprioritaskan kepuasan orang tua siswa
- c. *Assurance* (Keyakinan/Jaminan)
- 1) Tenaga administrasi sekolah terampil dalam berkomunikasi dengan orangtua
 - 2) Tenaga administrasi sekolah menguasai IT
 - 3) Tenaga administrasi sekolah memiliki pengalaman yang mumpuni
- d. *Empathy* (Kepedulian)
- 1) Tenaga administrasi sekolah mengayomi orangtua dalam menyampaikan informasi sekolah
 - 2) Tenaga administrasi sekolah sabar menghadapi keluhan orangtua
 - 3) Tenaga administrasi sekolah mampu memberikan solusi kepada orangtua yang komplain.
- e. *Tangibles* (Penampilan)
- 1) Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapih saat bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Tenaga administrasi sekolah memiliki kecakapan dalam menata ruang kerjanya.
- 3) Tenaga administrasi sekolah memiliki sarana prasana pendukung pekerjaannya yang baik.

3. Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa)

Tjiptono menegaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (orang tua) merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk.

Berikut disajikan indikator-indikator kepuasan orangtua, antara lain:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
 - 1) Orangtua memiliki kepercayaan atas pelayanan yang diberikan.
 - 2) Orangtua puas dengan keterampilan tenaga administrasi sekolah saat memberikan layanan
 - 3) Orangtua merasa nyaman atas layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah
 - 4) Orangtua merasa mudah atas prosedur administrasi surat menyurat disekolah
- b. Dimensi kepuasan pelanggan
 - 1) Orangtua merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasinya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Orangtua merasa puas dengan fasilitas pelayanan administrasi sekolah
 - 3) Orangtua puas dengan program yang dijalankan sekolah
 - 4) Orangtua merasa pelayanan administasi sekolah sangat baik
 - 5) Orangtua merasa senang dengan tindaklanjut yang segera diproses oleh tenaga adminstasi sekolah ketika terjadi keluhan ataupun komplain.
- c. Konfirmasi harapan pelanggan
- 1) Orangtua merasa nyaman ketika berada di lingkungan sekolah
 - 2) Orangtua merasa senang dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan
 - 3) Orangtua mendapatkan pelayanan yang ramah dari tenaga administrasi sekolah
 - 4) Orangtua merasa senang dengan layanan administrasi sekolah yang memberikan kemudahan
- d. Minat pembelian ulang
- 1) Apakah orang tua kembali melakukan hal-hal yang bersifat administratif dengan adanya kenyamanan saat pelayanan berlangsung
 - 2) Apakah orangtua merasa senang dengan komunikasi yang dijalin oleh tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan layanan administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Apakah orangtua merasa senang dengan prosedur pelayanan yang simpel dan tidak berbelit-belit
 - 4) Apakah orang tua merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapat informasi kembali.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan
- 1) Orang tua bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang melahirkan lulusan yang unggul
 - 2) Orangtua bersedia memberikan rekomendasi kepada Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang bermutu
 - 3) Orang tua bersedia merekomendasikan saudara dan teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru
 - 4) Orang tua bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru memiliki pogram sekolah yang unggul
- f. Ketidakpuasan orangtua sebagai pelanggan
- 1) Orang tua merasa kesal atas ketimpangan informasi yang diberikan
 - 2) Orang tua tidak puas dengan prosedur adminstrasi surat menyurat yang memakan waktu lama
 - 3) Orang tua merasa kecewa karena komplain yang tidak direspon dengan baik dari tenaga administrasi sekolah
 - 4) Orang tua merasa kecewa karena tenaga administrasi sekolah setengah hati dalam melayani keperluan orangtua di sekolah.

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi
 - a. Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
 - b. Meningkatkan kepuasan orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
2. Hipotesis
 - a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
 - b. H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk pada kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yang ditujukan untuk mempelajari secara intensif mengenai latar belakang keadaan saat ini serta interaksi sosial, individu, lembaga dan masyarakat.⁶⁶

Penelitian yang peneliti lakukan di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan Dengan teknik korelasi, menurut Suharsimi Arikunto korelasi adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel ini.⁶⁷

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 17 Desember 2021 dan akan dilanjutkan setelah penulis selesai seminar proposal. Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di MA Hasanah Pekanbaru yang beralamat di jalan Jl. Cempedak No. 37, Wonorejo, Kecamatan Marporan Damai Kota Pekanbaru, Riau 28128.

⁶⁶ Husaini Usman dan Purnama Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 5

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orangtua wali murid di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian adalah mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yang berjumlah 84 orang. Adapun untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan *Determining Sample Size*.⁶⁸ Cara menentukan sample mengacu pada teori Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan, jika jumlah populasi sebesar 84 orang dengan kesalahan 5%, maka jumlah sampelnya sebanyak 74 orang. Rumus sebagai berikut :

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

Keterangan :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

⁶⁸ *Determining sample size for research activities*, Journal educational and psychological measurement, 1970 hlm.607

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut tabel ukuran populasi dan sample

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

N = Populasi S = sample

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden (sumber yang diambil datanya melalui angket).⁶⁹ Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah

⁶⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 156



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kepuasan orang tua siswa sebanyak 30 orang di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian.⁷⁰ Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen.

F. Instrument Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument berupa angket/kuisisioner. Angket atau kuisisioner sendiri merupakan alat pengumpul data yang berupa daftar pernyataan yang disusun untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan dari responden. Jenis angket ini adalah angket tertutup dengan menggunakan skala *Likert* dengan penyusunan skala *favorable*, responden diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan untuk memberikan informasi yang sebenarnya.

