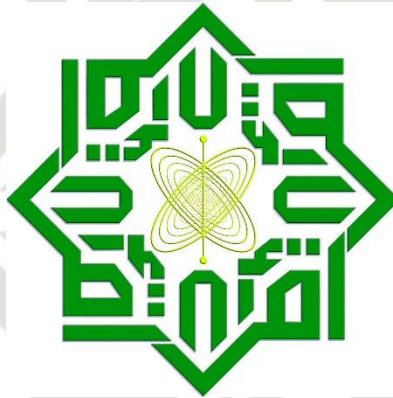


© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

# PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KOTA PEKANBARU

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**ADE PURNAMA**

**NIM. 12010320962**

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1445 H / 2024**

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 dengan judul *Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru*, yang disusun oleh Ade Purnama NIM 12010320962 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Desember 2023

Menyetujui,

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 197004041996022001

Pembimbing

Dr. Tuti Andriani, S.Ag.M.Pd  
NIP. 197503142007102001

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.



**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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul *Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis Online Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru*, yang ditulis oleh Ade Purnama, NIM 12010320962 telah diujikan dalam Sidang *Munaqasah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 12 Januari 2024. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 30 Jumadil Akhir 1445 H  
12 Januari 2024 M

**Mengesahkan  
Sidang Munaqasah**

Penguji I

**Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D**

Penguji II

**Hasgimianti, S.Pd., M.Pd., Kons**

Penguji III

**Dr. Umar Faruq, M.Pd**

Penguji IV

**Dr. H. Edi Iskandar, M.Pd**

**Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**



**Dr. H. Kadar, M.Ag.**

**NIP. 19650521 199402 1 001**





**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 dibawah ini:

Nama : Ade Purnama  
 NIM : 12010320962  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Muara Botung/ 17 Juni 2002  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi :

**Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya sampaikan 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, 06 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



*(Signature)*  
**ADE PURNAMA**  
**NIM. 12010320962**



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.

PENGHARGAAN



Alhamdulillahirobbil’alamin, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis *Online* terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru”**. Shalawa serta salam senantiasa diucapkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan kaum muslimin semoga kita senantiasa tetap istiqamah dalam menjalankan ajaran ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi Bahasa, penulisan, pembahasan maupun pemikiran. Penulis bersyukur jika skripsi ini berguna dan bermanfaat khususnya pada penulis sendiri dan umunya pada semua pembaca. Sepenuhnya skripsi ini selesai berkat bantuan, petunjuk dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih, untuk Ayahanda Pajar Donni Lubis dan Ibunda Mega Wati yang telah menjadi teladan sekaligus motivator utama dan penasihat yang senantiasa Ikhlas serta bijaksana memberikan dorongan, kasih sayang yang tidak terhingga, do’a dan segalanya kepada penulis.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat :



#### 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
- 1 Prof. Dr. Hairunas Rajab, M.Ag, Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Beserta ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag, Wakil Rektor I, bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor II bapak Dr. H. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, dan Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
  - 2 Dr. Kadar M. Yusuf, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. H. Zarkasih, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M.Pd, selaku wakil dekan II dan Dr. Amirah Diniaty, M.Pd, selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Drs. Mudasir, M.Pd., selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
  - 4 Bapak Nunu Mahnun, M.Pd sebagaia pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.
  - 5 Ibu Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
  - 6 Bapak dan Ibu Dosen serta staff Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.





#### 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
- 7 Bapak H. Marzuki, M.Ag sebagai Kepala MAN 3 Kota Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut
  - 8 Bapak Jamaris, S.Pd.I selaku Kepala Tata Usaha MAN 3 Kota Pekanbaru yang telah membantu penulis memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.
  - 9 Guru, Staf dan murid-murid MAN 3 Kota Pekanbaru yang turut membantu dalam proses penelitian ini.
  - 10 Kepada keluarga tercinta : Pajar Donni (Ayahanda), Mega Wati (Ibunda), Riski Syaputra (Abang), Amelia (Adik Perempuan), Asrina Sari (Adik Perempuan), Annisa Putri (Adik Perempuan), Mora Anggina (Adik Perempuan), yang menjadi motivasi penulis dalam menempuh Pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Serta terimakasih atas dukungan baik itu materi maupun non materi dan segala do'a yang telah disanjung tinggikan kepada Allah SWT untuk kesuksesan dan keberkahan dalam kehidupan penulis khususnya selama menjalani Pendidikan di UIN SUSKA RIAU.
  - 11 Kepada Nenek tercinta yang selalu memberikan supportnya dan selalu mendoakan penulis.
  - 12 Sahabat sahabat yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penulis melaksanakan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  - 13 Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan doa serta dukungannya kepada penulis.

**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.

14 Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, karena sudah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai cobaan yang menghalangi perjuangan.

Demikianlah penghargaan ini, semoga karya ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, 06 Desember 2023

Penulis

Ade Purnama

UIN SUSKA RIAU



## PERSEMBAHAN

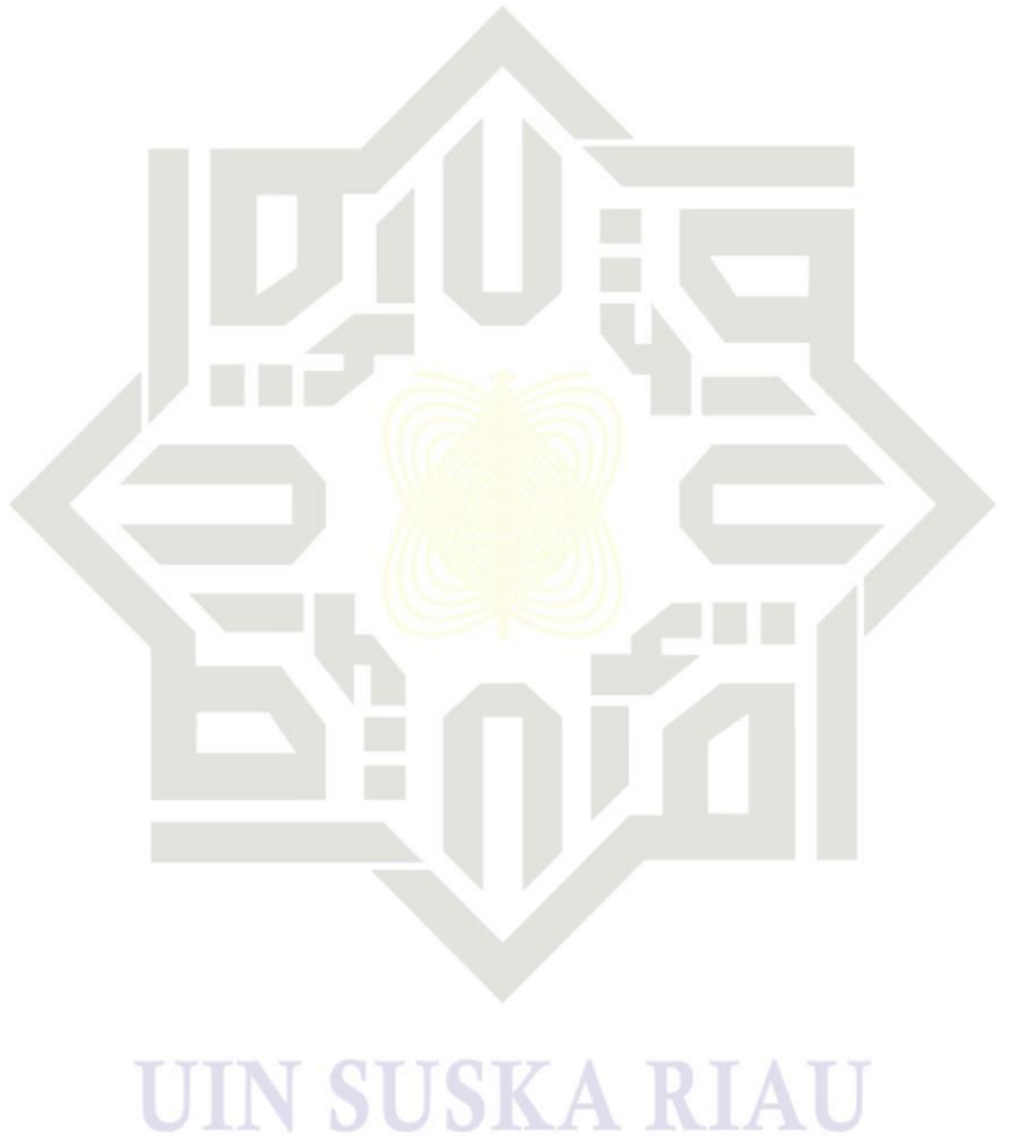
Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat spesial dan saya cintai di hidup saya. kepada kedua orang tua yang teramat sangat memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Dan kepada Abang dan Adek-adek saya yang selalu memberikan *support* kepada saya. Skripsi ini tanda bahwa perjuangan orangtua dan keluarga saya tidak sia-sia. Dan terakhir skripsi ini sya persembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah kuat berjuang sampai di titik 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.

## MOTO

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu” -Ali Bin Abi Thalib  
Jadilah yang terbaik versi dirimu sendiri, orang lain tak harus suka dan kamu tak harus peduli.



- 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

Ade Purnama (2023) : Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik baru berbasis *online* terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel pelayanan ppdb berbasis *online* (X) dan variabel kepuasan siswa (Y). Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru yang berjumlah 835 orang. Karena jumlah populasi yang banyak maka peneliti mengambil 105 orang untuk dijadikan responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik Sampling Sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) tingkat Pelayanan Penerimaan Peserta Didik baru berbasis *online* yaitu 83% tergolong sangat baik, 2) tingkat kepuasan siswa yaitu 70,6% tergolong baik, 3) terdapat pengaruh positif antara pelayanan ppdb berbasis online terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru dengan nilai korelasi sebesar 10.203. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi dengan nilai  $T_{hitung}$  10,208 lebih besar dari  $T_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% yaitu 1,986 ( $10,208 > 1,986$ ). Hasil perhitungan koefisien determinasi *R square* sebesar 0.503. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan penerimaan peserta didik baru berbasis online terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota pekanbaru adalah sebesar 50,3% sedangkan sisanya 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi, semakin baik Pelayanan penerimaan peserta didik bari berbasis online maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.

Kata Kunci: Pelayanan PPDB, Kepusan siswa





## ABSTRACT

### **Ade Purnama, (2023): The Effect of Online Based New Student Admission Service toward Student Satisfaction at State Islamic Senior High School 3 Pekanbaru City**

This research aimed at finding out how the effect of online based new student admission service toward student satisfaction at State Islamic Senior High School 3 Pekanbaru City. It was correlation research consisting of online based new student admission service (X) and student satisfaction (Y) variables. Quantitative method was used in this research. All students at State Islamic Senior High School 3 Pekanbaru City were the population of this research, and they were 835 students. Because of the large number of the population, 105 of them were selected as respondents. Systematic sampling technique was used in this research. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. The data of this research were analyzed by using quantitative percentage and simple regression analysis. Based on the research findings, 1) online based new student admission service level was 83%, and it was on very good category; 2) student satisfaction level was 70.6%, and it was on good category; and 3) there was a positive effect of online based new student admission service toward student satisfaction at State Islamic Senior High School 3 Pekanbaru City with the correlation score 10.203. It was proven with the correlation test that the score of  $t_{observed}$  10.208 was higher than  $t_{table}$  1.986 at 5% significant level ( $10.208 > 1.986$ ). The calculation result of R square determination coefficient was 0.503. It showed that the effect of online based new student admission service toward student satisfaction at State Islamic Senior High School 3 Pekanbaru City was 50.3%, and the rest 49.7% was influenced by other variables that were not mentioned in this research. So, the better online based new student admission service was, the higher student satisfaction level would be.

**Keywords:** New Student Admission Service, Student 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.

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.

