



UIN SUSKA RIAU

No: skrps/mpl/ftk/Uin.682/25

© **PENGARUH SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU  
MENGGUNAKAN WEBSITE PSB ONLINE TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI MADRASAH ALIYAH**  
**JABAL NUR KANDIS SIAK**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

PUJI  
NIM. 12110324383

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H / 2025 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.

© **Pak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA “Jabal Nur Kandis” yang disusun oleh Puji NIM 12110324383 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Syaban 1446 H  
26 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 19700404 199602 2 001

Pembimbing

Dr. Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I  
NIP. 19831230202321 2 020

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Syiah Jabal Nur Kandis Siak " yang ditulis oleh Puji, NIM 12110324383 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 20 Maret 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 20 Ramadhan 1446 H  
20 Maret 2025 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd  
NIP. 196611081994041001

Penguji II

Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag  
NIP. 196611111996032001

Penguji III

Dr. H. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd  
NIP. 197711292002121004

Penguji IV

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

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji  
NIM : 12110324383  
Tempat/Tanggal Lahir : Melibur, 07 Desember 2002  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSS Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Jabal Nur Kandis

Menyatakan dengan sebesar-benarnya bahwa:

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab saan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Februari 2025

Yang membuat pernyataan

Puji  
12110324383



**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.

**skripsi ini dengan judul “Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis”.**

## PENGHARGAAN

*بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ*

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis”. Shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita semua senantiasa istiqamah dalam mengikuti ajarannya.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi bahasa, penyajian, maupun isi pembahasan. Meski demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Rafid dan Ibunda Asminar. Mereka adalah teladan, motivator, sekaligus pembimbing terbaik yang selalu dengan penuh keikhlasan memberikan dorongan, kasih sayang yang tiada batas, doa, serta segala bentuk dukungan 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.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Prof. Dr. H. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Kadar M. Yusuf, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd, Kons selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.
5. Dr. Irawati, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi 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.

7. Muhammad Hakim As-shofi, selaku Kepala MA Jabal Nur Kandis yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut. Guru, Staff, dan Siswa/I MA Jabal Nur Kandis yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.

8. Kepada cinta pertama dan pintu surga, Ayah Rafid dan Ibu Asminar. Terimakasih atas segala kasih sayang, doa dan dukungan berupa moril maupun materil yang tidak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan sarjana pendidikan di Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau.

9. Untuk kakak dan adik tersayang, Puja Astari, Putra Ananda, dan Ulfa Ulya. Terimakasih atas cinta, doa, semangat dan kebersamaan kalian yang tak pernah henti. Kalian bukan hanya keluarga, tapi juga sahabat tempat berbagi cerita dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Ucapan Terimakasih yang setulusnya penulis sampaikan kepada Kakek Amran dan Nenek Mera atas doa, kasih sayang, dan keteladanan yang telah menjadi sumber inspirasi dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar atas dukungan moral, doa dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

12. Terkhusus, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas segala perjuangan dan kerja keras yang telah dilakukan hingga akhirnya dapat mencapai titik ini. Semua usaha, pengorbanan, dan ketekunan yang telah dilalui menjadi bukti bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil.

13. Kepada sahabat Silvia, Windari, Santi, Nurhafizah, Zahwa, Lisa dan (Kelas

**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

A) yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, dan yang memberi semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini. Tak lupa kepada teman-teman KKN Kelurahan Batu Teritip dan PPL MTS Nurul Yaqin Pekanbaru Tahun 2024 yang menjadi teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan.

Kepada keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam yang menjadi rumah bagi penulis selama masa perkuliahan ini. Seluruh bagian dalam rumah ini akan abadi di cerita perjalanan hidup penulis.

Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah mendukung dan memotivasi penulis baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam bangku perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

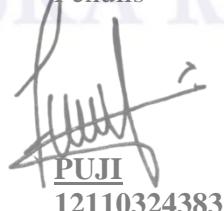
15

Sebagai penutup, penghargaan ini saya sampaikan dengan penuh harapan agar karya yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat, baik bagi diri penulis maupun bagi semua pihak yang membacanya. Semoga apa yang tertuang dalam tulisan ini dapat menjadi kontribusi kecil yang membawa dampak positif serta menjadi inspirasi atau referensi yang berguna di masa depan. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 25 Februari 2025

Penulis



PUJI  
12110324383

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSEMBAHAN**

“Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang teristimewa yang telah memberikan kekuatan dan inspirasi sepanjang perjalanan hidup saya. Untuk kedua orang tua saya, yang dengan penuh cinta dan tanpa kenal lelah berjuang, memberikan segala yang terbaik demi masa depan anak-anaknya. Untuk kakak dan adik saya, yang selalu menjadi sumber dukungan, semangat, dan kebahagiaan tanpa henti. Dedikasi ini adalah bukti bahwa setiap pengorbanan, doa, dan cinta yang diberikan oleh keluarga saya telah membawa saya hingga titik ini. Terakhir, saya dedikasikan karya ini untuk diri saya sendiri, sebagai penghargaan atas keteguhan dan perjuangan yang telah mengantarkan saya sejauh ini.”

**Terkhusus Kepada:**

Kedua Orang Tuaku

*Ayahanda Rafid*

“Ayah, terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang tak terhingga untuk pendidikan dan masa depanku. Engkau adalah pilar yang selalu memberi arah dan kekuatan dalam setiap langkahku, mendorongku untuk terus maju meski banyak tantangan yang datang. Berkat kerja keras dan doa tulus Ayah, impian yang dulu terasa suatu dijangkau, kini menjadi kenyataan. Ilmu yang aku raih adalah buah dari cinta dan dedikasi Ayah yang tak pernah luntur. Aku berjanji akan menggunakan setiap kesempatan yang Ayah berikan dengan sebaik-baiknya. Terima kasih Ayah, untuk segalanya cinta, kasih dan ketulusanmu.” I Love You More.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

*Ibunda Asminar*

“Ibu, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan dukungan yang Ibu berikan tanpa henti. Ibu adalah sumber semangat dan kekuatan yang selalu ada di setiap langkahku, meyakinkan bahwa aku mampu mengatasi segala tantangan. Pengorbanan Ibu demi pendidikan dan masa depanku adalah anugerah yang tak ternilai. Dari Ibu, aku belajar banyak tentang ketekunan, keikhlasan, dan keberanian untuk terus maju. Setiap pencapaian yang aku raih adalah buah dari bimbingan dan cinta Ibu yang tak terhingga. Aku bersyukur memiliki Ibu yang selalu mendampingi, memberi arahan, dan menyemangati di setiap perjalanan hidupku. Terima kasih, Ibu, atas segalanya. Aku akan terus berusaha membanggakanmu.” I Love You More.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## MOTTO

Terus belajar, terus berusaha, dan jangan pernah takut untuk bermimpi besar.

Setiap langkah adalah perjalanan, dan setiap tantangan adalah kesempatan untuk tumbuh."