Berikut kisi-kisi instrumen penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk kuisisioner, diantaranya :

⁷⁰ Ibid, Suharsimi Arikunto. hlm.158.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Variable	Indikator	Soal butir
1	Pelayanan tenaga administrasi sekolah	a. <i>Reliability</i> (Keandalan) <i>Sub indikator</i> : memberikan pelayanan secara <i>ontime</i> dan efisien, mudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, memberikan informasi secara akurat dan teliti, Tenaga administrasi menyimpan arsip secara sistematis dan rapih, staf administrasi menyimpan dan mengarsipkan catatan secara akurat, ketika layanan dukungan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu mereka melakukannya tepat waktu.	1,2, 3,4,5,6
		b. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) <i>Sub indikator</i> : cekatan, memahami kebutuhan orangtua, memprioritaskan kepuasan, ketika saya memiliki masalah, staf administrasi menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya, pertanyaan saya ditangani dengan efisien dan segera, saat saya meminta bantuan staf administrasi dengan tanggap memberikan penanganan	7,8,9, 10,11,12
		c. <i>Assurance</i> (Keyakinan/Jaminan) <i>Sub indikator</i> : terampil dalam berkomunikasi, menguasai IT, memiliki pengalaman, staf administrasi memiliki kompetensi dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya terkait permasalahan saya,	13,14.15.1 6.
		d. <i>Empathy</i> (Kepedulian) Sub indikator : mengayomi orangtua, sabar, mampu memberikan solusi saat orangtua komplain, staf administrasi berurusan dengan saya dengan cara yang penuh perhatian, staf administrasi bersedia memberikan perhatian secara individu kepada saya, ketika saya memiliki masalah staf administrasi menunjukkan minat tulus untuk membantu menyelesaikannya, semua staf konsisten sopan kepada saya	17,18,19, 20,21,22,2 3
		e. <i>Tangibles</i> (Penampilan) <i>Sub indikator</i> : berpenampilan rapih saat bekerja, memiliki kecakapan dalam menata ruang kerjanya, memiliki sarana	24,25,26

		prasana pendukung pekerjaannya yang baik.	
2.	Kepuasan orangtua	a. Kepuasan pelanggan keseluruhan <i>Sub Indikator</i> : Orangtua puas dengan keterampilan tenaga administrasi sekolah, Orangtua merasa nyaman atas layanan yang diberikan, Orangtua merasa mudah atas prosedur administrasi surat menyurat disekolah.	1, 2, 3
		b. Dimensi kepuasan orangtua <i>Sub indikator</i> : Orangtua puas dengan program yang dijalankan sekolah, Orangtua merasa pelayanan administasi sekolah sangat baik, Orangtua merasa senang dengan tindaklanjut yang segera diproses oleh tenaga adminstasi sekolah ketika terjadi keluhan ataupun komplain.	4,5,6
		c. Konfirmasi harapan pelanggan <i>Sub indikator</i> : Orangtua merasa nyaman ketika berada di lingkungan sekolah, Orangtua merasa senang dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan, Orangtua mendapatkan pelayanan yang ramah dari tenaga administrasi sekolah.	7,8,9
		d. Minat pembelian ulang <i>Sub indikator</i> : Orang tua kembali melakukan hal-hal yang bersifat administratif dengan adanya kenyamanan saat pelayanan berlangsung, Orangtua merasa senang dengan komunikasi yang dijalin oleh tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan layanan administrasi, Orangtua merasa senang dengan prosedur pelayanan yang simpel dan tidak berbelit-belit, orang tua merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapat informasi kembali	10,11,12,13
		e. Kesiediaan untuk merekomendasi <i>Sub indikator</i> : Orang tua bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang melahirkan lulusan yang unggul, Orangtua bersedia	14,15,16,17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>memberikan rekomendasi kepada Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang bermutu, Orang tua bersedia merekomendasikan saudara dan teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, Orang tua bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru memiliki pogram sekolah yang unggul.</p>	
--	--	---	--

Untuk mempermudah penggolongan data statistiknya, angka setiap item soal diberi skor sebagai berikut :⁷¹

1. Untuk alternatif jawaban „Sangat Setuju (SS)“““ diberi skor 5
2. Untuk alternatif jawaban „Setuju (S)“““ diberi skor 4
3. Untuk alternatif jawaban „Kadang-Kadang (K)“““ diberi skor 3
4. Untuk alternatif jawaban „Tidak Setuju (TS)“““ diberi skor 2
5. Untuk alternatif jawaban „Sangat Tidak Setuju (STS)“““ diberi skor 1

G. Uji Coba *Instrument*

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, yang akan dianalisa secara korelasi. Oleh karena itu, kedua data ini merupakan jenis data ordinal yaitu pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah (variabel bebas dengan simbol X) dan kepuasan orangtua (variabel terikat dengan simbol Y). Agar mendapatkan instrumen yang baik perlu dilakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS 20.

Sebelum memberikan angket kepada responden untuk memperoleh data penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas

⁷¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 242.



instrument angket yang berjumlah 43 soal dengan responden uji coba orangtua siswa yang berjumlah 14 orang.

1. Uji coba Validitas *Instrument*

Berdasarkan hasil *try out* item mutu pelayanan tenaga administrasi yang telah di uji cobakan terdapat 6 item yang gugur dan 20 item yang sah (valid) dengan koefisien korelasi item total diatas 0.25 yakni berkisar antara 0.287-2.4259. ke-6 item tersebut dikategorikan tidak valid karena :

- a. Nilai R hitung dikatakan valid/ shahih apabila melebihi nilai tabel yakni 0.4259. Sementara apabila R hitung kurang dari nilai R tabel yakni 0.4259 maka dikatakan tidak shahih atau tidak valid.
- b. Nilai signifikansi harus melebihi nilai koefisien korelasi yakni 0.287, apabila kurang dari 0.287 maka item dinyatakan gugur. koefisien korelasi item total diatas 0.25 yakni berkisar antara 0.287 dengan level signifikansi 5%.