## ملخص

أدي فورناما، (٢٠٢٣): تأثير خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٣ بمدينة بكنبارو

الهدف من هذا البحث هو ما يلي معرفة تأثير خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٣ بمدينة بكنبارو. وهذا البحث هو بحث ارتباطي يتكون من متغير خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت (خ) ومتغير رضا التلاميذ (و). وطريقة مستخدمة في هذا البحث هي طريقة البحث الكمي. ومجتمع البحث جميع التلاميذ في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٣ بمدينة بكنبارو، وعددهم ٨٣٥ شخصا. نظرا للعدد الكبير من المجتمع، اختارت الباحثة ١٠٥ شخصا ليكونوا مستجيبين. وتقنية أخذ العينات المستخدمة هي تقنية أخذ العينات المنهجية. وتقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الاستبيانات والوثائق. وقد تم تحليل البيانات باستخدام النسب المئوية الكمية وتحليل الانحدار البسيط. وبناء على نتائج البحث فقد تبين ما يلي: (١) مستوى خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت هو ٨٤% يصنف بجيد جدا، (٢) مستوى رضا التلاميذ هو ٧٠,٦% يصنف بجيد، (٣) يوجد تأثير خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٣ بمدينة بكنبار بقيمة ارتباط ١٠,٢٠٣. تم إثبات ذلك من خلال اختبار الارتباط بقيمة حساب "ت" البالغة ١٠٢٠٨ والتي تكون أكبر من جدول "ت" عند مستوى دلالة ٥٪، أي ١٩٨٦ (١٠٢٠٨ < ١٩٨٦). النتيجة الحسابية لمعامل التحديد *R Square* هي ٠,٥٠٣. يوضح هذا أن تأثير خدمات قبول التلاميذ الجدد عبر الإنترنت على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٣ بمدينة بكنبار يبلغ ٣,٣% بينما تتأثر نسبة ٤٩,٧% المتبقية بمتغيرات أخرى غير مدرجة في هذا البحث. لذلك، كلما كانت خدمات قبول التلاميذ عبر الإنترنت أفضل، ارتفع مستوى رضا التلاميذ.

الكلمات الأساسية: الخدمات قبول التلاميذ الجدد، رضا التلاميذ



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
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PENGHARGAAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	viii
MOTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	6
C. Permasalahan.....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Batasan Masalah .....	7
3. Rumusan Masalah.....	7
D. Penegasan Istilah.....	7
1. Pelayanan .....	7
2. PPDB berbasis <i>online</i> .....	8
3. Kepuasan.....	8
E. Tujuan dan Manfaat .....	9
BAB II.....	10
KERANGKA TEORI .....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Hakikat pelayanan PPDB.....	10





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

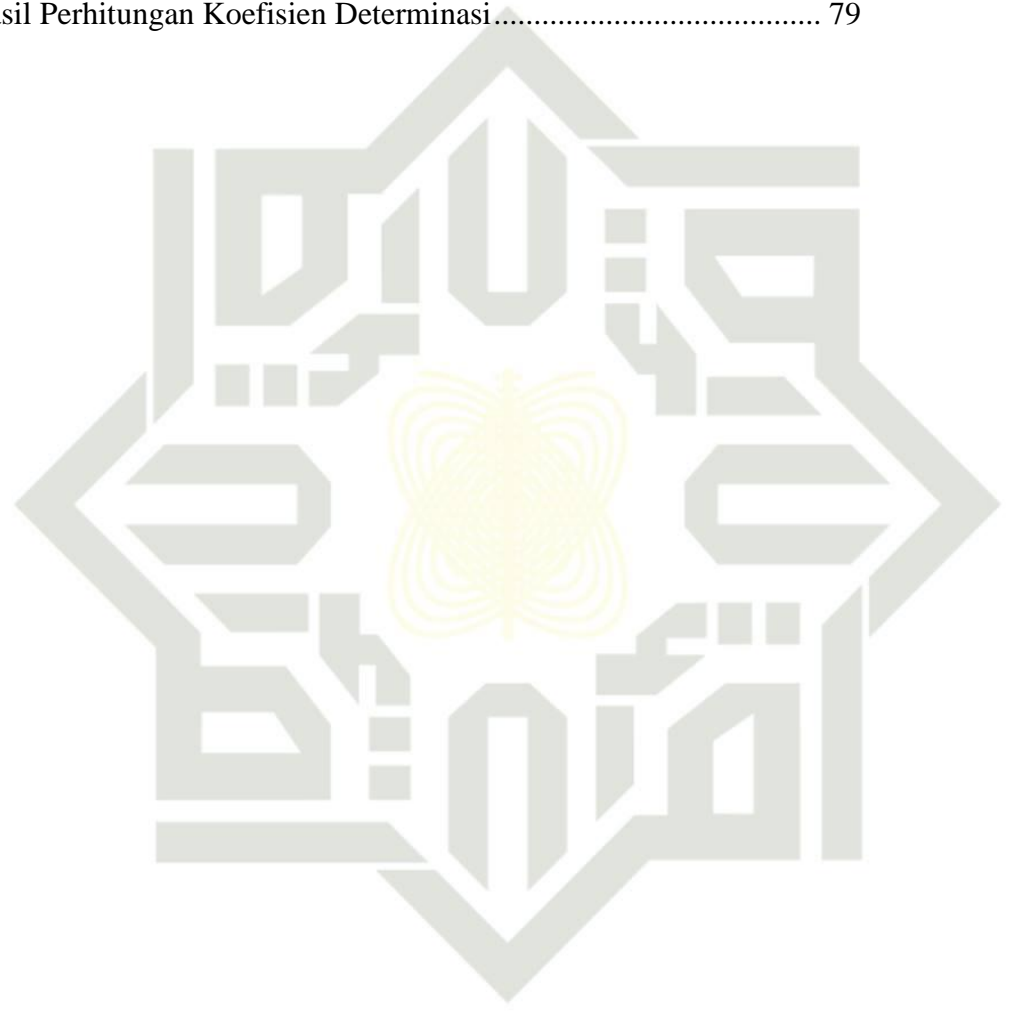
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.	Hakikat Kepuasan Siswa .....	12
B.	Hasil Penelitian yang Relevan .....	17
C.	Konsep Operasional .....	18
D.	Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A.	Jenis Penelitian.....	25
B.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
C.	Populasi dan Sampel .....	25
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
E.	Instrumen Penelitian.....	28
1.	Variabel Pelayanan (X).....	28
2.	Variable Kepuasan Siswa (Y).....	30
F.	Analisi Uji Instrumen Dan Persyaratan.....	32
1.	Uji validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas .....	33
G.	Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A.	Gambaran Umum Lembaga Pendidikan MAN 3 Kota Pekanbaru .....	42
B.	Hasil Uji Instrumen .....	50
C.	Deskriptif Data .....	53
D.	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	79
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran.....	84
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>



© **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

Tabel 4. 31 Deskripsi data pernyataan Y5 .....	67
Tabel 4. 32 Deskripsi data pernyataan Y6 .....	68
Tabel 4. 33 Deskripsi data pernyataan Y7 .....	68
Tabel 4. 34 Rekapitulasi hasil angket kepuasan siswa.....	69
Tabel 4. 35 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	72
Tabel 4. 36 Hasil Uji Linearitas .....	74
Tabel 4. 37 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	76
Tabel 4. 38 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	79



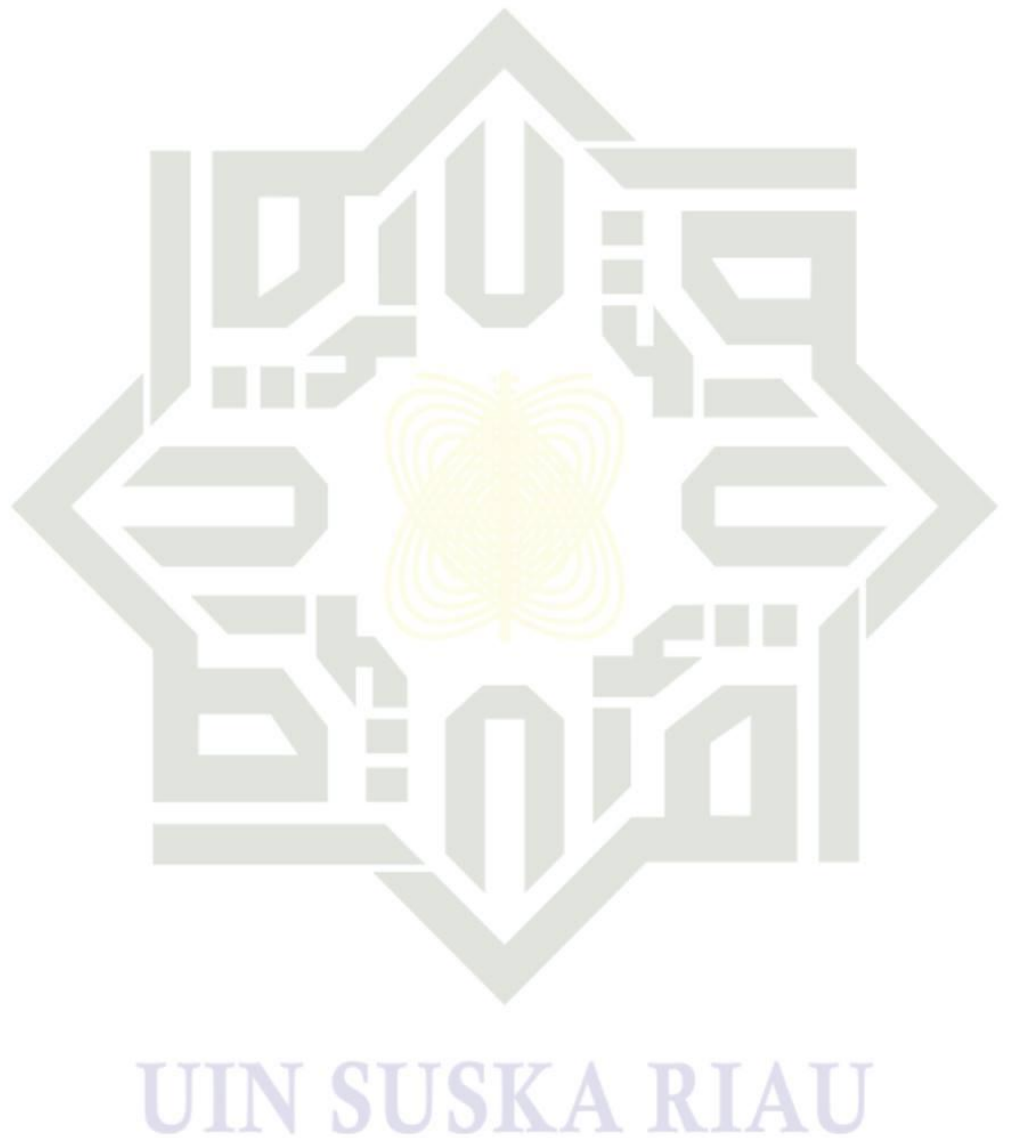
UIN SUSKA RIAU

- 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.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Variabel X.....	72
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Variabel Y.....	73
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	75



- 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**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Angket Variabel X
Lampiran 3	Tabulasi Data Angket Variabel Y
Lampiran 4	Lembar Disposisi
Lampiran 5	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 6	Surat izn Prariset
Lampiran 7	Surat balasan izin melakukan Prariset di MAN 3 Kota Pekanbaru
Lampiran 8	Surat izin riset Fakultas tarbiyah dan keguruan
Lampiran 9	Surat Rekomendasi
Lampiran 10	Surat keterangan penelitian KESBANGPOL
Lampiran 11	Surat Rekomendasi riset Kemenag Kota Pekanbaru
Lampiran 12	Surat balasan izin riset MAN 3 Kota Pekanbaru
Lampiran 13	Cover ACC Sinopsis
Lampiran 14	Cover ACC Seminar Proposal
Lampiran 15	Cover ACC Angket
Lampiran 16	Cover ACC Skripsi / munaqasyah
Lampiran 17	Blanko Kejiata Bimbingan Proposal
Lampiran 18	Blanko Kegiatan Bimbingan Skripsi
Lampiran 19	Pengesahan perbaikan seminar proposal
	Biografi Penulis

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.



**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 Masalah

Pendidikan merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap orang di setiap negara, termasuk Indonesia. Banyak sekali manfaat yang dapat dipetik dari dunia pendidikan, salah satunya adalah peningkatan pengetahuan dan mengembangkan berbagai bakat serta keterampilan anak. Ini adalah salah satu hal terpenting dan tujuan utama serta manfaat pendidikan. Dengan bantuan pendidikan, setiap peserta didik dibantu untuk memahami dan mengetahui sejumlah besar informasi yang terjadi dan berkembang pesat hingga saat ini.<sup>1</sup>

Pada masa ini, banyak orang yang sadar akan pentingnya pendidikan. Itu sebabnya semakin banyak orang yang menuntut peran layanan pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi adalah produk Jasa yang dapat dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik.<sup>2</sup>

Di era generasi milenial saat ini, persaingan dalam dunia pendidikan semakin kompetitif. Salah satu bidang pendidikan yang memiliki persaingan saat ini adalah pelayanan pendidikan. Lembaga pendidikan memiliki banyak

<sup>1</sup> Melisa Dwi Angraini, Sri Wahyuni & Alfarisy Totalia., *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Tahun Pelajaran 2015-2016*, (Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi), h. 2

<sup>2</sup> *Ibit*, h.4





#### 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.

peluang yang menjanjikan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dalam memahami pelajaran.