## ABSTRAK

**Puji (2025) : Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website Psb Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis**

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang melibatkan dua variabel, yaitu Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui seberapa besar pengaruh sistem PPDB berbasis web terhadap kepuasan pelanggan di MA Jabal Nur Kandis, 2) mengidentifikasi kendala dalam penerapan sistem tersebut serta solusi untuk mengatasinya. Subjek penelitian ini adalah siswa kelas X MA Jabal Nur Kandis sebanyak 31 orang yang seluruhnya dijadikan responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, sementara analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif persentase dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat penerapan sistem PPDB berbasis web mencapai 74,49%, 2) tingkat kepuasan pelanggan sebesar 93,87%, 3) terdapat pengaruh positif antara sistem PPDB berbasis web dengan kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai korelasi sebesar 0,428 yang lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% (0,279), yaitu  $0,428 > 0,355$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,7814 mengindikasikan bahwa sistem PPDB berbasis web mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 78,14%, sedangkan 21,86% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, semakin baik Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Penerimaan Peserta Didik Baru, Website Psb Online, Kepuasan Pelanggan

**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.

## ABSTRACT

**Puji (2025): The Influence of New Student Admission System with PSB Online Website toward Customer Satisfaction at Islamic Senior High School of Jabal Nur Kandis**

It was correlational research involving two variables—new student admission system with PSB online website (X) and customer satisfaction (Y). This research aimed at 1) finding out the influence of web-based new student admission system toward customer satisfaction at Islamic Senior High School of Jabal Nur Kandis, and 2) identifying obstacles in implementing the system and solutions to overcome them. The subjects of this research were 31 the tenth-grade students at Islamic Senior High School of Jabal Nur Kandis, and all of them were the respondents. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data, while data analysis was carried with quantitative percentage and simple regression method. The research findings showed that 1) the implementation level of web-based new student admission system was 74.49%, 2) the level of customer satisfaction was 93.87%, and 3) there was a positive influence between web-based new student admission system and customer satisfaction, and it was indicated with the correlational score 0.428 higher than  $r_{table}$  at 5% significant level (0.279),  $(0.428 > 0.355)$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) that was 0.7814 indicated that web-based new student admission system influenced customer satisfaction 78.14%, while 21.86% was influenced by other variables not studied. Thus, the better new student admission system with PSB online website was, the higher customer satisfaction would be.

**Keywords:** New Student Admissions, PSB Online Website, Customer Satisfaction

**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

فوجي، (٢٠٢٤): تأثير نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت على رضا العمالء في مدرسة جبل نور الثانوية الإسلامية كانديس

هذا البحث بحث ارتباطي يتضمن متغيرين، وهما نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت (متغير مستقل) ورضا العمالء (متغير تابع). يهدف هذا البحث إلى: ١) تحديد مدى تأثير نظام قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت على رضا العمالء في مدرسة جبل نور الثانوية الإسلامية كانديس، ٢) تحديد العقبات في تنفيذ النظام والحلول للتغلب عليها. تكونت عينة البحث من ٣١ طالبا من الصف العاشر في مدرسة جبل نور الثانوية الإسلامية كانديس، وكان جميعهم من المستجيبين. تم استخدام تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيان والتوثيق، في حين تم إجراء تحليل البيانات باستخدام النسبة المئوية الكمية وأساليب الانحدار البسيط. وأظهرت نتائج البحث أن: ١) مستوى تطبيق نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت بلغ ٤٤٪، ٢) مستوى رضا العمالء بلغ ٤٨٪، ٣) هناك تأثير إيجابي بين نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت ورضا العمالء، كما هو موضح بقيمة ارتباط ٠٠٤٢٨ والتي كانت أكبر من جدول ر عند مستوى دلالة ٥٪ (٠٠٢٧٩)، أي ( $0.0428 > 0.0305$ ). يشير معامل التحديد (ر مربع) البالغ ٠٠١٨٤ إلى أن نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت يؤثر على رضا العمالء بنسبة ٤٪، بينما تأثر نسبة ٦٪. بمتغيرات أخرى لم يتم دراستها. وبالتالي، كلما كان نظام قبول الطلاب الجدد باستخدام موقع قبول الطلاب الجدد على شبكة الإنترنت أفضل، كلما ارتفع مستوى رضا العمالء.

رضا العمالء





- 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
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan memilih Judul .....	6
C. Penegasan Istilah .....	7
D. Permasalahan .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Konsep Teori .....	12
1. Sistem PPDB Online .....	12
2. Spesifikasi Teknis PPDB Online .....	15
3. Penerimaan Peserta Didik Baru .....	18

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>	
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.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
4. Kepuasan Pelanggan .....	20
B. Penelitian Relevan.....	24
C. Konsep Operasional .....	27
D. Asumsi dan Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	33
D. Sumber Data.....	34
E. Populasi dan Sampel .....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Uji Instrumen .....	38
H. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
A. Deskripsi Umum .....	53
B. Penyajian Data .....	64
C. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

**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 TABEL**

.....	32
.....	37
.....	40
.....	46
.....	48
.....	48
.....	62
.....	67
.....	70
.....	72
.....	72
.....	74



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Variabel X ( Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Online)

Lampiran 3 Tabulasi Variabel Y ( Kepuasan Pelanggan)

Lampiran 4 ACC Sinopsis

Lampiran 5 Lembar Disposisi

Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Prariset

Lampiran 8 Surat Balasan Prariset MA Jabal Nur Kandis

Lampiran 9 Blanko Mengikuti Ujian Proposal

Lampiran 10 Blanko Bimbingan Proposal

Lampiran 11 ACC Seminar Proposal

Lampiran 12 Lembar Pengesahan Ujian Proposal

Lampiran 13 Surat izin Riset Kementrian Agama

Lampiran 14 Rekomendasi Riset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Lampiran 15 ACC Angket Penelitian



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.

**©Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau**

Lampiran 16 Blanko Bimbingan Skripsi

Lampiran 17 Surat Balasan Riset MA Jabal Nur Kandis

Lampiran 18 ACC Skripsi

Lampiran 19 Gambar Pendaftaran PSB Online Pondok Pesantren Jabal Nur Kandis Siak

Lampiran 20 Gambar Arsitektur Aplikasi

Lampiran 21 Gambar Arsitektur Data Center PPDB Online

Lampiran 22 Gambar Arsitektur Konektivitas Sistem

Lampiran 23 Gambar Sosialisasi Branding

Dokumentasi

**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

Penggunaan teknologi di Indonesia telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk kesehatan, pemerintahan, pertanian, dan pendidikan. Di bidang pendidikan, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag) telah mengembangkan sistem penerimaan peserta didik baru yang lebih efisien dan efektif. Sistem ini disebut Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online, yang dirancang untuk mengotomatiskan proses seleksi penerimaan siswa baru, mulai dari pendaftaran hingga seleksi. Sistem ini mencakup modul pendaftaran untuk jenjang SD, SMP, SMA, MA, dan SMK, serta dapat diakses melalui internet maupun intranet di sekolah. Penggunaan teknologi informasi semakin optimal seiring dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi yang berkembang dengan cepat. Perkembangan teknologi, terutama di bidang pendidikan, bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan, serta memberikan kemudahan akses pendidikan kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah institusi pendidikan, di mana salah satu metode yang digunakan adalah melalui sistem online. PPDB online adalah sistem yang dirancang untuk mengotomatisasi seluruh proses, mulai dari