Berikut ini disajikan *blue print* skala mutu pelayanan tenaga administrasi (X) dengan item yang valid dan yang tidak valid setelah dilakukan uji coba dengan bantuan *SPSS 20 for windows*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.1
blue print mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah (try out)

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
X1	0.721	0.4259	0.004	VALID
X2	0.710	0.4259	0.004	VALID
X3	0.924	0.4259	0.000	VALID
X4	0.512	0.4259	0.061	VALID
X5	0.494	0.4259	0.073	VALID
X6	0.799	0.4259	0.001	VALID
X7	0.624	0.4259	0.017	VALID
X8	0.270	0.4259	0.351	TIDAK VALID
X9	0.732	0.4259	0.003	VALID
X10	0.817	0.4259	0.000	VALID
X11	0.528	0.4259	0.052	VALID
X12	0.809	0.4259	0.000	VALID
X13	0.340	0.4259	0.235	TIDAK VALID
X14	0.709	0.4259	0.005	VALID
X15	0.528	0.4259	0.052	VALID
X16	0.833	0.4259	0.000	VALID
X17	0.812	0.4259	0.000	VALID
X18	0.032	0.4259	0.913	TIDAK VALID
X19	0.127	0.4259	0.666	TIDAK VALID
X20	0.604	0.4259	0.022	VALID
X21	0.060	0.4259	0.837	VALID
X22	0.281	0.4259	0.331	TIDAK VALID
X23	0.264	0.4259	0.363	TIDAK VALID
X24	0.758	0.4259	0.002	VALID
X25	0.803	0.4259	0.001	VALID
X26	0.846	0.4259	0.000	VALID

Berikut ini ditunjukkan blue print skala kepuasan orang tua (Y) dengan item yang sah (valid) dan gugur setelah dilakukan uji coba, ternyata menghasilkan 16 item yang sah dan 1 item gugur dari keseluruhan item yang berjumlah 17 item setelah diolah dengan bantuan *SPSS 20 for windows*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.2
Blue Print kepuasan orangtua (try out)

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
Y1	0.560	0.4259	0.37	VALID
Y2	0.758	0.4259	0.002	VALID
Y3	0.852	0.4259	0.000	VALID
Y4	0.721	0.4259	0.004	VALID
Y5	0.728	0.4259	0.003	VALID
Y6	0.770	0.4259	0.001	VALID
Y7	0.834	0.4259	0.000	VALID
Y8	0.322	0.4259	0.261	TIDAK VALID
Y9	0.806	0.4259	0.000	VALID
Y10	0.729	0.4259	0.003	VALID
Y11	0.956	0.4259	0.000	VALID
Y12	0.855	0.4259	0.000	VALID
Y13	0.787	0.4259	0.001	VALID
Y14	0.912	0.4259	0.000	VALID
Y15	0.912	0.4259	0.000	VALID
Y16	0.900	0.4259	0.000	VALID
Y17	0.956	0.4259	0.000	VALID

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran alat pengukur yang sama pula.⁷² Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha Cronbach* s.d 0,20, berarti kurang *reliable*
- b. Nilai *alpha Cronbach* s.d 0,40, berarti agak *reliable*
- c. Nilai *alpha Cronbach* s.d 0,60, berarti cukup *reliable*
- d. Nilai *alpha Cronbach* s.d 0,80, berarti *reliable*
- e. Nilai *alpha Cronbach* s.d 1,00, berarti sangat *reliable*

⁷²*Ibid*, hal. 55

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan *reliable* apabila nilai *cronbach alpha* >0.6. Menurut Azwar (2010) reliabilitas adalah konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Dari hasil uji coba angket terhadap variabel X tersebut dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* yang hasilnya sebesar 0.923 artinya data tersebut *reliabel*.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	26

Sedangkan untuk uji reliabelitas pada variabel Y menghasilkan nilai *cronbatch's alpha* sebesar 0.959 dan dinyatakan *reliabel*.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	17

H. Teknik Anlisis Data

Untuk mengetahui signifikan pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. Maka penulis menggunakan teknik regresi linear sederhana. Regresi linear adalah metode statistika yang digunakan untuk membentuk model atau hubungan antara satu atau lebih variabel bebas X dengan sebuah variabel respon Y. Analisis regresi dengan satu variabel bebas X disebut regresi linear sederhana⁷³.

⁷³ Syilfi, Analisis Regresi linear piecewise dua segmen, jurnal gaussian, vol 1, tahun 2012, hlm. 219-228.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti menggunakan regresi linear sederhana dengan tujuan untuk melihat hubungan variabel (X) mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan variabel (Y) kepuasan orangtua.

1. Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah

Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean berdasarkan angket yang disebar senilai 71.68 dengan standar deviasi 13,10 dan di kategorikan “Baik”.

2. Kepuasan orangtua

Kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru mendapati hasil mean dengan nilai yakni 57.36 dan standar deviasi 11,74 sehingga di kategorikan “cukup”.

Variasi dalam kepuasan orangtua dapat dijelaskan oleh variabel mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui model yang telah dirancang sebesar 61.3 %, sisanya berasal dari variabel lain. Dalam hal ini maknanya adalah kontribusi/sumbangan mutu pelayanan tenaga administasi sekolah terhadap kepuasan orangtua adalah sebesar 61.3%, sisanya senilai 38.7% berasal dari variabel lain yang belum diketahui.



Berikut uji asumsi hipotesis yang peneliti lakukan :

1. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
2. Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

Tabel tersebut menampilkan hasil pengujian determinasi. Hasil pengujian tersebut ditemukan harga F dengan nilai 97.085 dengan sig. sebesar 0.000. karena nilai sig. < 0.05 maka Ho ($p = 0$) ditolak.

Artinya mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orangtua di Madrasah Hasanah Pekanbaru.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah* dengan kepuasan orangtua di madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru yaitu semakin baik mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orangtua. Sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan orangtua.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis uraikan maka penulis memberikan saran kepada Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru dan orangtua siswa, diantaranya :