Perubahan zaman yang sangat cepat telah mendorong para guru untuk membantu siswanya mengikuti pola-pola baru dimana cara berpikir yang sebelumnya kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan perubahan teknologi. Hal ini berdampak besar terhadap kemajuan pendidikan di Indonesia.

Banyak hal yang menjadi pertimbangan orangtua dalam memilih lembaga pendidikan kepada anaknya, diantaranya adalah faktor pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada calon peserta didik, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya. Faktor pertama yang akan dirasakan oleh calon peserta didik adalah faktor pelayanan dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dalam hal pelayanan tersebut selalu dikaitkan dengan kepuasan konsumen atau peserta didik, oleh karena itu pihak sekolah harus menetapkan atau membuat kebijakan pelayanan, setiap dimensi harus dipahami sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan oleh setiap konsumen, sehingga tidak ada kesenjangan antara kebijakan pelayanan sekolah dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk pelaksanaan kebijakan pelayanan sekolah.<sup>3</sup> Dalam pengertian ini, kualitas pelayanan harus memenuhi harapan setiap konsumen. Ketika kesesuaian antara

<sup>3</sup> Budhi Poniman & Kusmardi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4klaten*, (jurnal Stie Aub Surakarta), h. 5

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.

harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah semakin tinggi, maka terciptalah nilai kepuasan yang maksimal.<sup>4</sup>

PPDB merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh siswa maupun orang tua siswa untuk dapat memasukkan anaknya ke sekolah. PPDB merupakan proses seleksi akademis calon siswa untuk menuju jenjang pendidikan yang lebih tinggi.<sup>5</sup> PPDB di zaman sekarang memiliki dua metode yaitu online dan offline.

PPDB secara online ini muncul setelah adanya wabah *Covid-19* yang mengharuskan semua orang tetap berada dalam rumah. Karena hal itulah Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem Makarim membuat aturan terkait PPDB di tengah Pandemi *Covid-19*. Aturan ini tertuang dalam Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran *Covid-19*. Dimana dalam surat edaran tersebut di katakan bahwa Dinas Pendidikan dan Sekolah diminta menyiapkan Mekanisme PPDB yang mengikuti protokol Kesehatan. Dalam aturan tersebut juga dikatakan bahwa Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menyediakan bantuan teknis bagi daerah yang memerlukan mekanisme PPDB daring.

Terdapat permasalahan yang sangat sering terjadi dalam kegiatan PPDB disetiap Tahunnya diantaranya adalah terkendalanya penyampaian informasi

<sup>4</sup> Ibit, h. 5

<sup>5</sup> Wechsler, H. S. *The qualified student: A history of selective college admission in America*. (Routledge. 2017) h. 12

#### 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.

kepada para *customer*, sosialisasi yang kurang efektif dan tidak menyeluruh, pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB serta transparansi PPDB.

Permasalahan ini juga terjadi di beberapa Kab/Kota Lainnya seperti yang dikemukakan dalam penelitian Habibah bahwa terdapat permasalahan yang sama pada PPDB di Kota Bandung dimana sosialisasi dan komunikasi masih menjadi permasalahan yang mendasar dalam kegiatan PPDB, orang tua/siswa calon pendaftar sering kali tidak mendapatkan informasi yang komprehensif dan transparan tentang PPDB. Sehingga diperlukannya sistem PPDB yang dapat menanggulangi permasalahan tersebut agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan meningkat.<sup>6</sup>

PPDB berbasis *online* bertujuan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien, karena lebih mudah mendapatkan informasi dan calon peserta didik tidak perlu membuang banyak uang yang harus di keluarkan. Layanan *online* ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang lengkap dan terkini, interaktif dan dinamis. Sistem ini dapat lebih efisien dalam hal biaya, tenaga dan waktu, sehingga efektif mencapai tujuan.<sup>7</sup>

PPDB berbasis *online* juga merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan sekolah, Dimana pelayanan yang dulunya secara offline kini hadir

<sup>6</sup> Siti Habibah, *Evaluasi sosialisasi program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2019: Analisis deskriptif tentang kampanye public relations pada humas Dinas Pendidikan Kota Bandung* (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020)

<sup>7</sup> Sudrajat, C. *Pengembangan sistem informasi pendaftaran siswa baru secara online berbasis web* (. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2011), h.13





#### 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.

secara online. Peningkatan pelayanan ini juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.<sup>8</sup> Begitu juga dengan Lembaga Pendidikan MAN 3 Kota Pekanbaru. Pihak sekolah sudah memberikan kualitas pelayanan yang cukup bagus pada bagian PPDB berbasis *online* dengan harapan semua pelanggan Pendidikan pada Lembaga itu merasa puas dengan apa yang didapatkannya. Namun pada kenyataannya, masih ada siswa yang merasa bahwa PPDB Berbasis *Online* belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini dapat di buktikan berdasarkan wawancara awal yang dilakukan penulis pada 3 April 2023, Dimana penulis menemukan gejala-gejala sebagai berikut :

1. Masih ada siswa yang di daftarkan oleh Orang tua nya melalui PPDB online yang sudah disediakan
2. Masih ada siswa yang mendaftar langsung ke sekolah
3. Adanya kekhawatiran siswa terhadap penguploadan berkas nilai
4. Masih terdapat beberapa kendala dalam mengakses *website* PPDB

Dari skala di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang pelayanan PPDB berbasis *online* dan bagaimana kepuasan siswa pada pelayanan tersebut, dalam hal ini penulis mengambil judul "Pengaruh pelayanan PPDB berbasis *online* terhadap kepuasan siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru".

<sup>8</sup> M. Suyanto, *Analisis dan Desain Aplikasi Multimedia untuk Pemasaran*, (Yogyakarta, C. ANDI OFFSET : 2004) h.50



- 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. Alasan Memilih Judul

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan peneliti sebelumnya, ada beberapa alasan mendasar bagi peneliti memilih judul penelitian tersebut. Adapun alasan-alasan tersebut diantaranya:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari.
2. Judul yang terkait teori sesuai dengan permasalahan yang ditemukan didalam gejala-gejala penelitian.
3. Lokasi penelitian terjangkau dan permasalahan yang akan diteliti ada di MAN 3 Pekanbaru.
4. Sepengetahuan penulis judul ini belum pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

## C. Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis mengidentifikasi permasalahan pelayanan PPDB berbasis *online* terhadap kepuasan siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru diantaranya :

- a. Tingkat kepuasan siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru
- b. pelayanan PPDB berbasis *online* di MAN Kota 3 Pekanbaru
- c. Jaringan akses PPDB di MAN 3 Kota Pekanbaru
- d. Tenaga Pelayanan PPDB di MAN 3 Kota 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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian dapat dilakukan lebih fokus, maka perlu adanya pembatasan masalah. Penulis memberikan batasan dimana akan dilakukan penelitian mengenai **“pengaruh pelayanan PPDB berbasis *online* terhadap kepuasan siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru.”**

## 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Seberapa besar Pengaruh Pelayanan PPDB berbasis *Online* terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru ? “

## D. Penegasan Istilah

### 1. Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau Pelanggan.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet II, 2006), h. 2.





**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. PPDB berbasis *online*

PPDB berbasis *online* ini bertujuan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien, karena lebih mudah mendapatkan informasi dan calon peserta didik tidak perlu membuang banyak uang yang harus di keluarkan. Layanan *online* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang lengkap dan terkini, interaktif dan dinamis. Sistem ini dapat lebih efisien dalam hal biaya, tenaga dan waktu, sehingga efektif mencapai tujuan.

3. Kepuasan

Menurut Philip Kotler dan KL Keller mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>10</sup>

Sedangkan J. Supranto menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kinerja suatu barang/jasa setidaknya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penumpang yang mengharapkan berangkat tepat waktu, namun pada kenyataannya sering terlambat, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Indeks, Edisi 12, Jilid 1, 2007), h. 220

<sup>11</sup> Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar* (Jakarta: PT Asdi, 2006)



## E. Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Pelayanan PPDB berbasis *Online* terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengkaji tentang Pengaruh Pelayanan PPDB berbasis *Online* Terhadap Kepuasan Siswa. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai tempat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca yang berorientasi kepada manajemen pendidikan.
- b. Secara praktis penelitian ini nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja bagi tenaga Kependidikan terutama bagi tenaga administrasi yang berada di ruang lingkup penelitian ini dan juga sebagai bentuk penilaian kinerja tenaga administrasi selama ini.

#### Hak Cipta Diindungi 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. Landasan Teori

##### 1. Hakikat pelayanan PPDB

###### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau Pelanggan.<sup>12</sup>

Menurut Harbani Pasolong dalam pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung untuk mengatasi masalah.<sup>13</sup> Menurut sinambela pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap berbagai individu yang setiap tindakan dilakukan oleh pemerintah terhadap berbagai individu yang masing-masing memiliki tindakan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun fakta

<sup>12</sup> *Opcit*, h. 2.

<sup>13</sup> Muslim dan Hadi Larbiel. *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. (Pekanbaru : Kreasi Edukasi, 2017), h.34



#### 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.

bahwa hasilnya tidak benar-benar melekat pada suatu produk secara fisik.<sup>14</sup>

Menurut Suparlan Pelayanan adalah usaha memberi bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik dalam bentuk materi ataupun non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya.<sup>15</sup> Sementara itu, Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang secara langsung.<sup>16</sup>

Penyediaan layanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang harus diketahui. Seseorang melakukan aktivitas setiap hari adalah sebuah proses penggunaan pikiran, panca indera dan bagian tubuh lainnya tanpa alat yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu berupa barang atau jasa. proses kebutuhan ini yang disebut pelayanan melalui tindakan orang lain. Dalam rusaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat mengoptimalkan aktivitasnya dengan baik. Proses pelayanan yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.<sup>17</sup>

#### b. Pengertian PPDB

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh siswa maupun orang tua siswa

<sup>14</sup> Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. (Bandung : Alfabeta. 2019 ), h.37

<sup>15</sup> Loren Goa, “*Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan*”, (SAPA-Jurnal Kateketik dan Pastoral, vol. 3, no. 1, 2018), h. 5.

<sup>16</sup> *Ibit*, h.5

<sup>17</sup> Dadang Suwanda dkk, *Mal Pelayanan Publik*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2014), h.4



untuk dapat memasukkan anaknya ke sekolah. Penerimaan Peserta Didik Baru merupakan proses seleksi akademis calon siswa untuk menuju jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

PPDB berbasis *online* bertujuan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien, karena lebih mudah mendapatkan informasi dan calon peserta didik tidak perlu membuang banyak uang yang harus dikeluarkan. Layanan *online* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang lengkap dan terkini, interaktif dan dinamis. Sistem ini dapat lebih efisien dalam hal biaya, tenaga dan waktu, sehingga efektif mencapai tujuan.

PPDB berbasis *online* yang di laksanakan di MAN 3 Kota Pekanbaru ini sudah berjalan dari masa pandemi COVID-19 sampai saat ini. PPDB di MAN 3 Pekanbaru ini juga memiliki 2 tahap, tahap pertama yaitu tahap akademik dan tahap ke2 adalah tahap Reguler. Adapun Langkah awal dari PPDB ini yaitu calon peserta didik baru dapat melakukan registrasi dan mengisi data diri di website dilanjutkan dengan membuat username dan password maksimal 20 digit.

## 2. Hakikat Kepuasan Siswa

### a. Pengertian kepuasan

Menurut Philip Kotler dan KL Keller mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil)

### 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.

suatu produk dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>18</sup> Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila layanannya dibawah harapan pelanggan, pelanggan tidak akan puas dan jika layanan memenuhi harapan pelanggan, maka Pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri. sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang diharapkannya.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Bachtiar kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan jasa selama menggunakan jasa tersebut.<sup>20</sup>

Dalam konteks pemasaran jasa, hal yang harus diutamakan adalah Kepuasan pelayanan bagi pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang ditujukan adalah untuk siswa. Karena kepuasan pelayanan Lembaga pendidikan seperti sekolah atau lembaga konseling Belajar menentukan perkembangan lembaga. Ketika kita berbicara tentang kepuasan, kita harus tahu semua orang memiliki kepuasan yang berbeda, yang artinya setiap lembaga harus dapat memprediksi kebutuhan dan keinginan Pelanggan.