---

<sup>1</sup> Endang Sulistiyan, Pemanfaatan Sistem PPDB Online Guna Menjaga Keberlangsungan Layanan MTs. Abadiyah Pada Masa Pandemi COVID-19, *jurnal Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat 2021 Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya* (2021), h. 4-6



#### 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

pendaftaran, seleksi, hingga pengumuman hasil seleksi yang dilakukan secara elektronik.<sup>2</sup>

PPDB online memberikan solusi cepat, akurat, dan akuntabel dalam penerimaan peserta didik baru. Penerimaan peserta didik baru dilakukan secara online, yang memungkinkan sekolah untuk mempermudah proses pendaftaran, penyampaian informasi, dan pengolahan data pendaftaran calon peserta didik. Sistem ini juga memudahkan pendaftar untuk mendaftar ke sekolah tanpa perlu datang langsung, sehingga mereka dapat lebih mudah melakukan pendaftaran serta mencari informasi tentang profil dan keunggulan sekolah.<sup>3</sup>

Pondok Pesantren Jabal Nur merupakan salah satu lembaga pendidikan agama Islam yang berperan aktif dalam mendukung pembangunan bangsa. Lembaga ini didirikan di bawah naungan Yayasan Jabal Nur Taqwallah dengan tujuan memberikan pendidikan berbasis keislaman kepada masyarakat. Pondok pesantren tersebut berlokasi di Jl. Sultan Syarif Qasim, Simpang Belutu, Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Dalam proses penerimaan peserta didik baru, terdapat dua metode yang digunakan. Metode pertama adalah sistem manual, di mana pendaftaran dan seleksi dilakukan secara langsung tanpa menggunakan internet. Metode kedua adalah sistem online, yang memungkinkan proses pendaftaran dan seleksi peserta didik baru dilakukan melalui jaringan internet.

<sup>2</sup> Asri Ulfah Wulan Sari, Ali Imron, Ahmad Yusuf Sobri, Efektifitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Mellaui Sistem Online, *Manajemen Pendidikan-Pascasarjana Universitas Negeri Malang*, (2017), h. 1–11.

<sup>3</sup> Dede Supendi, *Pengaruh Ppdb Online Berbasis Web Terhadap Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2021). Vol. 1 no 2. h. 6



Situs web PSB Jabal Nur menawarkan sistem Penerimaan Peserta

Didik Baru yang sangat mudah bagi calon siswa untuk mendaftar. Calon siswa baru dapat mendaftar kapan saja dengan memperhatikan jadwal pendaftaran. Salah satu keuntungan menggunakan sistem online di Pondok Pesantren Jabal Nur adalah bahwa calon santri baru tidak perlu mengisi formulir pendaftaran secara manual. Dengan sistem PPDB real-time, calon peserta didik baru tidak perlu menunggu lama untuk mengambil formulir untuk masuk ke Madrasah Aliyah Jabal Nur. Ini meningkatkan aksesibilitas bagi mereka yang tinggal di lokasi dan memperluas aksesibilitas bagi mereka yang tinggal di luar lokasi pondok pesantren. Ini adalah langkah maju yang tidak hanya mengikuti kemajuan teknologi tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kesulitan geografis calon siswa.

Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Real-Time bertujuan untuk memberikan kesempatan yang setara kepada seluruh warga negara dalam memperoleh layanan penerimaan peserta didik baru yang cepat, transparan, efektif, dan akuntabel. Pelaksanaan PPDB secara real-time merupakan salah satu bentuk pelayanan pendidikan publik yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet. Sistem ini dikembangkan untuk menggantikan metode PPDB manual yang dinilai kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan proses penerimaan peserta didik pada era digital saat ini.<sup>4</sup>

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.

<sup>4</sup> Farlina, Yusti. Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 2017 2(2), h. 48–54



#### 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.

Calon peserta didik baru dapat mendaftar secara online melalui website PSB dengan sistem real-time di alamat <https://ppdb.pondokpesantrenjabalnur.com> menggunakan komputer yang terhubung ke internet. Website PSB menyediakan informasi tentang Penerimaan Peserta Didik Baru untuk jenjang Madrasah Aliyah di Pondok Pesantren Jabal Nur yang dapat diakses secara langsung. Proses penerimaan dimulai dengan pendaftaran, seleksi, dan pengumuman yang semuanya dapat diakses kapan saja di situs web. Dengan sistem real-time ini, pendaftar dapat melihat hasil seleksi secara langsung setelah melakukan verifikasi pendaftaran, serta memantau jumlah pendaftar, menjadikannya lebih efisien dibandingkan dengan sistem PPDB manual.

Sistem real-time membantu lembaga pendidikan mengambil keputusan dengan cepat dan mempercepat proses PPDB. Keberhasilan sistem ini dipengaruhi oleh dukungan sumber daya manusia, teknologi, dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi harus mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan dampaknya terhadap kinerja individu.

Dengan adanya web PSB di Pondok Pesantren Jabal Nur, pendaftaran calon siswa menjadi lebih mudah. Namun, Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis memiliki beberapa masalah dengan PPDB dengan sistem *real time*, salah satunya adalah jaringan internet yang lambat, yang menyebabkan pelaksanaan PPDB dengan sistem *real time* tidak optimal. Masalah tersebut hanya berlangsung sebentar, namun tetap mengganggu kelancaran proses PPDB dengan sistem real-time. Oleh karena itu, program ini memerlukan



#### 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.

dukungan dari perencanaan yang matang, sumber daya manusia yang berkualitas, serta peralatan dan perlengkapan yang memadai. Dengan demikian, tidak ada masalah yang dapat menghambat jalannya program saat sistem PSB real-time diterapkan. Sistem informasi di suatu organisasi atau lembaga akan berjalan dengan baik jika memenuhi kebutuhan, mudah digunakan, dan sesuai dengan ketersediaan sumber daya manusia, peralatan, serta perlengkapan yang ada. Namun, hal ini masih perlu diuji lebih lanjut. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 20 Maret 2024, yang penulis temukan beberapa gejala sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi antara pelanggan
2. Jaringan internet yang lambat membuat pelaksanaan PPDB sistem *Real Time* tidak optimal
3. Siswa merasa khawatir adanya kesalahan atau kendala teknis saat mengunggah berkas nilai.
4. Beberapa calon siswa dan orang tua yang menghubungi pihak pesantren untuk meminta bantuan atau menanyakan pertanyaan terkait proses pendaftaran PPDB
5. Tidak semua orang tua atau calon siswa memiliki pengetahuan teknologi atau kemampuan untuk menggunakan sistem PPDB online dengan lancar. Hal ini bisa menjadi hambatan dalam proses pendaftaran
6. Beberapa calon siswa dan orang tua yang mengakses situs web PPDB secara bersamaan dapat menyebabkan kepadatan lalu lintas online. Ini bisa mengakibatkan lambatnya waktu respon atau bahkan crash pada server



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang menggunakan website PSB, serta bagaimana tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian "Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website Penerimaan Santri Baru (PSB) terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis."