1. Tetap berikan layanan kepada peserta didik dan orangtua dalam berbagai program yang diterapkan seolah sesuai dengan kemampuan belajar, minat, bakat dan kompetensi peserta didik tanpa membanding-bandingkan dan membedakannya.
2. Memberikan fasilitas dan pelayanan prima bagi orangtua siswa dalam segala hal yang terkait kepentingan dan keperluan orangtua siswa kepada pihak sekolah sehingga memunculkan rasa kekeluargaan, kekerabatan dan saling transparan terkait dengan peningkatan kemajuan sekolah sesuai dengan tujuan, visi dan misi Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.
3. Kepada orangtua agar lebih terbuka, memiliki rasa kepercayaan atas integritas madrasah dan mau saling bekerja sama demi kemajuan pendidikan di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009
- Agus Prianto, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Nomor 3 Volume 9 Mei 2011.
- Anatan Lina, *Service Excellenece*, Bandung, Alfabeta, 2008
- A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009
- Aris Nurbawani, *Defenisi Mutu*, <http://weblog-pendidikan.blogspot.com/2009/08/definisi-mutu.html>, Akses: 01/01/2022
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Dedeh, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Akuntansi Fkip Universitas Galuh*, *Jurnal Wahana Pendidikan* 5, no. 1, 2018
- Depdiknas (2001) dalam jurnal (Rufqotuzzakiroh, 2013)
- Donni Juni Priansa, *Keskretariatan*, Bandung, Alfabeta: 2014
- Dzaujak Ahmad, *Petunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar*, Jakarta: Depdikbud, 1996
- Determining sample size for research activities*, *Journal educational and psychological measurement*, 1970 hlm.607
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: Ircisod, 2007
- Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Etty Widawati dan Siswohadi, “*Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*”.
- Fariida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Fandi Tjiptono, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* Yogyakarta: Andi Offset, 2005
- Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone* (Ghana). *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 5, 2011.
- Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis* Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- Husaini Usman dan Purnama Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014
- Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi. *Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai*. *Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis* Vol.2 No. 2, Januari 2008
- Irawan, Hadi, *Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2008
- Iyas Ridha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening*, (Tesis, Universitas Bung Hatta: 2015)
- J.Joshua Selvakumar . *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. *International Journal of Management Banking*. Vol. VIII, No. 1, 2015
- Jurnal Wilson, *Pengembangan atribut jasa*, FE UI, Universitas Indonesia, 2009.
- Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2006
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Managementfile. com/Journal. Php?Id=169&Sub=Journal&Page=Services&Awal=0. Diakses tgl 17/07/2023.
- Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020
- Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, “*Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*”, Vol. 1 No. 2 (September 2016)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan supervisi pendidikan*, Bandung : Remaja Rosdakarya, cet.16 2006
- Nyna Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah
- Philip Kotler & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Parasuraman, A., Berry, dkk, 1988, “*Servqual: A Multiple-item scale for measuring perceptions of service quality*” journal of retailing, vol; 64 spring, hlm. 12-40
- Rahim Mosahab, dkk. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. International Journal Business Research. (Vol. 3, No. 4, 2010)
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*,...
- Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk TQM*, Jakarta: PPM, 2004
- Rusdian, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015
- Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika aditama, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Syilfi, Analisis Regresi linear piecewise dua segmen, jurnal gaussian, vol 1, tahun 2012,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sufian Hamim,dkk, “Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”, PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6 no. 1, 2020

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan)* Cet.1 Edisi Ke-3. Bandung: Alfabeta, 2019

Suwardi, “Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora”, Vol. 11 No. 1 (April 2011)

Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2013

Tuerah, F. F. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal EMBA , Vol.3 No.4 Desember 2015

Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2001

LAMPIRAN 1

SKALA TRYOUT

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KUESIONER

PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA DI MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU

A. Pengantar

Kepada orangtua siswa/I selaku responden dalam penelitian ini. Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas partisipasi bapak/ibu yang terhormat. Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab dan mengisi beberapa pernyataan dari kuesioner yang disajikan dibawah ini. Atas waktu yang Bapak/Ibu luangkan, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Daftar berikut berkaitan dengan identitas responden:

1. Nama orangtua siswa (inisial) :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
2. Kelas :
3. Hari/Tanggal :

C. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap daftar pernyataan dengan teliti.
2. Pilihan jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah, sehingga yang diharapkan adalah jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu.
3. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda *check list* (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu. Berikut alternatif pemaknaan dari beberapa simbol yang digunakan oleh peneliti:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. CS = Cukup Setuju
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

D. Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah (VARIABEL X)

No.	Pernyataan	Alternatif pilihan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan secara <i>ontime</i> dan efisien.					
2.	Tenaga administrasi sekolah mudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan saya sebagai orangtua.					
3.	Tenaga administrasi sekolah memberikan informasi secara akurat dan teliti.					
4.	Tenaga administrasi menyimpan arsip secara sistematis dan rapih					
5.	Tenaga administrasi menyimpan dan mengarsipkan catatan secara akurat					
6.	Ketika layanan dukungan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu mereka melakukannya tepat waktu.					
7.	Tenaga administrasi sekolah cekatan dalam melakukan pekerjaannya.					
8.	Tenaga administrasi sekolah memprioritaskan kepuasan orang tua siswa.					
9.	Ketika saya memiliki masalah, staf administrasi menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya					
10.	Pertanyaan saya ditangani dengan efisien dan segera					
11.	Saat saya meminta bantuan staf administrasi dengan tanggap memberikan penanganan					
12.	Tenaga administrasi sekolah menguasai IT.					
13.	Tenaga adminstrasi sekolah memiliki pengalaman yang mumpuni.					
14.	Staf administrasi memiliki kompetensi dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya terkait permasalahan saya,					
15.	Tenaga administrasi sekolah mengayomi orangtua dalam menyampaikan informasi sekolah.					
16.	Staf administrasi berurusan dengan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	saya dengan cara yang penuh perhatian.					
17.	Staf administrasi bersedia memberikan perhatian secara individu kepada saya.					
18.	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapih saat bekerja.					
19.	Tenaga administrasi sekolah memiliki kecakapan dalam menata ruang kerjanya.					
20.	Tenaga administrasi sekolah memiliki sarana prasana pendukung pekerjaannya yang baik.					