<sup>18</sup> Philip Kotler dan KL Keller, *opcit...* h. 220

<sup>19</sup> Tjiptono, F, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta, CV. Andi Offset : 2016), h.23

<sup>20</sup> Arianto, N., Kurniawan, F, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sabon & Bordir)*, (Jurnal Pemasaran Kompetitif. 4(2) : 2021), h. 254.



#### 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 Oliver, dalam buku Diana, “Kebahagiaan sama dengan tingkat perasaan orang (pelanggan) setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang diterima dan terasa) dengan yang diharapkan.”<sup>21</sup>

#### b. Pengertian Siswa

Siswa adalah komponen masukan dari sistem pendidikan kemudian diolah dalam proses pendidikan sehingga menjadi sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.<sup>22</sup> Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu input yang berperan dalam keberhasilan proses pendidikan.<sup>23</sup>

Peserta didik adalah subjek pendidikan yang ingin meningkatkan kemampuannya melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui jenjang pendidikan formal maupun nonformal dari awal hingga lanjutan. Dengan demikian, peserta didik adalah siswa yang melakukan kegiatan belajar mengajar pada lembaga bimbingan belajar.

Menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>24</sup>

<sup>21</sup> Diana, Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009), h.61

<sup>22</sup> Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 3

<sup>23</sup> Kompri, *manajemen sekolah*, (Yogyakarta, 2015), h. 305

<sup>24</sup> Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 16

#### 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. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Siswa)

Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative.<sup>25</sup> Setelah menggunakan layanan, pelanggan memiliki reaksi yang berbeda tergantung kebutuhan dan harapannya. Perasaan gembira muncul ketika kebutuhan dan harapan terpenuhi, dan sebaliknya perasaan tidak senang muncul ketika harapan dan kebutuhan tidak terpenuhi.

Dalam buku Handi menyatakan bahwa “kepuasan Pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa”.<sup>26</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pelanggan adalah respons emosional seseorang dari pengalaman yang di dapat dengan harapannya. Hal ini merupakan kepuasan para siswa yang telah menjadi Pelanggan lembaga Pendidikan. Seseorang akan sangat senang jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai reaksi perasaan siswa terhadap pengalaman yang dikumpulkan lembaga bimbingan belajar dengan keinginan mereka dan para siswa ini merasa puas bila apa yang diterima sesuai dengan harapan dengan pengalaman siswa.

<sup>25</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), h. 32

<sup>26</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, ( Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), h. 3



#### Hak Cipta Diindungi 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.

#### d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: Nilai, Daya saing, Persepsi pelanggan, Harga, Citra, Tahap pelayanan, Momen pelayanan, Tingkat kepentingan pelanggan. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah nilai, daya saing, persepsi Pelanggan, harga, citra, tahap pelayanan, moment pelayanan.<sup>27</sup>

Menurut Popi sopiatin, kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu sendiri adalah faktor yang berasal dari dalam diri siswa dan dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan kemampuan siswa, sedangkan faktor eksternal itu sendiri berasal dari luar diri siswa itu sendiri, antara lain kualitas pengajaran guru, sekolah. budaya, fasilitas sekolah serta di sekolah dan fasilitas pengajaran<sup>28</sup>

#### e. Teknik Pengukuran Kepuasan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat erat bagi setiap perusahaan yang berjalan dibidang jasa. Hal ini diharapkan untuk memberikan umpan balik dan masukan untuk keperluan pengembangan strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari beberapa unsur dengan berbagai

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 30-35

<sup>28</sup> Popi Sopiadin. *Opcit...* h 35





metode, yaitu sistem keluhan dan saran, *Ghost shopping*, *Last customer analisis*, dan kepuasan Pelanggan.<sup>29</sup>

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Muhamad Barri Febriandi, program studi manajemen pendidikan, tarbiyyah dan keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015. Dengan judul *kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA ALMubarak Pondok Aren*. Penelitian ini membahas tentang kepuasan siswa terhadap layanan pengajaran dan konseling di SMA AIMubarak Pondok Aren. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling yang dilaksanakan di sekolah yang meliputi konseling akademik, konseling personal-sosial, konseling karir, metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan metode survei yaitu penyajian fakta-fakta objektif sesuai dengan penelitian. keadaan dan situasi yang sebenarnya terjadi selama penelitian.<sup>30</sup>
2. Muhammad Lutfi, Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2013. Dengan judul *analisis kepuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan di sekolah menengah kejuruan averus jakarta selatan*. Penelitian ini

<sup>29</sup> Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), h.

<sup>30</sup> Muhammad Barri Febriandi, *kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA ALMubarak Pondok Aren*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)



membahas tentang analisis kepuasan siswa terhadap layanan pengelolaan siswa di SMK Averus Jakarta Selatan.<sup>31</sup>

3. Desi Afriani, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer Abikom ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*. Penelitian ini sama sama membahas bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian yang di bahas sebelumnya focus pada penggunaan jasa evant organizer abikom yang ditinjau dari perspektif islam.<sup>32</sup>

### C. Konsep Operasional

Pelayanan di lembaga pendidikan adalah usaha memberikan layanan kepada siswa atau peserta didik terkait apa yang mereka butuhkan, mulai dari proses pendaftaran hingga tingkat pelayanan lainnya.

Adapun Kepuasan siswa dapat diukur dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, apakah memuaskan keinginan dan sesuai kebutuhan siswa. Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan lembaga pendidikan dinyatakan sesuai apabila harapan mahasiswa dapat terpenuhi, tentunya siswa berharap dengan menggunakan layanan lembaga pendidikan tersebut akan

<sup>31</sup> Muhammad Lutfi, *analisis kepuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan di sekolah menengah kejuruan averus jakarta Selatan*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013)

<sup>32</sup> Desi Afriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer Abikom ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi, UIN 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**

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.

meningkatkan kemampuan siswa dan dari segi kompetensi, sikap dan keterampilan, yang diberikan oleh pihak sekolah.

Tercapainya kepuasan siswa memberikan penilaian yang baik terhadap lembaga pendidikan, hal ini sangat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Jika lembaga pendidikan menitikberatkan pada kepuasan pelanggan, maka lembaga pendidikan harus memperkuat kepercayaan pelanggan, tanggung jawab yang baik agar kesalahan tidak terulang, penanganan keluhan siswa yang cepat dan tanggap, keandalan pelayanan, dan empati terhadap masalah siswa dan yang akan datang. Serta meningkatkan perlengkapan atau sarana prasarana lembaga pendidikan.<sup>33</sup>

Indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga dapat menentukan mutu dan layanan. Faktor-faktor yang dapat menjadi penentu mutu layanan dalam dunia pendidikan meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Penjelasan dari masing-masing faktor sebagai berikut:

1. Keandalan

Keandalan dalam berhubungan dengan kemampuan guru atau tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada siswa dalam proses

<sup>33</sup> Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, (Jogjakarta: Andi Offset, 2012), h. 70





pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan, serta mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa.<sup>34</sup>

#### Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil lembaga bimbingan dalam mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah proses pembelajaran ataupun masalah pribadi. Dalam upaya memberikan kepuasan siswa harus lebih tanggap terhadap siswa dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga siswa mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.<sup>35</sup>

#### 3. Kepastian

Kepastian merupakan keadaan yang pasti. Siswa memilih lembaga bimbingan sebagai tempat untuk mengulang pelajaran yang ada di sekolah agar siswa dapat lebih memahami pembelajaran dan mengembangkan potensi dirinya. Lembaga bimbingan juga harus memberikan seluruh fasilitas pelayanan pendidikan secara pasti tidak ada yang disalahgunakan dan secara pasti siswa merasa puas terhadap seluruh layanan akademik. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari lembaga bimbingan dalam memenuhi kebutuhan siswa. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi yang baik untuk citra lembaga bimbingan di lingkungan masyarakat.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Ibit, h.78

<sup>35</sup> Ibit, h.78

<sup>36</sup> Ibit, h.79

#### 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.

**Empati**

Empati kemampuan untuk membaca perasaan orang lain dan mampu menanggapi kebutuhan orang lain. Sebagai makhluk sosial tentu perasaan empati sangat diperlukan untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Dalam lingkungan lembaga bimbel rasa empati patut ditunjukkan dari segenap pihak seperti guru, dan tenaga kependidikan terhadap siswa yang sedang dalam kondisi tidak stabil atau banyak memikul permasalahan.<sup>37</sup>

**Berwujud**

Layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan. Berwujud dalam aspek lembaga pendidikan yaitu dalam bentuk fisik tempat bimbel meliputi bangunan, keberhasilan lingkungan, ruangan yang nyaman, dan fasilitas-fasilitas lainnya.<sup>38</sup>

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan PPDB berbasis <i>Online</i>	Keandalan	1. Waktu respon 2. Konsistensi pelaynan 3. Ketersediaan pelayanan 4. Kegagalan Pelayanan

<sup>37</sup> Ibit, h79

<sup>38</sup> Ibit, h.80

**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.

Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Respon</li> <li>2. Kecepatan penyelesaian</li> <li>3. Ketepatan informasi</li> <li>4. Kemampuan pelayanan</li> </ol>
Kepastian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepastian prosedur</li> <li>2. Kepastian kualitas</li> <li>3. Kepastian ketersediaan</li> </ol>
Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan mendengarkan</li> <li>2. Responsif</li> <li>3. Empati dalam komunikasi</li> </ol>
Berwujud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas layanan</li> <li>2. Kebersihan dan kerapian</li> <li>3. Ketersediaan layanan</li> <li>4. Estetika dan desain</li> <li>5. Keamanan dan keandalan</li> </ol>

Adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu :

Pemenuhan harapan, yaitu kepuasan, tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.

Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.



**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.

Kesediaan untuk merekomendasikan, yaitu. kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lain-lain.<sup>39</sup>

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Siswa	Pemenuhan harapan	1. Kecepatan pelayanan 2. Komunikasi yang efektif 3. Keterampilan
	Minat berkunjung kembali	1. Kepercayaan terhadap Organisasi 2. Factor emosional 3. Pengalaman pengguna
	Kesediaan untuk merekomendasikan	1. Kepercayaan terhadap Organisasi 2. Pengalaman positif

Dalam hal ini, penulis menyatakan pelayanan PPDB berbasis *online* sebagai variabel X dan kepuasan siswa sebagai variabel Y.



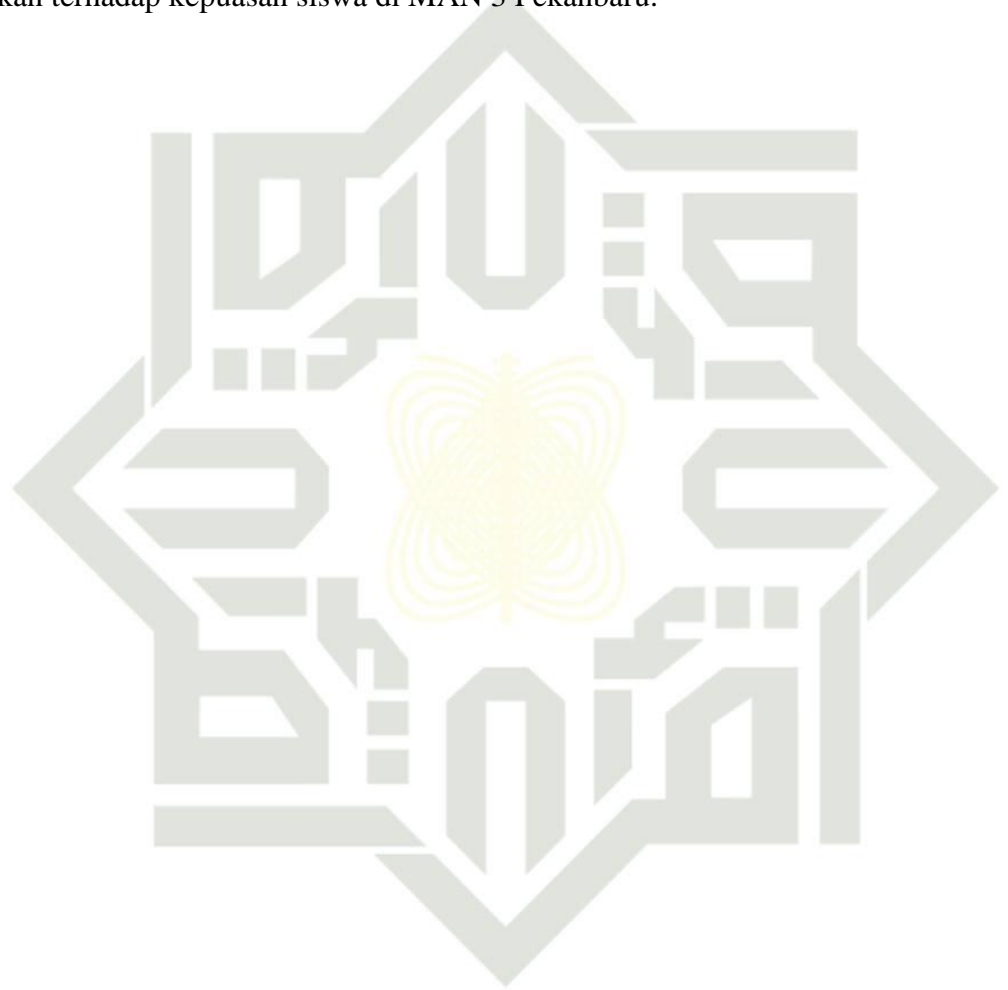
<sup>39</sup> Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h.92



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### D. Hipotesis Penelitian

1.  $H_0 : \rho = 0$ , artinya pelayanan PPDB tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di MAN 3 Pekanbaru.
2.  $H_1 : \rho \neq 0$ , artinya terbukti pelayanan PPDB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di MAN 3 Pekanbaru.