#### B. Alasan Memilih Judul

1. Permasalahan ini menarik untuk diteliti karena penulis ingin mengetahui pengaruh sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis web terhadap kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis.
2. Permasalahan yang berjudul "*Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis*" relevan dengan bidang keilmuan yang dipelajari dalam jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Penelitian ini sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini dalam pengelolaan sistem pendidikan.
3. Dari segi fokus permasalahan, faktor lokasi, waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana mendukung pelaksanaan penelitian ini.
4. Sejauh pengetahuan penulis, belum ada penelitian sebelumnya yang membahas topik ini, khususnya di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



### C. Penegasan Istilah

© Hak cipta milik 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.

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul penelitian ini, diperlukan penegasan istilah. Beberapa istilah yang relevan dengan judul penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Sistem PPDB

Sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan elemen atau komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan atau fungsi tertentu. Elemen-elemen sistem tersebut dapat berupa manusia, prosedur, perangkat keras, perangkat lunak, data, maupun komponen lain yang terintegrasi untuk menghasilkan output yang diinginkan.<sup>5</sup>

Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah proses yang dilakukan oleh sekolah untuk menerima calon peserta didik baru. Sistem ini diadakan karena keterbatasan kuota yang tersedia di setiap sekolah. PPDB melibatkan beberapa langkah, termasuk pengumuman pendaftaran, pendaftaran, seleksi, dan pengumuman penetapan peserta didik baru.<sup>6</sup>

#### 2. Penerimaan Peserta Didik Baru

Langkah awal yang sangat penting bagi suatu lembaga pendidikan adalah menerima siswa baru. Ini adalah proses di mana sekolah memilih siswa berdasarkan standar tertentu. Tujuan dari proses penerimaan siswa

<sup>5</sup> Ludwig von Bertalanffy. *General System Theory: Foundations, Development, Applications.* (New York: George Braziller, 1968). h. 56.

<sup>6</sup> Nizarman, *Manajemen Penerimaan Siswa Baru*, (Bengkulu: PT Rineka Cipta. 2020), h. 22



#### 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.

baru adalah untuk memastikan bahwa siswa memenuhi potensi mereka dan memenuhi standar pendidikan sekolah.<sup>7</sup>

Proses penerimaan biasanya melibatkan beberapa tahap, seperti pendaftaran, seleksi administrasi, ujian tertulis atau wawancara, dan penilaian prestasi akademis atau non-akademis. Dengan melakukan penyeleksian ini, lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa peserta didik yang diterima memiliki kemampuan dan motivasi yang sesuai dengan visi dan misi pendidikan mereka.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan pelanggan merupakan ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk atau layanan yang diterima. Kepuasan tersebut muncul dari perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Apabila kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerjanya di bawah harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa.<sup>8</sup>

## D. Permasalahan

### 1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis mengidentifikasi permasalahan terkait pengaruh penggunaan sistem

<sup>7</sup>Superizal, Manajemen Kepala Sekolah dalam Penerimaan Peserta Didik Baru di SD IT Madani, *Journal Of Education and Social Analysis*, 2022 Vol 3 (4). h. 16.

<sup>8</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management. Edisi ke-15.* (Jakarta: Erlangga, 2016), h. 24.

**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.

penerimaan peserta didik baru berbasis web PSB terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis, antara lain:

- a. Sistem PPDB berbasis website PSB di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis belum berjalan secara optimal.
- b. Literasi digital orang tua dan calon siswa masih rendah, memengaruhi efektivitas penggunaan sistem.
- c. Belum ada evaluasi sistematis terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan PPDB online.
- d. Keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah menyebabkan ketimpangan layanan.
- e. Pengelolaan sistem PPDB real-time masih menghadapi kendala pada infrastruktur, SDM, dan tata kelola.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan penelitian sehingga penulis menentukan cakupan penelitian pada "**Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Jabal Nur Kandis.**"

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan, rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan website PSB online di MA Jabal Nur Kandis?
- b. Bagaimana kepuasan pelanggan di MA Jabal Nur Kandis?



**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. Seberapa besar pengaruh sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan web PSB terhadap kepuasan pelanggan di MA Jabal Nur Kandis?

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan website PSB online di MA Jabal Nur Kandis.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di MA Jabal Nur Kandis.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menggunakan website PSB Online terhadap kepuasan pelanggan di MA Jabal Nur Kandis.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dilihat dari aspek-aspek berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan positif pada pengembangan sekolah dan untuk mempermudah calon santri dalam proses pendaftaran, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi, serta memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**b. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi:

**1) Bagi Peneliti**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**2) Bagi Sekolah**

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan bagi sekolah, terutama pada pengelola Sistem PSB Online di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis.

**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****KAJIAN PUSTAKA****A. Landasan Teori****1. Sistem PPDB *Online***

Secara bahasa, sistem didefinisikan sebagai sekumpulan elemen atau komponen yang saling berhubungan untuk mempermudah aliran informasi, materi, atau energi dalam mencapai suatu tujuan.<sup>9</sup>

Sistem juga sering diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan sesuai urutan yang teliti suatu teori, himpunan asas, dan sebagainya. Menurut KBBI arti sistem adalah metode. Secara garis besar, dapat ditemukan dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau yang berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melaksanakan suatu kegiatan serta menyelesaikan sasaran tertentu. Pendekatan sistem yang memperhatikan pada elemen akan lebih meningkatkan pemudahan penelitian sistem itu sendiri dalam rangka analysis atau seperti pembangunan sebuah sistem.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Amru Yasir, Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Pada Perpustakaan Universitas Dharmawangsa, *Journal of Information Technology Research*. Vol.1, No.2 Desember (2020), h. 37.

<sup>10</sup> Nuzleha, *Sistem Informasi Manajemen*, (Parbalinggo: CV. Eureka Media Aksara, 2023). h. 1.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tukino mengatakan bahwa sistem adalah sebuah rangkaian jaringan kerja yang terdiri dari berbagai elemen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>11</sup>

Sementara Erawati mengatakan bahwa sistem adalah jaringan proses kerja yang saling berhubungan dan berkumpul untuk melakukan suatu kegiatan dan mencapai tujuan.<sup>12</sup>

Menurut Andrianof, sistem adalah gabungan dari beberapa elemen, komponen, atau variabel yang saling terintegrasi untuk membentuk satu kesatuan sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

Sistem informasi berbasis web merupakan sistem yang memungkinkan penyimpanan, pengambilan, pengolahan, dan penyajian data melalui arsitektur klien-server. Sistem ini mampu mengelola berbagai jenis data digital, seperti teks, multimedia, gambar, dan suara, dengan antarmuka pengguna yang dirancang agar mudah digunakan.<sup>14</sup>

Menurut Sutopo dkk. dalam penelitian jurnalnya, web adalah teknologi sistem informasi baru yang menghubungkan data dari berbagai sumber dan layanan di internet. Kemudahan yang ditawarkannya kepada pengguna internet untuk melakukan

<sup>11</sup> Tukino. Rancang Bangun Sistem Informasi E-Marketing Pada Pt Pulau Cahaya Terang. *Computer Based Information System Journal*, Vol. 08 No 01(2020), h. 25–33.