E. KEPUASAN ORANGTUA

No.	Pernyataan	Alternatif pilihan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya selaku orangtua puas dengan keterampilan tenaga administrasi sekolah saat memberikan layanan.					
2.	Saya selaku orangtua merasa nyaman atas layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah.					
3.	Saya sebagai orangtua merasa mudah atas prosedur administrasi surat menyurat disekolah.					
4.	Saya sebagai orangtua puas dengan program yang dijalankan sekolah.					
5.	Saya sebagai orangtua merasa pelayanan administasi sekolah sangat baik.					
6.	Saya sebagai orangtua merasa senang dengan tindaklanjut yang segera diproses oleh tenaga adminstasi sekolah ketika terjadi keluhan ataupun komplain.					
7.	Saya sebagai orangtua merasa nyaman ketika berada di lingkungan sekolah.					
8.	Saya sebagai orangtua mendapatkan pelayanan yang					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	ramah dari tenaga administrasi sekolah.					
9.	Saya sebagai orang tua siswa merasa nyaman dengan pelayanan administratif sekolah sehingga mengulang kembali pelayanan yang serupa.					
10.	Saya sebagai orang tua merasa senang dengan komunikasi yang dijalin oleh tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan layanan administrasi.					
11.	Saya merasa senang dengan prosedur pelayanan yang simpel dan tidak berbelit-belit.					
12.	Saya merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapat informasi kembali.					
13.	Saya bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang melahirkan lulusan yang unggul.					
14.	Saya bersedia memberikan rekomendasi kepada Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang bermutu.					
15.	Saya bersedia merekomendasikan saudara dan teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.					
16.	Saya bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru memiliki pogram sekolah yang unggul					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA TRYOUT

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah
 Variabel X

No	Item																										TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112
2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	110
4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	109
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
6	4	3	3	4	4	2	3	4	1	1	4	2	5	1	4	1	1	5	5	1	5	4	4	1	1	1	1	74
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	108	
8	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	98	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	101	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
11	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	112	
13	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	115	
14	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	111	

1. Diarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan, atau untuk keperluan pribadi.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
X1	0.721	0.4259	0.004	VALID
X2	0.710	0.4259	0.004	VALID
X3	0.924	0.4259	0.000	VALID
X4	0.512	0.4259	0.061	VALID
X5	0.494	0.4259	0.073	VALID
X6	0.799	0.4259	0.001	VALID
X7	0.624	0.4259	0.017	VALID
X8	0.270	0.4259	0.351	TIDAK VALID
X9	0.732	0.4259	0.003	VALID
X10	0.817	0.4259	0.000	VALID
X11	0.528	0.4259	0.052	VALID
X12	0.809	0.4259	0.000	VALID
X13	0.340	0.4259	0.235	TIDAK VALID
X14	0.709	0.4259	0.005	VALID
X15	0.528	0.4259	0.052	VALID
X16	0.833	0.4259	0.000	VALID
X17	0.812	0.4259	0.000	VALID
X18	0.032	0.4259	0.913	TIDAK VALID
X19	0.127	0.4259	0.666	TIDAK VALID
X20	0.604	0.4259	0.022	VALID
X21	0.060	0.4259	0.837	VALID
X22	0.281	0.4259	0.331	TIDAK VALID
X23	0.264	0.4259	0.363	TIDAK VALID
X24	0.758	0.4259	0.002	VALID
X25	0.803	0.4259	0.001	VALID
X26	0.846	0.4259	0.000	VALID

1. Dianggap melanggar Undang-Undang Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau keperluan administratif lainnya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel Kepuasan Orangtua

Variabel Y

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAAL
1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	76
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	1	1	1	3	2	46
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	63
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
12	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
14	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
Y1	0.560	0.4259	0.37	VALID
Y2	0.758	0.4259	0.002	VALID
Y3	0.852	0.4259	0.000	VALID
Y4	0.721	0.4259	0.004	VALID
Y5	0.728	0.4259	0.003	VALID
Y6	0.770	0.4259	0.001	VALID
Y7	0.834	0.4259	0.000	VALID

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Pengutipan harus mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Y8	0.322	0.4259	0.261	TIDAK VALID
Y9	0.806	0.4259	0.000	VALID
Y10	0.729	0.4259	0.003	VALID
Y11	0.956	0.4259	0.000	VALID
Y12	0.855	0.4259	0.000	VALID
Y13	0.787	0.4259	0.001	VALID
Y14	0.912	0.4259	0.000	VALID
Y15	0.912	0.4259	0.000	VALID
Y16	0.900	0.4259	0.000	VALID
Y17	0.956	0.4259	0.000	VALID

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



LAMPIRAN 3

UJI RELIABILITAS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

A. UJI RELIABILITAS VARIABEL X
(MUTU LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	97.93	144.071	.691	.918
X2	98.29	139.912	.667	.918
X3	97.93	140.379	.914	.915
X4	98.14	147.824	.467	.922
X5	98.21	147.566	.444	.922
X6	98.29	139.143	.770	.916
X7	98.29	142.066	.571	.920
X8	98.29	151.297	.200	.927
X9	98.43	137.341	.686	.918
X10	98.43	139.187	.791	.916
X11	98.14	150.593	.500	.922
X12	98.36	141.632	.786	.917
X13	97.93	150.995	.287	.924
X14	98.57	142.418	.673	.918
X15	98.14	150.593	.500	.922
X16	98.57	139.802	.810	.916
X17	98.36	138.247	.784	.916
X19	98.14	155.363	.089	.925
X18	98.14	157.516	-.081	.928
X20	98.71	143.297	.553	.920
X21	98.36	158.401	-.121	.930
X22	98.36	153.170	.241	.924
X23	98.36	152.709	.213	.925
X24	98.29	137.451	.718	.917
X25	98.43	139.495	.776	.916
X26	98.29	136.527	.820	.915

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. UJI RELIABILITAS VARIABEL Y (KEPUASAN ORANGTUA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	62.00	82.615	.511	.961
Y2	61.93	80.379	.727	.957
Y3	61.86	76.440	.825	.956
Y4	62.00	82.308	.693	.958
Y5	61.79	81.412	.697	.958
Y6	61.93	80.225	.741	.957
Y7	61.64	81.786	.818	.957
Y8	61.71	86.066	.270	.963
Y9	61.43	81.187	.785	.957
Y10	61.50	82.731	.704	.958
Y11	61.57	75.495	.948	.953
Y12	61.64	79.478	.836	.956
Y13	61.71	74.835	.740	.959
Y14	61.64	72.863	.891	.955
Y15	61.64	72.863	.891	.955
Y16	61.57	77.956	.885	.955
Y17	61.57	75.495	.948	.953

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 4

SKALA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KUESIONER

PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA DI MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU

A. Pengantar

Kepada orangtua siswa/I selaku responden dalam penelitian ini. Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas partisipasi bapak/ibu yang terhormat. Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya meminta kesedian Bapak/Ibu untuk menjawab dan mengisi beberapa pernyataan dari kuesioner yang disajikan dibawah ini. Atas waktu yang Bapak/Ibu luangkan, saya ucapkan terimakasih.