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.



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

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasi dengan pendekatan Kuantitatif. Penelitian kuantitatif dalam buku Margono adalah “suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui.”<sup>40</sup> Sementara itu metode korelasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau pengaruh yang di sebabkan oleh variabel X (Variabel bebas) terhadap variabel Y (Variabel terikat). Adapun variabel X pada Penelitian ini Adalah Pelayanan PPDB berbasis Online, sedangkan variabel Y adalah Kepuasan siswa.

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online Terhadap Kepuasan Siswa ini telah dilaksanakan pada bulan September 2023 sampai bulan Desember 2023 yang berlokasi di MAN 3 Kota Pekanbaru

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

<sup>40</sup> Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet. 1, 2005), h. 106



#### 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.

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.<sup>41</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di MAN 03 Kota Pekanbaru yang berjumlah 835 siswa/i.

#### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>42</sup> Adapun pengambilan jumlah sampel ini dari populasi yaitu jumlah 835 siswa/siswi dengan menggunakan Teknik *Sampling Sistematis*. *Sampling Sistematis* yaitu Teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota yang telah di beri nomor urut, dimana dapat dilakukan dengan mengambil nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu.<sup>43</sup> Jadi peneliti mengambil sampel menggunakan kelipatan dari bilangan delapan. adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 105 siswa/siswi sebagai berikut :

**Tabel Tabel 3. 1 Penentuan nomor sampel yang di ambil**

1	8	16	24	32	40	48	56	64	72
80	88	96	104	112	120	128	136	144	152
160	168	176	184	192	200	208	216	224	232
240	248	256	264	272	280	288	296	304	312
320	328	336	344	352	360	368	376	384	392

<sup>41</sup> *Ibit* h.145

<sup>42</sup> *Ibit* h.146

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 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.

400	408	416	424	432	440	448	456	464	472
480	488	496	504	512	520	528	536	544	552
560	568	576	584	592	600	608	616	624	632
640	648	656	264	672	680	688	696	704	712
720	728	736	744	752	760	768	776	784	792
800	808	815	824	832					

Dari 105 sampel ini peneliti mengambil 35 sampel dari kelas 10, 35 sampel dari kelas 11 dan 35 sampel dari kelas 12.

**D Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah :

## 1. Angket / Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini, angket diberikan kepada siswa sebagai responden yang berjumlah - orang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukurannya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

<sup>44</sup> Ibit., h.142

**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 skala likert, bobot nilai ada yang memiliki gradasi yang sangat positif sampai sangat negative yang dapat berupa kata-kata antara lain:

**Tabel 3. 2 Skala Penelitian**

no	Alternatif Jawaban	Bobot Skor (+)	Bobot skor (-)
1	Sangat Sering	5	5
2	Sering	4	4
3	Kadang-kadang	3	3
4	Pernah	2	2
5	Tidak Pernah	1	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>45</sup>

Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang didokumentasikan oleh pihak Lembaga.

**E Instrumen Penelitian**

1. Variabel Pelayanan (X)
  - a. Defenisi Konseptual Pelayanan

Secara konseptual, pelayanan adalah proses yang berupa jasa untuk melayani pelanggan dan berupa kegiatan yang dilakukan oleh semua jenis perusahaan atau lembaga pendidikan, baik informal maupun formal, untuk

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 274.



memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Dalam hal ini pelayanan diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal kapasitas, kenyamanan, kemudahan, kecepatan dan keramahtamahan yang dilakukan oleh sikap dan karakteristik penyedia jasa untuk kepuasan pelanggan.

b. Defenisi Operasional Pelayanan

Kualitas layanan adalah kinerja lembaga pendidikan atau perusahaan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan melayani pelanggan. Kualitas layanan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi kepuasan karyawan dan kinerja pekerjaan, termasuk: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assuance*), dan Empati (*Emphaty*), Berwujud (*Tangible*).

c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Variabel pelayanan**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan	a. Kehandalan	1,2,3	3 Butir
	b. Daya tanggap	4,5,6,7,8	5 Butir
	c. Kepastian	9,10,11	3 Butir
	d. Empati	12,13,14,15	4 Butir
	e. Berwujud	16,17	2 Butir
Total			17 Butir

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.

 d. Skala Pelayanan PPDB berbasis *Online*

Dalam penelitian ini, skala pelayanan ppdb berbasis *online* mempunyai alternatif jawaban dan masing-masing jawaban diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3. 4 Skor Pelayanan PPDB berbaisis Online**

Pilihan jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Pernah	2
Tidak pernah	1

## 2. Variable Kepuasan Siswa (Y)

## a. Defenisi Konseptual Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa adalah suatu keadaan dimana harapan, kebutuhan dan keinginan siswa terpenuhi dengan proses pelayanan yang diterima siswa dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Siswa merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan pengalaman yang dimiliki siswa.

## b. Defenisi Operasional Kepuasan Sisiwa

Secara operasional, kepuasan siswa mengacu pada terpenuhinya keinginan dan kebutuhan siswa mengenai proses pelayanan yang diterima. Kemudian skor yang di rasakan responden dalam menanggapi kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dengan skala 5 berdasarkan

**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.

seberapa puas mereka dengan kriteria kualitas pelayanan sebelum dan selama kegiatan.

## c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel 3. 5 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Siswa**

variabel	indikator	item	Jumlah
Kepuasan Siswa	a. Pemenuh harapan	1,2,3,4	4 Butir
	b. Minat berkunjung Kembali	5,6	2 Butir
	c. Ketersediaan untuk merekomendasikan	7,8	2 Butir
Total			8 Butir

## d. Skala Kepuasan Siswa

Dalam penelitian ini, skala kepuasan siswa mempunyai lima alternatif jawaban dan masing-masing jawaban diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3. 6 Skor Kepuasan Siswa**

Pilihan Jawaban	Skor Pertanyaan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Pernah	2
Tidak Pernah	1



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### F. Analisi Uji Instrumen Dan Persyaratan

Penguji kualitas instrumen angket yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini harus diukur tingkat validitas dan reliabilitasnya agar dapat dipercaya.

#### 1. Uji validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat ke validitan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan atau apa yang diukur. Suatu instrumen dianggap valid jika mampu merepresentasikan dengan benar data variabel yang diteliti. Untuk mengetahui tingkat keterampilan instrumen dapat digunakan rumus product moment yaitu.

$$r = \frac{n (\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = jumlah responden

X = skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi Y

#### Hak Cipta Diindungi 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.

$\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\Sigma Y^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Uji validitas ini dilakukan oleh setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  |  $df = n-2$  dengan tingkat kesalahan 5%. Adapun syarat uji validitas, yaitu:

- a) Jika nilai rhitung >  $r_{tabel}$  maka valid
- b) Jika nilai rhitung <  $r_{tabel}$  maka tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji coba Alpha Cronbach. Suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien Cronbach Alpha di atas 0,60. Untuk menghitung reliabilitas menggunakan rumus alpha. Rumus alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$Si$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$St$  = Varians Total

$k$  = Jumlah Item

**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.

Karena uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, maka item yang masuk pengujian hanyalah item yang valid saja. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka instrumen dikatakan reliabel. Berikut merupakan tabel interpretasi uji reliabilitas instrumen, yaitu:

**Tabel 3. 7 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas**

Internal koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,19	Sangat rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

**G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan data kuantitatif. Menurut Sugiyono data kuantitatif dapat dianalisis dengan menggunakan statistic deskriptif dan statistic inferensial menggunakan rumus rumus statistik. Data yang sudah diperoleh terlebih dahulu dicari persentasi jawabannya pada item pernyataan masing-masing variabel dengan menggunakan rumus perhitungan presentase (Bungin).

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Angka Persentase

F : Frekuensi Jawaban Responden



**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.

$N$  : Jumlah Frekuensi / Individu

Data yang sudah dipersentasekan kemudian direkapitulasi dan diberi kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3. 8 Rekapitulasi dan Kategori Data**

No	Presentase	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
34	21% - 40%	Kurang Baik
5	0% - 20%	Tidak Baik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>46</sup> Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Analisis Explore) dan grafik normal Q-Q Plot untuk mengetahui apakah distribusi

<sup>46</sup> Getut Pramesti, *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*, (Jakarta: Ele Media Komputindo, 2016), h. 67.

#### 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.

data pada tiap-tiap variabel normal atau tidak dengan menggunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

#### 1) *Tests of Normality dengan uji Kolmogorov-Smirnov*

- a) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

#### 2) *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>47</sup>

#### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinearan antara variabel bebas  $x$  dengan variabel respons  $y$ , dengan langkah uji sebagai berikut :

##### 1) Berdasarkan nilai signifikansi

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka terdapat hubungan linear antara variabel  $X$  dengan variabel  $Y$ .

<sup>47</sup> Ruli As'ari, "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan", (Jurnal GeoEco, Vol. 4, No. 1, 2018), h. 11.



#### 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) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
- 2) Berdasarkan nilai F
  - a) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
  - b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>48</sup>

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik Scatterplot, yaitu :

- 1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik Scatterplot SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar

<sup>48</sup> Haslinda dan Jamaluddin M, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo", ( Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol. II, No. 1, 2016), h. 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.

kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier yang menunjukkan hubungan dua variable, yaitu satu variable bebas dan satu variabel terikat.<sup>49</sup> Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' : Nilai prediksi variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y' jika X = 0

b : Koefisien regresi

X : Variabel indepen

<sup>49</sup> Budi Susetyo, *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Relika Aditama, 2010), h. 125.

## 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. Uji Hipotesis

Untuk pengolahan data pada penelitian ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

## a. Memeriksa

Editing adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah dimasukan tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan, tujuan dilakukan editing untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan di lapangan.<sup>50</sup>

## b. Pengkodean

Pengkodean adalah kegiatan setelah tahap editing selesai, kegunaannya untuk memberikan identitas pada data yang telah di edit sehingga data tersebut memiliki arti tertentu saat di analisis. Coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam angket) ke dalam bentuk yang mudah dibaca.<sup>51</sup>

## c. Proses pembeberan

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Pada proses ini merupakan langkah terakhir dalam pengumpulan data

<sup>50</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), cet. 1, h. 86

<sup>51</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 171.

Hak Cipta Diindungi 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.

yaitu dengan memasukkan data ke tabel agar dapat mengetahui hasilnya.<sup>52</sup>

- d. Mengolah data menggunakan SPSS.

Analisis uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Pengujian hipotesisnya adalah pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan siswa(Y). Pengujian regresi sederhana ini dilakukan dengan program SPSS 23.0.

6. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji t.<sup>53</sup>

Untuk menunjukkan apakah masing-masing variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat, maka perumusan hipotesisnya seagai berikut:

- 1) Dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel.
  - a) Apabila  $Thitung < Ttabel$ , maka  $H_0$  diterima.
  - b) Apabila  $Thitung > Ttabel$ , maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
  - a) Apabila  $Sig. > (0, 05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

<sup>52</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*, Cetakan I, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), h. 56

<sup>53</sup> Alfina Dewi Ratnasari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda", (eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2017), h. 23



**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) Apabila Sig. < (0, 05), maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

7. Pengaruh Pelayanan PPDB berbasis Online terhadap Kepuasan siswa  
 Untu mengetahui besarnya hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, digunakan koefisien determinasi dengan rumus :

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan

KD : Koefisien Determinasi

$r^2$  : Nilai koefisien korelasi

untuk menganalisi data penulis menggunakan bantuan perangkat computer melalui program SPSS.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh nilai korelasi  $T^{\text{hitung}}(10,208) > T^{\text{tabel}}(1,986)$  pada taraf signifikan 5%. Dan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,503. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebesar 50,3%. Sedangkan sisanya 49,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan :

1. Bagi Semua Tenaga Kependidikan, diharapkan melakukan pengawasan yang teliti terhadap semua pelayanan yang ada di MAN 3 Kota Pekanbaru terutama pada Pelayanan PPDB berbasis *Online*.
2. Bagi Semua pihak Tenaga kependidikan dan tenaga pendidik, diharapkan ikut serta membantu pihak manajemen dalam meningkatkan pelayanan di MAN 3 Kota Pekanbaru.
3. Bagi peneliti lain yang ingin mengkaji pokok permasalahan yang sama agar dapat menggunakan indikator-indikator yang lain supaya dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang pelayanan ppdb berbasis *online* dan kepuasan siswa.

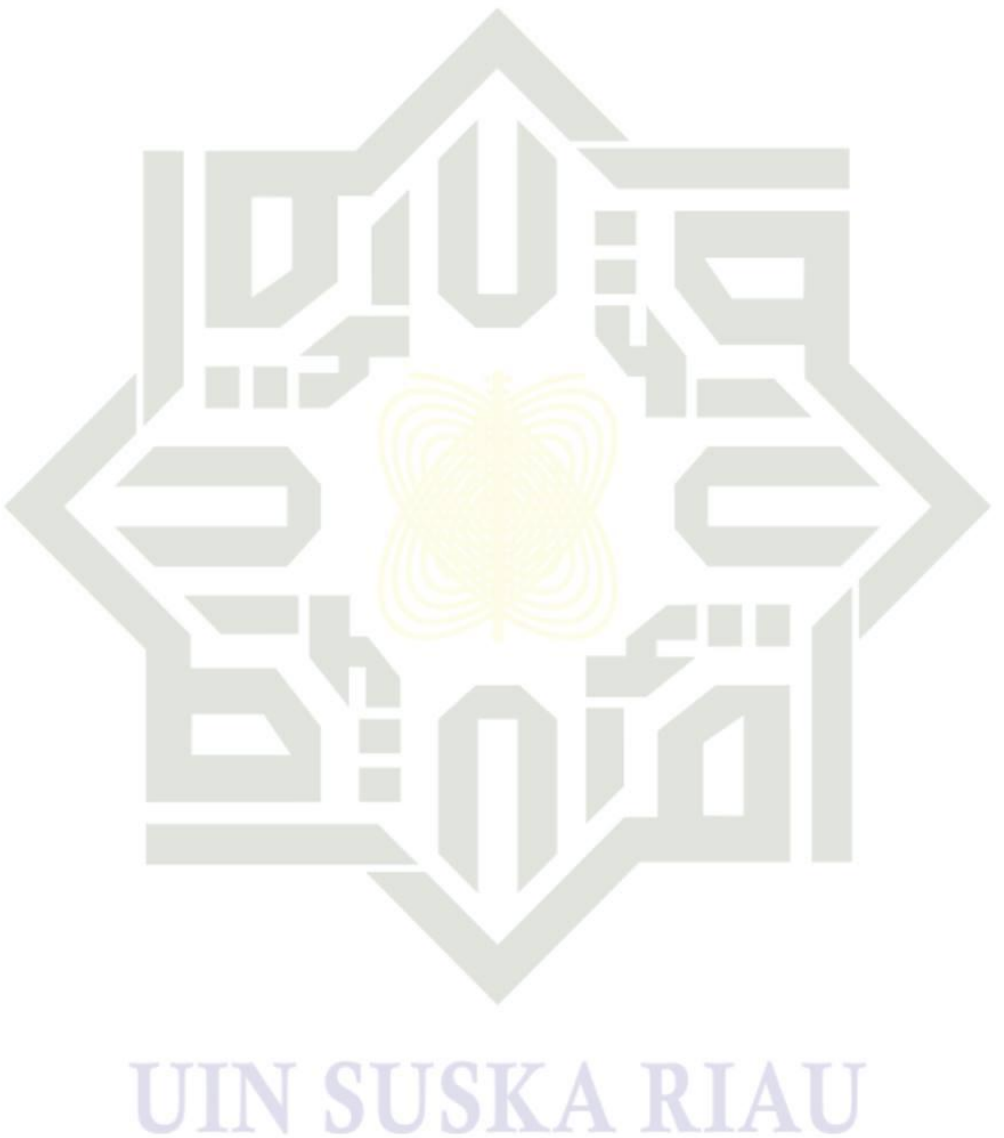
4. Dengan segala keterbatasan yang ada pada peneliti, tentunya hasil penelitian ini masih kurang sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang membangun peneliti selanjutnya.

© 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.







## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Desi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer Abikom ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau
- Alma, Buchari. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.2003
- Anggraini, Melisa Dwi, Sri Wahyuni & Alfarisy Totalia. *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Tahun Pelajaran 2015-2016*, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi,
- Artikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti.*, Jakarta: Rineka Cipta.2010
- Asari, Ruli. “*Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan*”. Jurnal GeoEco, Vol. 4, No. 1. 2018
- Febriandi, Muhammad Barri, *kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA ALMubarak Pondok Aren*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2015
- Goa, Loren. “*Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan.*” SAPA-Jurnal Kateketik Dan Pastoral 3 (1): 5. 2018.
- Habibah, Siti. *Evaluasi sosialisasi program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2019: Analisis deskriptif tentang kampanye public relations pada humas Dinas Pendidikan Kota Bandung*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2020.
- Haslinda dan Jamaluddin M. “*Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi denan Standar Biaya sebaai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo*”, Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol. II, No. 1. 2016.
- Imron, Ali. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2002.
- Irine, Diana. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2009
- Kompri. *manajemen sekolah*. yogyakarta 2015
- Kotler, Philip dan KL Keller. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Indeks, Edisi 12, Jilid 1. 2007.

### Hak Cipta Diindungi 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.

- Lufi, Muhammad. *analisis kepuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan di sekolah menengah kejuruan averus jakarta Selatan*, Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2013.
- Margono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet. 1. 2005.
- Muslim dan Hadi Larbiel. *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru : Kreasi Edukasi. 2017.
- N, Arianto., Kurniawan, F. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir)*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 4(2). 2021.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.2019.
- Poniman, Budhi & Kusmardi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4klaten*. jurnal Stie Aub Surakarta
- Pramesti, Getut. *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2016
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- Prihatin, Eka. *Manajemen Peserta Didik*, Bandung: Alfabeta. 2011
- Priyatno, Duwi. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*, Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media. 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet II. 2006
- Ranasari Alfina Dewi. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda". eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1. 2017.
- Ranasari, dkk. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya," JESTT 2, no. 4. 2015.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2013.



**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.

- Rifa'i Muhammad Nasib. *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, Jakarta: Gema Insani. 2012.
- Suherajat, C. *Pengembangan sistem informasi pendaftaran siswa baru secara online berbasis web* (. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah). 2011.
- Suheriyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta. 2011
- Suetyo, Budi. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Relika Aditama. 2010
- Suheranto, Johanes. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi. 2006.
- Suwarda. Dkk. *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2021.
- Suwardo, M. *Analisis dan Desain Aplikasi Multimedia untuk Pemasaran*. Yogyakarta. C.V ANDI OFFSET. 2004.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*. Bogor: Graha Indonesia. 2010.
- Tjiptono, F. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta. CV. Andi Offset. 2016.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality Satisfaction*, Jogjakarta: Andi Offset. 2012.
- Wechsler, H. S. *The qualified student: A history of selective college admission in America*. Routledge. 2017.





Lampiran 1

Angket Uji coba Variabel Pelayanan  
Angket Pelayanan

A. Identitas Responden

- Nama :
- Kelas :
- Jeni kelamin :
- Hari / Tanggal :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda ( √ ) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:
  - SS : Sangat Sering
  - S : Sering
  - KK : Kadang- kadang
  - P : Pernah
  - TP : Tidak Pernah
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	Pernyataan					
		SS	S	KK	P	TP
1	Staf Tata usaha membantu siswa setiap mengalami kesulitan dalam pendaftaran ppdb online					
2	Staf komunikatif dengan siswa dalam menyampaikan informasi mengenai ppdb online					
3	Setiap informasi disampaikan tepat waktu / tidak mendadak					
4	Staf Tata usaha memiliki sikap cepat tanggap dalam melayani siswa					
5	Staf cekatan dalam melayani kebutuhan siswa					
6	Staf jelas dalam memberikan informasi mengenai ppdb online					
7	Staf teliti dalam pekerjaan					
8	Kecepatan staf dalam menanggapi keluhan siswa pada proses ppdb online					

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.

9	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan						
10	Staf menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti						
11	Staf memberikan solusi terhadap keluhan siswa						
12	Staf bersikap sopan kepada siswa yang mengalami kesulitan pada saat ppdb online						
13	Staf sabar memberikan pelayanan						
14	Staf tulus melayani siswa						
15	Staf peduli terhadap siswa						
16	Ruangan staf bersih dan nyaman						
17	Ruangan staf rapi						

© 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.



Angket Uji coba Variabel kepuasan Siswa  
Angket kepuasan Siswa

A. Identitas Responden

Nama :  
Kelas :  
Jeni kelamin :  
Hari / Tanggal :

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
- Berilah tanda ( √ ) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
- Keterangan:  
SS : Sangat Sering  
S : Sering  
KK : Kadang- kadang  
P : Pernah  
TP : Tidak Pernah
- Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
- Setelah selesai pengisian angket mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	Pernyataan					
		SS	S	KK	P	TP
1	Staf selalu mencontohkan perilaku yang baik					
2	Staf disiplin dalam waktu					
3	Staf bekerja sesuai dengan prosedur					
4	Kualitas sekolah sesuai dengan yang ada di brosur					
5	Setelah lulus saya akan berkunjung ke MAN 3					
6	Sebagai alumni saya bersedia datang membantu kegiatan kegiatan yang ada di MAN 3					
7	Saya mengajak adik / keluarga saya untuk melanjutkan Pendidikan di MAN 3					
8	Saya menceritakan MAN 3 ke keluarga saya					

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



Lampiran 2

Tabulasi Angket Variabel X (Pelayanan PPDB berbasis *Online* )

O	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Total
1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	63
2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	77
3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	68
4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	68
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	71
6	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	68
8	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	66
9	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	64
10	3	4	2	4	4	3	2	5	4	2	3	5	3	3	4	4	55
11	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67
12	2	3	3	4	5	4	5	2	5	5	4	3	4	4	3	4	60
13	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	72
14	2	4	3	4	5	5	2	3	4	5	3	4	5	4	4	5	62
15	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	68
16	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	73
17	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	68
18	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	68
19	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	72
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
21	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	64
22	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	67
23	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	68
24	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	71
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	77
26	2	5	2	5	2	5	2	4	5	4	4	4	2	5	2	4	57
27	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	72
28	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	79
30	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	56
31	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	70
32	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	61
33	4	2	3	3	4	5	3	2	4	2	5	3	3	5	3	2	53
34	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	71
35	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	66
36	4	4	4	2	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	63
37	5	2	3	5	3	3	3	5	1	5	5	2	3	2	3	4	54

- 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.