<sup>12</sup> Erawati, W. Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, Vol. 39 No 1(2019), h. 1.

<sup>13</sup> Andrianof, H. Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi*. Vol 2 No 1 (2020), h. 46.

<sup>14</sup> Yadi Utama, Sistem Informasi Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*,2011 Vol. 3 (2), h. 359.

**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.

penelusuran, penjelajahan, dan pencarian informasi membuatnya cepat menjadi populer di kalangan pengguna internet.<sup>15</sup>

Sistem Informasi Berbasis Web adalah jenis sistem informasi yang sama dengan sistem informasi lainnya. Namun, sistem informasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman web untuk menghasilkan sistem informasi berbasis web, yang dapat diakses secara online. Sistem informasi berbasis web adalah media untuk menampilkan jumlah informasi melalui interaksi dengan media, seperti gambar, video, dll. Dengan menggunakan web PSB, sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) melakukan semua proses, mulai dari pendaftaran hingga pengumuman hasil, secara otomatis melalui internet. Ini berarti bahwa baik panitia PSB maupun calon peserta didik tidak lagi perlu melakukan proses secara manual.

Manfaatnya sangat jelas. Pertama, sistem ini membuat pekerjaan calon peserta didik dan panitia PSB menjadi lebih mudah dan efisien karena semua proses dilakukan secara otomatis. Kedua, calon peserta didik dapat dengan mudah melihat hasil PSB mereka secara langsung melalui internet, tanpa perlu menunggu pengumuman resmi atau datang ke tempat tertentu. Ini memberi mereka fleksibilitas untuk mengakses informasi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka.

---

<sup>15</sup> Yadi Utama, Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Sistem Informasi Berbasis Web* (2020), h. 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.

Sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan terstruktur yang terdiri dari elemen atau komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Ini adalah kesimpulan dari definisi dan pendekatan yang diberikan. Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB yang menggunakan web PSB adalah contoh sistem yang menggabungkan banyak elemen dan proses kerja untuk mengotomasi proses pendaftaran peserta didik dan pengumuman hasil PPDB melalui internet.

Dengan demikian, sistem ini memberikan kemudahan dan efisiensi baik bagi calon peserta didik maupun panitia PDB, serta memberikan fleksibilitas kepada calon peserta didik untuk mengakses informasi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka.

## 2. Spesifikasi Teknis PPDB Online

Spesifikasi teknis sangat penting dalam perencanaan, pengembangan, integrasi, dan pemeliharaan. Ini adalah aturan yang harus diikuti oleh penyedia.

### a. Spesifikasi Arsitektur Sistem

#### 1) Arsitektur Aplikasi

##### a) *User*

*User* adalah pengguna langsung aplikasi PPDB Online, pengguna aplikasi PPDB Online adalah operator sekolah dan petugas dinas pendidikan di kabupaten, kota, atau provinsi.

**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) *User Interface Layer***

Ini adalah bagian dari aplikasi di mana pengguna dapat berinteraksi langsung. Layer ini menyediakan akses aplikasi dalam bentuk web, sehingga pengguna bisa mengaksesnya kapan saja dan di mana saja.

**c) *Application Layer***

Ini adalah bagian utama dari pengembangan aplikasi. Terdiri dari bahasa pemrograman web yang *open source*, API Peta, sistem aplikasi, sistem analisis, dan manajemen akun pengguna.

**d) *Service Layer***

Layer ini menghubungkan layer aplikasi dengan layer database. Service layer menyediakan layanan untuk mengakses database.

**e) *Database Layer***

Layer ini adalah tempat semua data disimpan. Data yang disimpan termasuk data peserta didik, data sekolah, data NPSN, zonasi, dan lainnya.

**f) *Dashboard/Executive Information System***

Layer ini menampilkan hasil analisis data pendidikan sesuai kebutuhan laporan. Hasilnya bisa dilihat melalui aplikasi web atau diunduh sebagai laporan.



#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

#### *g) Communication Layer*

Layer ini menyediakan pertukaran informasi antara pengguna dan server. Aplikasi di sisi pengguna meminta informasi dari server database. *Communication layer* juga bisa berarti jaringan utama untuk mengakses database atau tipe koneksi yang digunakan oleh pengguna.

#### *h) Security Layer*

Layer ini bertanggung jawab untuk memastikan pertukaran data terjadi secara aman dan memenuhi standar keamanan seperti kerahasiaan, integritas, ketersediaan, otentikasi, dan non repudiasi.

### 2) Arsitektur Data Center

Untuk mendukung layanan PPDB Online setiap penyedia layanan wajib menyediakan pusat data berbasis *cloud computing*. Pusat data ini dapat digambarkan dalam arsitektur pusat data berbasis *cloud computing*.

Dalam aplikasi PPDB online, Kemenag menekankan pentingnya pelaksanaan seleksi yang transparan, akuntabel, dan tanpa diskriminasi untuk meningkatkan akses dan kualitas pendidikan di madrasah. Aplikasi PPDB online harus dilengkapi dengan fitur yang lengkap, termasuk pendaftaran online, verifikasi pendaftaran,



#### 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.

pengumuman hasil seleksi, upload kelengkapan, dan lain-lain. Selain itu, keamanan dan privasi data calon siswa harus dijaga dengan baik.<sup>16</sup>

### 3. Penerimaan Peserta Didik Baru

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, siswa adalah anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>17</sup>

Menurut Danim, peserta didik merupakan elemen utama dan paling penting dalam proses pendidikan formal. Sementara itu, Oemar berpendapat bahwa peserta didik adalah salah satu komponen input dalam sistem pendidikan yang diproses melalui kegiatan pembelajaran untuk menghasilkan individu berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.<sup>18</sup>

Untuk dapat masuk ke sekolah, seseorang perlu melalui proses penerimaan siswa baru. Proses ini meliputi pencarian calon siswa, perekrutan, serta upaya menarik minat mereka untuk mendaftar. Menurut Rohiat, penerimaan siswa baru adalah tahap di mana sekolah melayani dan mencatat siswa yang telah memenuhi syarat tertentu setelah melewati proses seleksi. Tahap ini mencakup penentuan

<sup>16</sup> Intelmadrasah, Aplikasi PPDB Online Terbaru 2023/2024 Sesuai Emis dan Dapodik.

2023.

<sup>17</sup> Bambang Kesowo, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 430, 2003) h. 12.

<sup>18</sup> Fransiska Anggraini, Pengembangan Lembar Kerja pada Pembelajaran Tematik Berbasis Kearifan Lokal Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, (2022). Vol. 6, No 2. h. 223



#### 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.

jumlah siswa yang dapat diterima, persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon siswa, serta pembentukan tim untuk mengelola proses penerimaan siswa baru.