B. Identitas

Daftar berikut berkaitan dengan identitas responden:

1. Nama orangtua siswa (inisial) :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
2. Kelas :
3. Hari/Tanggal :

C. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap daftar pernyataan dengan teliti.
2. Pilihan jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah, sehingga yang diharapkan adalah jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu.
3. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda *check list* (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu. Berikut alternatif pemaknaan dari beberapa simbol yang digunakan oleh peneliti:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. CS = Cukup Setuju
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

D. Mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah (VARIABEL X)

No.	Pernyataan	Alternatif pilihan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan secara <i>ontime</i> dan efisien.					
2.	Tenaga administrasi sekolah mudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan saya sebagai orangtua.					
3.	Tenaga administrasi sekolah memberikan informasi secara akurat dan teliti.					
4.	Tenaga administrasi menyimpan arsip secara sistematis dan rapih					
5.	Tenaga administrasi menyimpan dan mengarsipkan catatan secara akurat					
6.	Ketika layanan dukungan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu mereka melakukannya tepat waktu.					
7.	Tenaga administrasi sekolah cekatan dalam melakukan pekerjaannya.					
8.	Tenaga administrasi sekolah memprioritaskan kepuasan orang tua siswa.					
9.	Ketika saya memiliki masalah, staf administrasi menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya					
10.	Pertanyaan saya ditangani dengan efisien dan segera					
11.	Saat saya meminta bantuan staf administrasi dengan tanggap memberikan penanganan					
12.	Tenaga administrasi sekolah menguasai IT.					
13.	Tenaga adminstrasi sekolah memiliki pengalaman yang mumpuni.					
14.	Staf administrasi memiliki kompetensi dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya terkait permasalahan saya,					
15.	Tenaga administrasi sekolah mengayomi orangtua dalam menyampaikan informasi sekolah.					
16.	Staf administrasi berurusan dengan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	saya dengan cara yang penuh perhatian.					
17.	Staf administrasi bersedia memberikan perhatian secara individu kepada saya.					
18.	Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapih saat bekerja.					
19.	Tenaga administrasi sekolah memiliki kecakapan dalam menata ruang kerjanya.					
20.	Tenaga administrasi sekolah memiliki sarana prasana pendukung pekerjaannya yang baik.					

KEPUASAN ORANGTUA

No.	Pernyataan	Alternatif pilihan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya selaku orangtua puas dengan keterampilan tenaga administrasi sekolah saat memberikan layanan.					
2.	Saya selaku orangtua merasa nyaman atas layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah.					
3.	Saya sebagai orangtua merasa mudah atas prosedur administrasi surat menyurat disekolah.					
4.	Saya sebagai orangtua puas dengan program yang dijalankan sekolah.					
5.	Saya sebagai orangtua merasa pelayanan administrasi sekolah sangat baik.					
6.	Saya sebagai orangtua merasa senang dengan tindaklanjut yang segera diproses oleh tenaga adminstasi sekolah ketika terjadi keluhan ataupun komplain.					
7.	Saya sebagai orangtua merasa nyaman ketika berada di lingkungan sekolah.					
8.	Saya sebagai orangtua mendapatkan pelayanan yang					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	ramah dari tenaga administrasi sekolah.					
9.	Saya sebagai orang tua siswa merasa nyaman dengan pelayanan administratif sekolah sehingga mengulang kembali pelayanan yang serupa.					
10.	Saya sebagai orang tua merasa senang dengan komunikasi yang dijalin oleh tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan layanan administrasi.					
11.	Saya merasa senang dengan prosedur pelayanan yang simpel dan tidak berbelit-belit.					
12.	Saya merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapat informasi kembali.					
13.	Saya bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang melahirkan lulusan yang unggul.					
14.	Saya bersedia memberikan rekomendasi kepada Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru sebagai madrasah yang bermutu.					
15.	Saya bersedia merekomendasikan saudara dan teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.					
16.	Saya bersedia merekomendasikan Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru memiliki pogram sekolah yang unggul					

LAMPIRAN 5

TABULASI SKALA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



A. TABULASI VARIABEL X (MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH)

Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah																												
Variabel X																												
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112
2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	110
4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	109	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
6	4	3	3	4	4	2	3	4	1	1	4	2	5	1	4	1	1	5	5	1	5	4	4	1	1	1	74	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	108	
8	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	98	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	101	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
11	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	112	
13	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	115	
14	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	111	

1. Diaran
 2. Diarar
- a. Pengun
 - b. Pengun

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
X1	0.729	0.244	0.000	VALID
X2	0.711	0.244	0.000	VALID
X3	0.710	0.244	0.000	VALID
X4	0.549	0.244	0.000	VALID
X5	0.564	0.244	0.000	VALID
X6	0.676	0.244	0.000	VALID
X7	0.695	0.244	0.000	VALID
X8	0.686	0.244	0.000	VALID
X9	0.738	0.244	0.000	VALID
X10	0.689	0.244	0.000	VALID
X11	0.714	0.244	0.000	VALID
X12	0.484	0.244	0.000	VALID
X13	0.620	0.244	0.000	VALID
X14	0.624	0.244	0.000	VALID
X15	0.717	0.244	0.000	VALID
X16	0.768	0.244	0.000	VALID
X17	0.686	0.244	0.000	VALID
X18	0.671	0.244	0.000	VALID
X19	0.660	0.244	0.000	VALID
X20	0.760	0.244	0.000	VALID