38	4	3	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
39	4	4	5	4	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5	4	5	5	67
40	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	60
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	65
42	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	65
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
45	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68
46	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
47	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	57
48	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	60
49	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
50	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	4	52
51	3	4	3	3	5	2	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	64
52	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	62
53	2	4	3	3	4	2	3	2	5	2	5	5	4	2	4	4	4	54
54	3	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	64
55	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	2	2	5	5	5	54
56	1	3	3	2	4	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	5	44
57	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	62
58	1	3	3	2	4	1	4	4	1	4	2	5	4	4	4	4	4	50
59	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	66
60	1	2	3	5	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	5	3	5	52
61	2	3	3	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	5	5	56
62	1	5	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	5	4	2	3	5	55
63	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	60
64	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	61
65	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	62
66	4	3	3	4	2	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	3	59
67	4	2	2	3	3	1	3	2	5	2	5	1	3	1	2	2	2	41
68	4	4	5	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	5	4	4	59
69	4	4	5	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	56
70	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	67
71	1	4	5	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	53
72	2	4	4	5	3	4	3	5	2	4	2	4	3	4	4	4	4	57
73	1	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	5	5	5	49
74	2	4	4	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	49
75	3	5	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	5	5	5	5	60
76	2	2	2	2	4	4	3	5	2	4	2	2	4	2	2	4	4	46
77	1	5	5	3	4	3	4	3	4	5	2	3	4	4	5	5	5	60
78	2	4	3	4	4	3	2	4	3	2	5	3	5	4	3	2	5	53

**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

79	5	4	2	2	3	1	3	2	5	2	2	3	4	2	4	2	46
80	1	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4	2	43
81	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	63
82	1	4	2	3	3	3	3	2	5	2	2	1	3	5	5	5	49
83	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	59
84	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	60
86	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	68
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	66
88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
91	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	69
92	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	67
93	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	59
94	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	70
95	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	64
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
97	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
98	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
99	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	74
100	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	5	2	3	48
101	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
103	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
104	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	66
105	5	3	5	3	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	62





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.

Lampiran 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Strata 1  
Faculty of Education  
University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabulasi Angket Variabel Y ( Kepuasan Siswa )

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
1	4	3	3	3	4	4	3	24
2	4	5	5	5	3	3	4	29
3	5	5	4	4	3	3	2	26
4	4	4	4	3	3	4	4	26
5	4	4	4	5	4	4	3	28
6	5	5	5	4	5	5	5	34
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	3	3	2	24
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	2	4	2	4	2	1	1	16
11	4	5	5	4	3	4	4	29
12	3	4	3	4	3	3	4	24
13	5	5	5	4	3	4	4	30
14	4	2	2	2	5	4	4	23
15	4	4	5	4	5	5	4	31
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	3	3	1	2	21
18	4	4	5	4	3	3	4	27
19	4	4	5	4	4	4	4	29
20	5	5	5	4	5	5	4	33
21	3	4	3	3	3	3	3	22
22	4	4	4	5	5	3	4	29
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	5	4	4	4	4	4	4	29
25	5	5	5	5	3	3	3	29
26	5	5	5	2	2	2	1	22
27	5	5	5	5	4	5	5	34
28	4	4	4	4	4	3	3	26
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	3	3	3	4	2	4	5	24
31	4	5	5	4	5	5	4	32
32	4	4	4	4	4	5	5	30
33	3	3	1	2	2	5	4	20
34	4	4	4	5	4	4	4	29



**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.

© **Farrah Cipta Murni Dinda Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

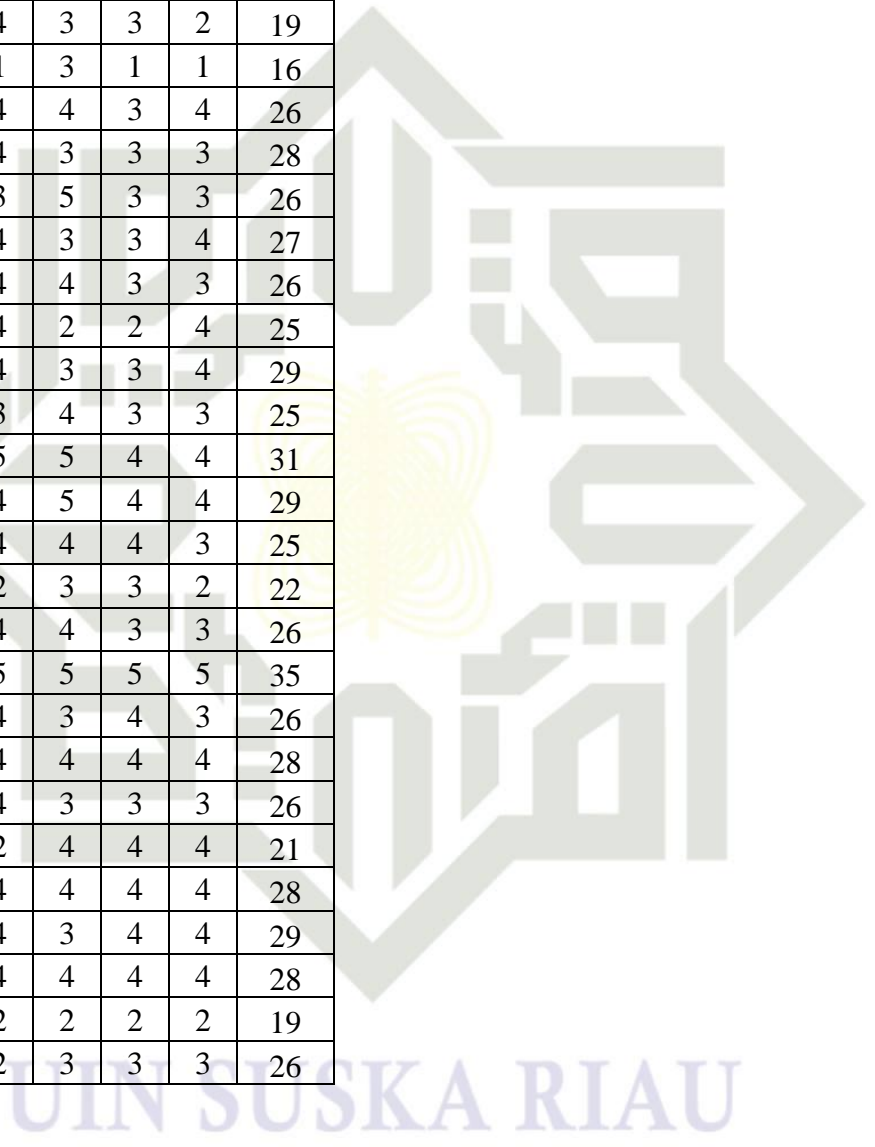
35	4	4	4	4	4	3	1	24
36	3	4	4	3	3	3	3	23
37	1	5	4	3	2	1	4	20
38	5	4	4	4	3	4	2	26
39	5	5	4	4	3	2	5	28
40	4	4	4	3	3	3	3	24
41	5	4	4	4	4	4	4	29
42	4	4	4	4	3	3	1	23
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	5	4	4	4	4	5	4	30
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	5	4	5	4	4	4	4	30
47	4	3	4	4	3	4	3	25
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	4	4	4	4	4	2	1	23
50	2	3	2	4	3	4	2	20
51	4	3	3	4	2	3	3	22
52	3	4	4	4	3	3	3	24
53	4	3	3	4	3	1	2	20
54	4	4	3	3	3	3	3	23
55	4	4	2	2	4	4	2	22
56	5	4	4	3	4	3	4	27
57	4	5	4	4	4	3	3	27
58	2	3	3	5	5	2	2	22
59	4	3	4	4	3	3	2	23
60	4	4	3	3	1	4	5	24
61	2	5	3	2	2	2	2	18
62	2	2	2	2	5	5	5	23
63	4	4	3	3	4	3	3	24
64	4	3	4	4	3	3	2	23
65	3	2	4	4	4	2	2	21
66	2	2	1	3	5	3	2	18
67	2	4	3	2	5	4	2	22
68	2	4	2	2	3	1	2	16
69	2	4	2	2	3	1	2	16
70	4	4	4	2	1	3	4	22
71	2	4	2	2	3	1	2	16
72	4	2	4	2	2	3	1	18
73	5	4	3	3	2	3	1	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.

74	4	2	2	2	2	4	4	20
75	4	2	3	2	3	1	2	17
76	4	2	3	3	2	4	5	23
77	2	3	2	3	4	3	1	18
78	1	2	3	2	4	1	1	14
79	3	3	3	5	1	2	2	19
80	2	2	2	2	3	1	1	13
81	2	3	2	4	3	3	2	19
82	4	3	3	1	3	1	1	16
83	4	4	3	4	4	3	4	26
84	5	5	5	4	3	3	3	28
85	4	4	4	3	5	3	3	26
86	5	4	4	4	3	3	4	27
87	4	4	4	4	4	3	3	26
88	4	5	4	4	2	2	4	25
89	5	5	5	4	3	3	4	29
90	4	4	4	3	4	3	3	25
91	5	4	4	5	5	4	4	31
92	4	4	4	4	5	4	4	29
93	4	2	4	4	4	4	3	25
94	4	4	4	2	3	3	2	22
95	4	4	4	4	4	3	3	26
96	5	5	5	5	5	5	5	35
97	4	4	4	4	3	4	3	26
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	5	4	4	4	3	3	3	26
100	2	3	2	2	4	4	4	21
101	4	4	4	4	4	4	4	28
102	5	4	5	4	3	4	4	29
103	4	4	4	4	4	4	4	28
104	4	4	3	2	2	2	2	19
105	5	5	5	2	3	3	3	26








Lampiran 4

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.

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 17 Januari 2023	
Nama : Ade purnama	
INFORMASI	DITERUSKAN KEPADA
Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	1. catatan Kajur MPI
	a.
	b.
	c.
Dr. Tuli Andriani, M.Pd	
Pekanbaru 17/1/23 - Kajur MPI	Diteruskan kepada
	2. wakil Dekan 1
Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi"	
2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	



## 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

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 كلية التربية والتعاليم  
 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.itk.uinsuska.ac.id. E-mail:eflak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/4661/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 20 Februari 2023

Kepada  
 Yth. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : ADE PURNAMA  
 NIM : 12010320962  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis online terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota 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



Zulkasli, M.Ag.  
 NIP. 19721017199703 1 004

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Dipindai dengan CamScanner





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  
Jl. H. R. Gunturitas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28253 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 561647  
Fax. (0781) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: effak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/20529/2023  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : **Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)**

Pekanbaru, 01 November 2023

Kepada  
Yth. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : ADE PURNAMA  
NIM : 12010320962  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru  
Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam

an Dekan

Wakil Dekan I



D. Zarkasih, M.Ag.

P. 19721017 199703 1 004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

CS Dipindai dengan CamScanner

### 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.



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 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561047  
Fax (0761) 581647 Web www.rik.uinsuska.ac.id, E-mail: eflak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/18801/2023  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 03 Oktober 2023

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
MAN 3 Pekanbaru  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Ade Purnama  
NIM : 12010320962  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2023  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.




a.n. Dekan  
Wakil Dekan III

*Amirah Diniaty*  
Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.  
NIP. 19751115 200312 2 001




**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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KOTA PEKANBARU**  
 AKREDITASI : A  
 ( NSM : 13.1.1.14.71.0003 NPSM.69995182 )  
 Jl. HR. Soebrantas KM 14,5 Kecamatan Tuah Madani – Pekanbaru  
 Website: <http://www.man3kotapekanbaru.sch.id> E-mail : [man3qemlana@gmail.com](mailto:man3qemlana@gmail.com)



---

Nomor : 839/Ma.04.7/TL.00/10/2023 6 Oktober 2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Balasan Pra Riset

Yth;  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 di  
 Pekanbaru


*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
 Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas  
 Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Nomor:  
 Un.04/F.II.4/PP.00.9/18801/2023 tanggal 3 Oktober 2023 perihal permohonan  
 izin Pra Riset atas nama:

Nama	: Ade Purnama
NIM	: 12010320962
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/2023
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Dengan ini disampaikan bahwa nama yang tersebut diatas disetujui untuk  
 melakukan Pra Riset di MAN 3 Kota Pekanbaru.

Diharapkan kepada saudara/i setelah selesai melaksanakan Pra Riset  
 dimohon untuk melaporkan hasil penelitiannya untuk menambah koleksi referensi  
 dipergustakaan MAN 3 Kota Pekanbaru.

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat diketahui dan dipergunakan  
 sebagaimana mestinya.



Tembusan;  
 1. Yth. Kakan. Kemenag Kota Pekanbaru di Pekanbaru;  
 2. Yang bersangkutan.






Lampiran 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.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km. 16 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PG. BOX. 1004 Telp. (0761) 561647  
 Fax. (0761) 561647 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: info\_uin-suska@yahoo.co.id

Pekanbaru, 18 Oktober 2023 M

Nomor : Un.04/F II/PP.00.9/19789/2023  
 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	: Ade Purnama
NIM	: 12010320962
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2023
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 Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru  
 Lokasi Penelitian : MAN 3 Kota Pekanbaru  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (18 Oktober 2023 s.d 18 Januari 2024)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 a.n. Rektor  
 Dekan



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

Tembusan :  
 Rektor 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.