Institusi pendidikan sangat penting untuk menerima siswa baru karena sekolah akan secara otomatis memberikan keuntungan kepada siswa baru yang mendaftar. Dalam hal ini, penerimaan siswa baru diurus dengan baik. Pembelajaran adalah satu kesatuan antara guru dan siswa, sehingga kegiatan belajar akan berjalan dengan baik. Fransiyanti mengatakan dalam Satria bahwa kegiatan penerimaan siswa baru harus ada untuk mendapatkan pelayanan pendidikan terbaik, dengan tujuan memberikan layanan seluas-luasnya kepada penduduk usia sekolah.<sup>19</sup>

Dua sistem berbeda terlibat dalam penerimaan siswa baru, menurut Prihatin, Eka. Yang pertama adalah sistem promosi yang menerima siswa baru tanpa proses seleksi. Yang kedua adalah penerimaan siswa baru dengan sistem promosi. Semua siswa baru yang mendaftar ke sekolah tersebut diterima dalam penerimaan ini. Sistem ini secara umum diterapkan pada sekolah yang biasanya menerima lebih banyak siswa daripada kapasitas yang telah ditentukan sebelumnya. Sistem penerimaan siswa baru yang pertama menggunakan seleksi terlebih dahulu. Seleksi yang didasarkan pada penelusuran minat dan bakat, kemampuan (PMDK), seleksi yang

<sup>19</sup> Nurjaningsih, Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Sistem Zonasi, *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, Vol. 15, No. 2, July (2019), h. 308-320.



#### 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.

didasarkan pada daftar nilai Ujian Akhir Nasional (UAN), dan seleksi yang didasarkan pada hasil tes masuk.<sup>20</sup>

Pemerintah daerah diwajibkan untuk mengumumkan secara terbuka tentang proses pelaksanaan dan informasi tentang penerimaan peserta didik baru (PPDB). Penerimaan siswa baru merupakan bagian dari sistem pendidikan yang dijalankan oleh institusi pendidikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, penerimaan siswa baru menunjukkan penerimaan siswa baru.<sup>21</sup>

Berdasarkan pemahaman di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa penerimaan siswa baru adalah langkah pertama bagi siswa baru untuk maju ke jenjang berikutnya. Proses penerimaan siswa baru ini termasuk ujian atau proses yang sudah ditentukan oleh sekolah. Pendaftaran siswa baru ini adalah proses penarikan atau pencarian siswa yang dibutuhkan oleh sekolah sesuai dengan kapasitas siswa yang tersedia melalui jalur seleksi yang telah ditetapkan oleh sekolah dan pemerintah.

#### 4. Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merujuk pada pemberian jasa yang baik atau sangat baik sesuai dengan harapan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml et al. Kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai bidang kajian yang bertujuan untuk menjelaskan dan

<sup>20</sup> Ria Sari, Manajemen Strategi Sekolah dalam Promosi Penerimaan Peserta Didik Baru di Sekolah Dasar, *jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang* (2023). Vol. 09, No 06. h. 23

<sup>21</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2018.

**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.

menentukan bagaimana layanan diberikan dalam situasi tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan atau penerima layanan.<sup>22</sup>

Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan tampilan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang didasarkan pada kemampuannya dalam memenuhi kepuasan atau keinginan pelanggan. Kotler menjelaskan bahwa "kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang didasarkan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat."<sup>23</sup>

Kotler menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk, pelayanan, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan. Peningkatan kualitas yang lebih tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memungkinkan perusahaan menetapkan harga yang lebih tinggi. Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi serta memenuhi atau melebihi harapan pelanggan disebut sebagai perusahaan berkualitas. Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki kaitan erat dengan kualitas; semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar pendapatan yang diperoleh perusahaan.

<sup>22</sup> Erma Setiawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen, *jurnal Benefit* (2006), Vol. 10, No. 1, h. 12.

<sup>23</sup> Tommy Setiawan Ruslim, Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mukti Rahardjo*, Vol 2, 1, 03 (2016).

**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.

Adapun tujuan umum dan pelayanan yang berkualitas menurut

Kotler dan Keller adalah:

- a. Pemeliharaan pelanggan (perawatan pelanggan) Pemberi layanan berusaha sebaik mungkin untuk memuaskan pelanggan dan menanggapi setiap keluhan dengan hati-hati sebagai sarana untuk meningkatkan layanan pelanggan.
- b. Mengingatkan konsumen Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas dan akan kembali membeli barang atau jasa dari perusahaan tersebut.
- c. Mengembangkan pelanggan baru (*new customer development*) dapat dicapai melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan berpotensi memperoleh penambahan pelanggan.<sup>24</sup>

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapannya. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila kinerja produk berada di bawah harapan, merasa puas jika kinerja sesuai harapan, dan akan sangat puas apabila kinerja produk melebihi harapan mereka.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Kotler P. and Armstrong G. *Principles of marketing*, 11th ed. (New Jersey:Prentice Hall, 2006) h. 16

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 28

**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.

Penggunaan aplikasi PPDB online memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dalam konteks ini adalah orang tua dan calon peserta didik baru. Berikut adalah beberapa konsep teoritis yang dapat dijadikan dasar untuk memahami pengaruh PPDB online terhadap kepuasan pelanggan:

a. Kemudahan Akses dan Informasi

Dengan adanya aplikasi PPDB online, orang tua dan calon peserta didik dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, melakukan pendaftaran, dan memantau hasil seleksi. Teori tentang "Ease of Use" (Kemudahan Penggunaan) dalam literatur mengenai teknologi informasi menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

b. Kualitas Layanan

Aplikasi PPDB online memungkinkan sekolah dan orang tua berinteraksi dengan lebih cepat dan efektif. Menurut teori "kualitas layanan", kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bagaimana mereka melihat kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini, aplikasi PPDB online yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Kepuasan Pengguna

Sejauh mana pengalaman pengguna memenuhi atau melebihi harapan mereka dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, menurut teori "kepuasan pengguna". Aplikasi PPDB online

**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.

memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan memudahkan proses pendaftaran dan memberikan akses mudah ke informasi.

**d. Keterhubungan dan Integrasi**

Melalui platform digital, aplikasi PPDB online memungkinkan orang tua dan calon peserta didik untuk terhubung secara langsung dengan pihak sekolah. Dalam teknologi informasi, teori tentang "interaktivitas" (keterhubungan) dan "integrasi" (integrasi) menunjukkan bahwa interaksi dan integrasi yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.<sup>26</sup>

Dengan menerapkan konsep-konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi PPDB online memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kemudahan akses, kualitas layanan, memenuhi harapan pengguna, dan keterhubungan dengan pihak sekolah.

**B. Penelitian Relevan**

1. Ade Purnama, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2024, melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kota Pekanbaru.*"

<sup>26</sup> Ria Risma, *Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sma N 2 Kota Jambi Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0*, (Skripsi, Universitas Dinamika Bangsa Jambi, 2022).