1. Dianggap manguitin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

B. TABULASI VARIABEL Y (KEPUASAN ORANGTUA)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL
1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	76
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	1	1	1	3	2	46
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	63
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
12	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
14	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	NILAI SIG	KEPUTUSAN
Y1	0.713	0.4259	0.000	VALID
Y2	0.779	0.4259	0.000	VALID
Y3	0.710	0.4259	0.000	VALID
Y4	0.691	0.4259	0.000	VALID
Y5	0.687	0.4259	0.000	VALID
Y6	0.800	0.4259	0.000	VALID
Y7	0.723	0.4259	0.000	VALID
Y8	0.808	0.4259	0.000	VALID
Y9	0.699	0.4259	0.000	VALID
Y10	0.710	0.4259	0.000	VALID
Y11	0.735	0.4259	0.000	VALID
Y12	0.746	0.4259	0.000	VALID
Y13	0.709	0.4259	0.000	VALID
Y14	0.828	0.4259	0.000	VALID
Y15	0.802	0.4259	0.000	VALID
Y16	0.642	0.4259	0.000	VALID

1. Diarjng melindungi Undang-Undang Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- a. Penguipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Penguipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarjng mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

LAMPIRAN 6

UJI ASUMSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. UJI NORMALITAS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	38.84	77.02	57.36	9.121	66
Residual	-22.808	30.745	.000	7.405	66
Std. Predicted Value	-2.031	2.155	.000	1.000	66
Std. Residual	-3.056	4.120	.000	.992	66

a. Dependent Variable: kepuasan orangtua

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7.40512269
Most Extreme Differences	Absolute	.181
	Positive	.181
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.470
Asymp. Sig. (2-tailed)		.027

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH	KEPUASAN ORANGTUA
N		66	66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	71.68	57.36
	Std. Deviation	13.140	11.748
Most Extreme Differences	Absolute	.135	.093
	Positive	.072	.075
	Negative	-.135	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.101	.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177	.612

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN ORANGTUA * MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH	Between Groups	(Combined)	7447,856	35	212,796	4,190	,000
		Linearity	5406,943	1	5406,943	106,477	,000
		Deviation from Linearity	2040,913	34	60,027	1,182	,323
	Within Groups		1523,417	30	50,781		
	Total		8971,273	65			

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 7

UJI HIPOTESIS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UJI HIPOTESIS

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN ORANGTUA MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH	57.36	11.748	66
	71.68	13.140	66

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.776 ^a	.603	.596	7.463	.603	97,085	1	64	.000

a. Predictors: (Constant), MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

Tabel ini menampilkan hasil statistik sebagai berikut :

- 1) R = 0.776 berarti koefisien korelasi sebesar 0.776.
- 2) R square = 0.603 menunjukkan angka koefisien determinasi (R^2).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5406.943	1	5406.943	97.085	.000 ^b
	Residual	3564.330	64	55.693		
	Total	8971.273	65			

a. Dependent Variable: KEPUASAN ORANGTUA

b. Predictors: (Constant), MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN 8

Surat Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/5004/2021

Pekanbaru, 30 April 2021

Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada
Yth. Nunu Mahnun, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : ROZI SUHENDRA
NIM : 11710314610
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Penjaminan Mutu (Planning dan Actuating Sistem Penjaminan Mutu Internal MA Hasanah Pekanbaru)
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

W a s s a l a m
an, Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag.
NIP. 19660924 199503 1 002

Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 9

Surat Izin Riset Dari Kementerian Agama Kota Pekanbaru


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
 Jalan Arifin Ahmad Simpang Rambutan No. 1 pekanbaru
 Telp. 0761 66513, 66504, 61802 faximile : 66513
 Email : tu.pekanbaru@yahoo.go.id

Nomor : B- 52 /Kk.04.05/TL.00//02/2022	16 Februari 2022 M
Sifat : -	15 Jumadil Ahir 1443 H
Lampiran : -	
Perihal : Rekomendasi Penelitian	

Yth. Kepala MA Hasanah Kota Pekanbaru

Dengan Hormat,

Memperhatikan maksud Surat Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Nomor :Un.04/F.II/PP.00.9/1502/2022, Tanggal 08 Februari 2022, dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, No: 071/BKBP-SKP/454/2022, Tanggal 15 Februari 2022, Perihal seperti Pokok Surat, akan datang menghadap saudara:

Nama	: ROZI SUHENDRA
NIM	: 117103146100
Fakultas	: TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
Jurusan	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Alamat	: DESA TANJUNG PAUH KEC. SINGINGI HILIR-KUANTAN SINGINGI

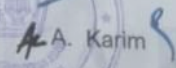

Bermaksud melakukan penelitian di tempat yang saudara pimpin, guna mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam rencana penelitian dengan judul :

"PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA"

Untuk maksud tersebut kiranya saudara dapat memberikan bantuan/informasi yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

Demikian surat izin riset/penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Kepala

A. A. Karim

Tembusan

1. Ka.Kanwil Kementerian Agama Propinsi Riau
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
3. Yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 10

Surat Izin Riset Dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax (0761) 561647 Web.www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Uh.04/F.II/PP.00.9/1502/2022 Pekanbaru,08 Februari 2022 M
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada
 Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
 Di Pekanbaru


Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: ROZI SUHENDRA
NIM	: 11710314610
Semester/Tahun	: X (Sepuluh) 2022
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua
 Lokasi Penelitian : Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (08 Februari 2022 s.d 08 Mei 2022)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. H. Kadar, M.Ag.
NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LAMPIRAN 11


Surat Izin Melakukan Riset Gubernur Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/45183
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1502/2022 Tanggal 8 Februari 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: ROZI SUHENDRA
2. NIM / KTP	: 117103146100
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA
7. Lokasi Penelitian	: MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 14 Februari 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

LAMPIRAN 12

Surat Izin Melakukan Riset Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 071/BKBP-SKP/454/2022



a. Dasar :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/45183 tanggal 14 Februari 2022, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama	ROZI SUHENDRA
2. NIM	117103146100
3. Fakultas	TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang	S1
6. Alamat	DESA TANJUNG PAUH KEC. SINGINGI HILIR-KUANTAN SINGINGI
7. Judul Penelitian	PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA
8. Lokasi Penelitian	KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU


Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Februari 2022

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Kebid. Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik



Ni INANG KATI DEWI, S.Sos, M.Si
Pembina

NIP. 1980902 199803 2 002

Tembusan
Yth : 1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN 13

Surat Keterangan Riset dari MA Hasanah Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**YAYASAN AMIL HASANAH
MADRASAH ALIYAH HASANAH PEKANBARU**
JENJANG AKREDITASI : A
NSM : 131214710005
Jl. Cempedak No. 37 Telp. (0761) 7870161 Pekanbaru 28128
E-mail : ma_hasanah37@yahoo.com

Nomor : 052/MA-YAH/01/2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Balasan Surat Pra Riset

Kepada Yth,
Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau
Cq. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Sehubungan Dengan Surat dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/16615/2021, tanggal 21 Desember 2022, Perihal Pelaksanaan izin Pra Riset di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru.

Dengan ini Menerangkan bahwa :

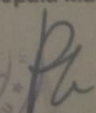
Nama : ROZI SUHENDRA
NIM : 11710314610
Semester/tahun : IX (Sembilan) 2022
Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1

Nama tersebut di atas adalah benar melakukan Pra Riset di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru, guna untuk mendapatkan data yang diperlukan sebagai bahan penulisan Skripsi.

Demikian surat balasan Pra Riset ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'aaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 27 Jumadil Akhir 1443. H
28 Januari 2022

Kepala Madrasah,

RONI JUNAI, SE

UIN SUSKA RIAU


LAMPIRAN 14

Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

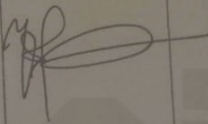
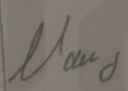


UIN SUSKA RIAU

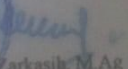
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Rozi Suhendra
 Nomor Induk Mahasiswa : 11710314610
 Hari/Tanggal Ujian : 11 Oktober 2021
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Keputusan Orang Tua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang Dalam Ujian proposal

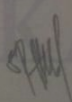
No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr.Drs. Syafaruddin, M. Pd.	PENGUJI I		
2.	Dr. H. Umar Faruq, S. Pd. I, M. Pd. I	PENGUJI II		

Mengetahui
A.n Dekan
Wakil Dekan I



Dr. H Zarkasik, M.Ag
NIP. 197210171997031004

Pekanbaru, 11-Oktober-2021
Peserta Ujian Proposal



Rozi Suhendra
NIM. 11710314610

LAMPIRAN 15

Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



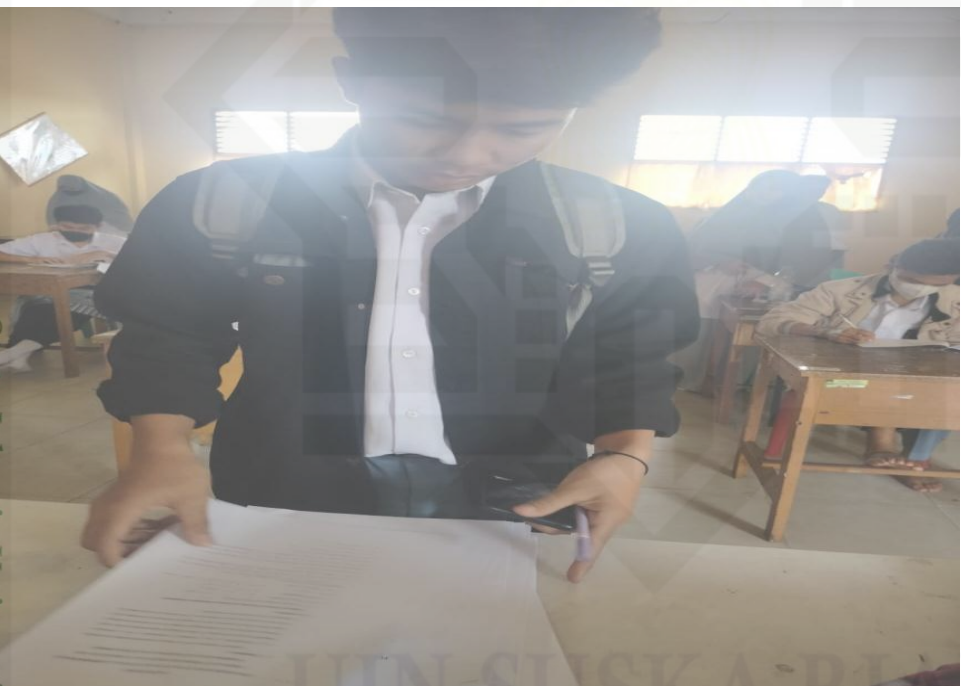
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Rozi Suhendra, dilahirkan di Tanjung Pauh, Kabupaten Kuantan Singingi pada tanggal 02 Juli 1998, merupakan anak kedua dari pasangan Ayahanda Asri Cili dan Ibunda Minarni. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah Tamatan SDN 004 Tanjung Pauh (tahun 2004-2010). Kemudian melanjutkan ke SMP IT Syahrudiniyah Sei Pagar (Tahun 2011-2013) Selanjutnya penulis masuk ke Madrasah Aliyah Negeri 1(MAN 1) Pekanbaru (Tahun 2014-2016). Kemudian pada tahun 2017 dinyatakan lulus dan diterima di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur seleksi UMPTKIN. Selang beberapa waktu pada semester delapan, penulis melakukan pengajuan judul skripsi dan sempat beberapa kali revisi. Alhamdulillah tepat pada hari ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orangtua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru” di bawah bimbingan Bapak Nunu Mahnun, M.Pd yang Alhamdulillah beliau baru saja mendapatkan gelar doktor di Universitas Sains Islam Malaysia, berkat dukungan dan bimbingan beliau akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan penulis sangat berterima kasih untuk kedua orangtua yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis, serta ucapan terimakasih juga penulis haturkan untuk semua pihak yang turut terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.