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**  
 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/PP.00.9/19789/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 18 Oktober 2023 M

Kepada  
 Yth. Gubernur Riau  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
 Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 Di Pekanbaru

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

Nama : **Ade Purnama**  
 NIM : 12010320962  
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2023  
 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 Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online terhadap Kepuasan Siswa di MAN 3 Kota Pekanbaru  
 Lokasi Penelitian : MAN 3 Kota Pekanbaru  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (18 Oktober 2023 s.d 18 Januari 2024)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 a.n. Rektor  
 Dekan

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

• Tembusan :  
 Rektor 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.



## 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 : dpmpstsp@riau.go.id

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/60213  
T E N T A N G



#### 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.00.9/19789/2023 Tanggal 18 Oktober 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

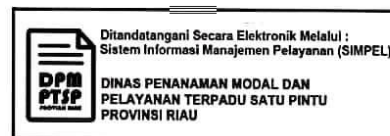
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : ADE PURNAMA  |
| 2. NIM / KTP         | : 120103209620   |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM   |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 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 seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 6 November 2023



#### 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



Dipindai dengan CamScanner





### 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 KOTA PEKANBARU

### BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU  
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/2784/2023



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-RISSET/60213 tanggal 6 November 2023, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

1. Nama : ADE PURNAMA
2. NIM : 120103209620
3. Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DESA MUARA BOTUNG KEC. KOTANOPAN KAB. MANDAILING NATAL-SUMATERA UTARA
7. Judul Penelitian : PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 PEKANBARU
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, 17 November 2023



**Drs. H. SYOFFAZAL, M.Si**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19640529198603 1 003

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





### 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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

Jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor 01 Pekanbaru  
 Telp. 0761 66513, 66504 FAX. 66513  
 Email : [tu.pekanbaru@yahoo.co.id](mailto:tu.pekanbaru@yahoo.co.id)

Nomor : B-4653/Kk.04.5/TL.00/11/2023 Pekanbaru, 20 November 2023 M  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Rekomendasi Riset**

Yth. Kepala MAN 3 Pekanbaru

Dengan Hormat,

Memperhatikan maksud surat Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/19789/2003 tanggal 18 Oktober 2023 M, dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, No: BL.04.00/Kesbangpol/2784/2023, Tanggal 17 November 2023 Perihal seperti pokok surat, akan datang menghadap Saudara:

Nama : ADE PURNAMA  
 NIM : 120103209620  
 Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Jenjang : S1  
 Alamat : Desa Muara Botung Kec. Kotanopan Kab. Mandailing Natal Sumatra Utara

Bermaksud melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pekanbaru yang Saudara pimpin selama 3 bulan ( 18 Oktober 2023 s.d 18 Januari 2024), guna mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam rencana penelitian dengan judul:

**“ PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 3 KOTA PEKANBARU ”**

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 terima kasih.




Tembusan:

1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
3. Yang bersangkutan




**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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KOTA PEKANBARU**  
**AKREDITASI : A**  
 ( NSM : 13.1.1.14.71.0003 NPSN.69995182 )  
 Jl. HR. Soebrantas KM 14,5 Kecamatan Tuah Madani – Pekanbaru  
 Website: <http://www.man3kotapekanbaru.sch.id> E-mail : [man3gemilang@gmail.com](mailto:man3gemilang@gmail.com)



---

Nomor : 971/Ma.04.7/TL.00/11/2023	22 November 2023
Sifat : Biasa	
Lampiran : -	
Perihal : Selesai Melakukan Riset	

Yth;  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 di  
 Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Berdasarkan Surat dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Nomor: B-4653/Kk.04.5/TL.00/11/2023 Tanggal 20 November 2023 dan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor: Un.04/F.II/PP.00.9/219789/2023 tanggal 18 Oktober 2023 Serta Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: BL.04.00/Kesbangpol/2784/2023 Tanggal 17 November 2023 perihal permohonan izin Riset atas nama:


Nama	: Ade Purnama
NIM	: 12010320962
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/2023
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Dengan ini disampaikan bahwa nama tersebut diatas adalah benar telah melakukan riset di MAN 3 Kota Pekanbaru dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis Online Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru”**

Diharapkan kepada saudar/i mohon melaporkan hasil penelitiannya untuk menambah koleksi referensi perpustakaan MAN 3 Kota Pekanbaru.

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala



Marzuki

Tembusan;

1. Yth. Kakan. Kemenag Kota Pekanbaru di Pekanbaru;
2. Yang bersangkutan.





### 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 PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK  
BARU BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DI MAN 3 KOTA PEKANBARU**

**SINOPSIS**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
pada program studi Manajemen Pendidikan Islam

*App & Cennur  
17/1/2023*  
*Selvia M.P.I.*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:  
**ADE PURNAMA**  
12010320962

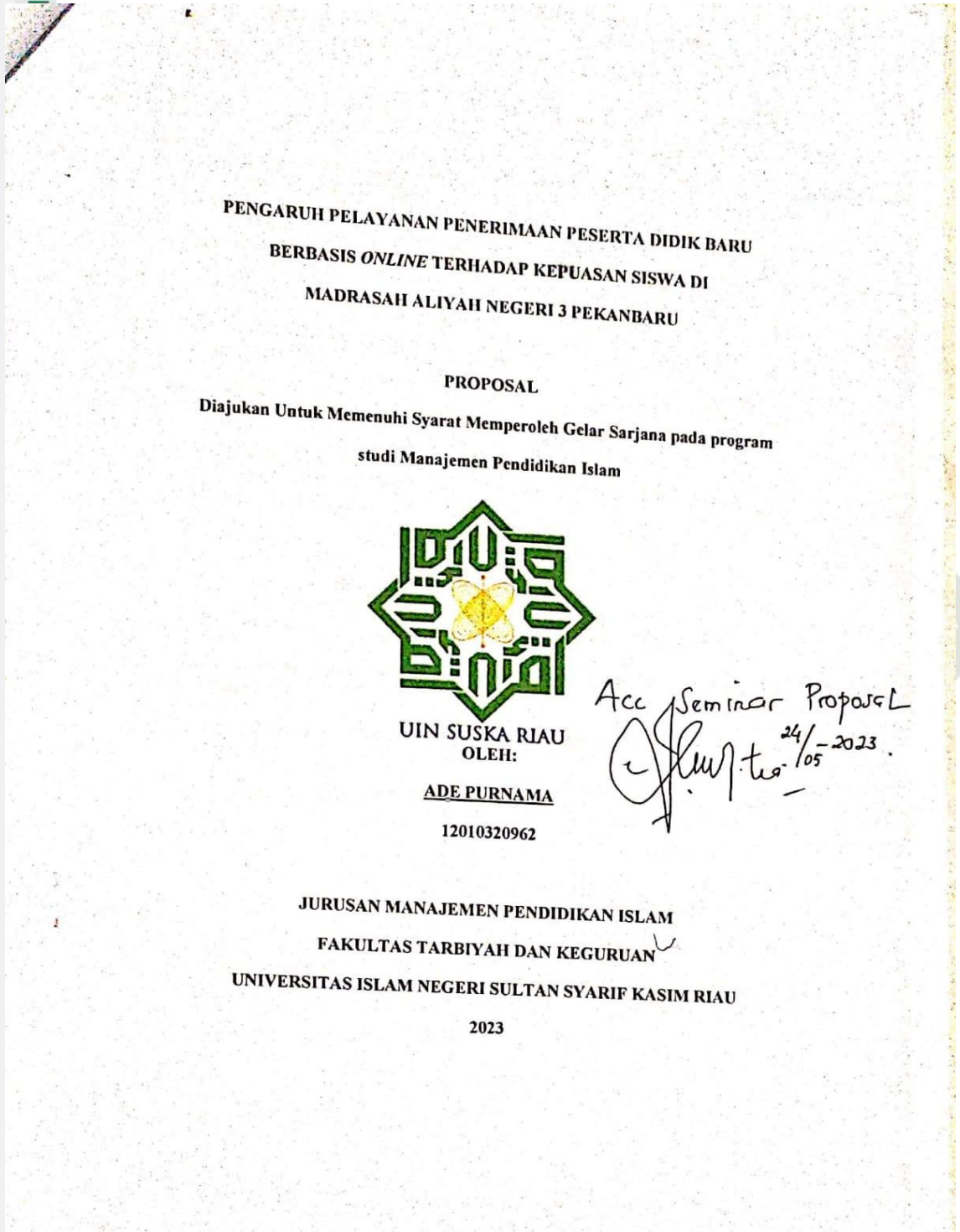
**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU**





**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**

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.

Acc Angket 30/10-2023.

ANGKET

**PENGARUH PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU  
BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN SISWA DI  
MADRASAH ALYIAH NEGERI 3 KOTA PEKANBARU**

  
UIN SUSKA RIAU

OLEH:  
ADE PURNAMA  
12010320962

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1444 H / 2023 M





### 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 PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU  
BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN SISWA DI  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana pada  
program studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

ADE PURNAMA  
12010320962

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1444 H / 2023 M

Acc. Munagasih  
6/2023.  
12  
Dr. Tuti Andriani, S.Ag.M.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

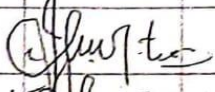
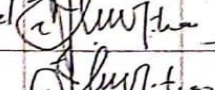
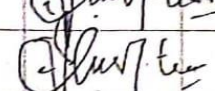
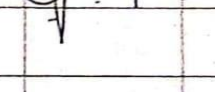
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



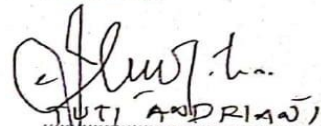
KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat: J. H. R. Tambora No. 16 Pekanbaru Pekanbaru Riau 28122 P.O. BOX 1094 Telp. (0756) 717307 Fax. (0756) 21120

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
 SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : Proposal
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Dr. Tuti Andriani S.Ag, M.Pd
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 1975 0314 2007 10 2001
3. Nama Mahasiswa : Ade purnama
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12010320962
5. Kegiatan : Bimbingan proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	9 Maret 2023	Teknik penulisan		
2	12 April 2023	Hipotesis dan teknik pengambilan sampel		
3	17 April 2023	Analisis Uji Instrumen		
4	24 Mei 2023	Acc proposal		

Pekanbaru, 29-05-2023  
 Pembimbing,

  
 TUTI ANDRIANI  
 NIP. 197503142007102003



**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.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 29293 PO BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 19750314 2007 10 2001
3. Nama Mahasiswa : Ade Purnama
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12010320962
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	24 Oktober 2023	Revisi Instrumen Penelitian		-
2	30 Oktober 2023	Acc instrumen Penelitian		-
3	23 November 2023	Revisi Bab IV dan V		-
4	5 Desember 2023	Revisi Abstrak		-
5	6 Desember 2023	Acc Skripsi (Munaqasyah)		-

Pekanbaru, 06-12 - 2023  
Pembimbing,

Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd  
NIP. 19750314 2007 10 2001





## 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

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (07561) 1077307 Fax. (07561) 211129

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Ade Purnama  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010320962  
Hari/Tanggal Ujian : Selasa/19 Juni 2023  
Judul Proposal Ujian : Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota 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.	Nunu Mahnun, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Raja Rahima, M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I

Dr. Zarkasih, M.Ag.  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 14 September 2023  
Peserta Ujian Proposal

Ade Purnama  
NIM. 12010320962





## BIOGRAFI PENULIS

Ade Purnama adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan bapak Pajar Donni Lubis dan Ibu Mega Wati, yang merupakan anak kedua dari 6 bersaudara. Penulis dilahirkan di Muara Botung, pada 17 Juni 2002. Penulis beralamat di Desa Muara Botung, Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail [purnamaade634@gmail.com](mailto:purnamaade634@gmail.com). Awal mula penulis menempuh pendidikan formal bermula pada jenjang pendidikan Sekolah Dasar Negeri 218 Muara Botung (2008-2014), Sekolah Menengah Pertama Negeri 9 Kotanopam (2014-2017), Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kotanopan (2017-2020), kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi untuk menempuh pendidik Strata Satu (S1) program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Keuruan (FTK) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2020-2024). Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus menggapai ilmu dan terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan Strata Satu (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2024, dengan judul skripsi "Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis *Online* terhadap Kepuasan Siswa.". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.

### 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.