**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.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ade Purnama terletak pada variabel yang diteliti. Meskipun keduanya membahas pengaruh penerimaan peserta didik baru berbasis online, penelitian Ade Purnama berfokus pada variabel pelayanan penerimaan peserta didik baru, sedangkan penelitian ini mengukur pengaruh sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan web PSB terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian: yaitu variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, penerimaan peserta didik baru berbasis online.

2. Ria Risma, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa Jambi tahun 2020, melakukan penelitian berjudul *"Analisis Pengaruh Kualitas Web PPDB Online Terhadap Kepuasan Pengguna pada SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan Penerapan Metode Webqual 4.0."*

Perbedaan penelitian: perbedaan yang signifikan adalah dalam konteks institusi dan karakteristik pengguna.

Persamaan penelitian: Meskipun konteks berbeda, kedua penelitian menggunakan konsep yang serupa tentang kepuasan pelanggan dan menerapkan metode penelitian yang konsisten dalam mengukur dan menganalisis pengaruhnya.

3. Lilyani Asri Utami, Nurul Maulidiyah dan Ahmad Ishaq, Jurnal Sinkron Publikasi Jurnal & Penelitian Teknik Informatika, penerbit Politeknik Ganesha Medan 2019. Dengan judul *Analisa Pengaruh*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna di SMKN 57 Jakarta.*

Perbedaan penelitian: Meskipun keduanya berbicara tentang kepuasan pengguna terhadap sistem sedangkan penulis membahas tentang sistem penerimaan peserta didik baru, dan dalam penelitian Lilyani Asri Utami dkk tentang kualitas website PPDB. fokus variabel yang diukur berbeda. Sedangkan penulis lebih fokus pada sistem secara keseluruhan, sementara penelitian Lilyani Asri Utami lebih fokus pada kualitas website sebagai bagian dari sistem.

Persamaan penelitian: Meskipun variabel yang diteliti berbeda, tujuan kedua penelitian tetap sama, yaitu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada di institusi pendidikan.

4. Wiwin Wianti, Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta 2017. Dengan judul *Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Pada Sekolah Dasar Al-Fath Cirendeу Tangerang Selatan.*

Perbedaan penelitian: Penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Wianti berfokus pada pelaksanaan layanan penerimaan peserta didik baru di Sekolah Dasar Al-Fath Cirendeу, Tangerang Selatan. Sementara itu, penulis meneliti pengaruh sistem penerimaan peserta didik baru berbasis online terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis.



#### 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.

Persamaan penelitian: Kedua penelitian menekankan pentingnya pelayanan penerimaan peserta didik baru dalam menciptakan pengalaman positif bagi calon siswa dan orang tua. Ini menunjukkan kesamaan dalam pemahaman akan signifikansi proses ini dalam konteks pendidikan.

### C. Konsep Oprasional

Istilah operasional ini berfungsi untuk menentukan batasan dalam kerangka teoretis, sehingga dapat menghindari kesalahpahaman dalam memahami tulisan ini. Sistem di lembaga pendidikan mencakup berbagai upaya yang dirancang untuk memberikan layanan kepada siswa atau peserta didik, mulai dari proses pendaftaran hingga berbagai bentuk layanan lainnya.

Kepuasan pelanggan dapat dievaluasi berdasarkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan, sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu siswa dan orang tua siswa. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan lembaga pendidikan dianggap positif ketika harapan pelanggan terpenuhi.

Implementasi sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis online memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Akses yang mudah dan proses pendaftaran yang lebih efisien telah menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi peserta didik baru serta orang tua/wali, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, dan mengurangi potensi kendala administratif. Selain itu, transparansi

**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.

sepanjang proses PPDB online telah memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Indikator-indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian terhadap sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis online berfungsi untuk menilai mutu dan layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan. Indikator-indikator tersebut akan menjadi fokus penelitian untuk mengukur dampak sistem PPDB berbasis online terhadap kepuasan pelanggan, yang dapat dilihat melalui indikator-indikator berikut:

1. Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Online

Variabel ini mengukur sejauh mana sistem berbasis web (Website PSB Online) memfasilitasi proses penerimaan peserta didik baru melalui kemudahan akses, kecepatan proses, kelengkapan fitur, dan keamanan data.

- a. Kemudahan Akses Website
- b. Tampilan Antarmuka Pengguna (User Interface)
- c. Navigasi dan Struktur Menu
- d. Formulir Pendaftaran Digital
- e. Kecepatan Sistem dalam Memproses Data
- f. Kemampuan Sistem Menangani Trafik Tinggi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

- Kelengkapan Fitur Pendaftaran
  - Keamanan Data Pengguna
  - Integrasi dengan Database Sekolah/Dinas
  - Dukungan Teknis dan Panduan Pengguna
- Kepuasan Pelanggan

Variabel ini mengukur tingkat kepuasan calon peserta didik terhadap layanan PPDB berbasis web, berdasarkan pengalaman, harapan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas informasi.

- Kejelasan alur atau prosedur pendaftaran.
  - Tingkat Kemudahan Penggunaan Sistem
  - Kesesuaian Informasi dengan Pelaksanaan
  - Kecepatan Mendapatkan Hasil Seleksi
  - Kualitas Layanan Dukungan Teknis
  - Kejelasan Informasi Pendaftaran
  - Tingkat Kenyamanan Selama Proses
  - Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan
  - Persepsi terhadap Keadilan dan Transparansi
  - Keinginan Menggunakan Sistem Kembali
  - Rekomendasi kepada Orang Lain.<sup>27</sup>
- Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB online Terhadap Kepuasan Pelanggan

<sup>27</sup> Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h.92

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Indikator ini disusun untuk mengukur pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menggunakan Website PSB Online terhadap Kepuasan Pelanggan. Indikator ini dapat digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem PPDB berbasis web mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan kenyamanan pelanggan, yaitu calon peserta didik

- a. Kemudahan dalam mengakses website PPDB.
- b. Kejelasan informasi yang tersedia di website.
- c. Kecepatan proses pendaftaran online.
- d. Kemudahan dalam mengunggah dokumen persyaratan.
- e. Keamanan data pribadi selama proses pendaftaran.
- f. Ketersediaan informasi hasil seleksi secara real-time.
- g. Kemudahan memantau status pendaftaran secara mandiri.
- h. Transparansi proses seleksi yang ditampilkan oleh sistem.
- i. Responsivitas layanan ketika terjadi kendala teknis.
- j. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem PPDB berbasis web.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan sistem PPDB berbasis web PSB Online sebagai variabel independen (variabel X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (variabel Y).



**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. Asumsi dan Hipotesis

### 1. Asumsi

a. Semakin baik Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB maka semakin tinggi Kualitas Layanan Sekolah.

b. Semakin tidak baik Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB maka semakin rendah Kualitas Layanan Sekolah.

### 2. Hipotesis

Ha: Ada pengaruh signifikan antara Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis.

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan antara Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis.

Hipotesis yang diuji adalah:

a. Jika  $r_{hitung} (r_{xy}) < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak

b. Jika  $r_{hitung} (r_{xy}) \geq r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima

Pada taraf  $r_{tabel}$  signifikan 5% Maupun 1%

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan positivisme yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berbasis fakta. Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data yang relevan sesuai dengan variabel yang telah ditentukan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis untuk memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sesuai. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.<sup>28</sup>

Penelitian korelasional ini sesuai dengan judul yang diangkat, yaitu *"Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis."* Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel X (PPDB menggunakan Web PSB online) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diketahui hubungan antara sistem penerimaan berbasis web dengan tingkat kepuasan pengguna.

<sup>28</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Penerbit ALFABETA, 2022), h.57.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Jabal Nur yang beralamat di Jl. Sultan Syarif Qasim, Simpang Belutu, Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak, Riau 28686. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi permasalahan yang diteliti yang terjadi di tempat tersebut. Selain itu, dari segi aksesibilitas, waktu, dan biaya, peneliti merasa lokasi ini sesuai untuk pelaksanaan penelitian. Penelitian ini berlangsung mulai 3 Juni 2024 hingga Desember 2024 di MA Jabal Nur Kandis.

## C. Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang belum memiliki makna dan perlu diolah agar dapat dipahami. Data dapat berupa gambar, kondisi, kata, suara, huruf, angka, atau simbol-simbol lain yang membantu dalam memahami lingkungan, objek, peristiwa, atau konsep tertentu. Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau pertama tanpa melalui perantara. Pengumpulan data ini dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan eksperimen. Data primer belum tersedia dalam bentuk terkompilasi atau dalam file yang siap digunakan, sehingga peneliti harus mengumpulkannya secara langsung dari sumbernya.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Merry Siska, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Pekanbaru: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau Bersama CV.ASA RIAU, 2015), 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.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dengan metode checklist yang akan diisi oleh informan, yaitu peserta didik baru kelas X di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis. Metode ini dipilih untuk memudahkan pengumpulan data secara sistematis dan efisien.

## 2. Data Skunder

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau pertama melalui pengumpulan data secara langsung. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui pencarian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder lebih mudah dan cepat diperoleh karena telah tersedia di berbagai sumber, seperti perpustakaan, perusahaan, organisasi perdagangan, Badan Pusat Statistik (BPS), dan instansi pemerintah.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia, seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya. Penggunaan sumber-sumber tersebut bertujuan untuk mendukung landasan teori serta memperkuat analisis dalam penelitian ini.

## D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik baru di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis Tahun Ajaran 2024/2025, dimana jumlah peserta didik baru Madrasah Aliyah Jabal Nur yaitu 31 terdiri dari 2 kelas.

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 76.

**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.

Objek penelitian ini adalah sistem penerimaan peserta didik baru berbasis online dan bagaimana sistem ini memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

### E. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam Malik, populasi mengacu pada area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk menjadi fokus penelitian, yang nantinya akan menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan.<sup>31</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas X IPA, IPS pada tahun ajaran 2024/2025 di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis yang berjumlah 31 siswa terdiri dari 2 kelas seperti yang dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel III.1**

**Populasi**

No	Kelas	Jumlah (Siswa)
1	XI IPS	15
2	XI IPA	16
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>

<sup>31</sup> Adam Malik, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h.48.

**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. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel mewakili sebagian kecil dari keseluruhan populasi yang dipilih secara selektif untuk dijadikan objek penelitian. Penggunaan sampel bertujuan untuk memperoleh data yang dapat merepresentasikan populasi secara keseluruhan tanpa harus meneliti seluruh anggota populasi. Pemilihan sampel ini dimaksudkan agar dapat mewakili variasi dan sifat yang ada dalam populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian pada sampel dapat diberlakukan atau ditarik kesimpulan untuk populasi secara lebih luas.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan berjumlah 31 siswa kelas X MA Jabal Nur Kandis. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *sampling total* atau sensus. Menurut Sugiyono, teknik ini digunakan apabila seluruh populasi dijadikan sampel, yang umumnya dilakukan ketika jumlah populasi kurang dari 100 orang.<sup>32</sup>

**F. Teknik Pengumpulan Data****1. Kuisoner/Angket**

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan instrumen pengukur variabel penelitian. Metode pengumpulan data ini dinilai efisien

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 155.

**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 responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan.

Tujuan dari teknik ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan, dengan melibatkan siswa dan orang tua sebagai responden.

Angket yang digunakan berbentuk tertutup, di mana responden diminta memilih pernyataan yang sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Pengisian angket dilakukan dengan memberikan tanda centang ( ) atau tanda silang () pada opsi jawaban yang dipilih.<sup>33</sup> Angket ini menggunakan skala Likert yang berfungsi untuk mengukur sikap dalam penelitian. Menurut Thurstone, sikap merupakan kecenderungan seseorang dalam merespons atau memberikan penilaian terhadap suatu objek, peristiwa, atau situasi tertentu. Yang dimaksud dengan sikap menurut Thurstone ialah :

- a. pengaruh atau penolakan,
- b. penilaian,
- c. suka atau tidak suka,
- d. kepositifan atau kenegatifan terhadap suatu obyek psikologis<sup>29</sup>.

Skala likert memiliki rentang 1-5 dengan interpretasi sangat puas hingga tidak puas.

<sup>33</sup> Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*, Ed. 2, (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 218.

TABEL III.2

## SKALA LIKERT

Skala	Interpretasi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

## 2. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Melalui teknik dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data mengenai profil dan sejarah lembaga pendidikan, serta menggunakan dokumen tersebut sebagai bukti keabsahan pelaksanaan penelitian dan tindakan yang dilakukan.<sup>34</sup>

## G. Uji Instrumen

Suatu instrumen penelitian akan digunakan untuk mengukur kepuasaan pelanggan. Uji instrument diberlakukan terhadap semua sampel yaitu 31 responden. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, oleh

<sup>34</sup> Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 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.

karena itu data yang terkumpul akan dianalisa secara korelasi. Oleh karena itu, kedua data ini merupakan jenis data ordinal yaitu pengaruh sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) menggunakan website PSB Online (variabel bebas dengan symbol X) dan kepuasan pelanggan (variabel terkait dengan symbol Y). Untuk mendapatkan instrument yang baik hendaknya dilakukan uji instrument yang meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS.

Uji instrument data digunakan untuk melihat validitas dan reliabilitas data penelitian, hal ini dilakukan sebelum melakukan penelitian, guna memperoleh kevalidan data penelitian yang akan diberikan kepada para responden. Uji Instrumen dilakukan kepada 40 orang responden dari sampel yang diambil dari MA Jabal Nur Kandis itu sendiri.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Machfoedz dalam Abdullah menyatakan bahwa validitas merujuk pada tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur, atau dengan kata lain, sejauh mana alat ukur tersebut dianggap valid atau sahih dalam konteks penelitian.<sup>35</sup> Dalam konteks ini, penting bahwa alat ukur mampu mengukur dengan akurat apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam melakukan pengukuran validitas, digunakan metode analisis faktor yang melibatkan korelasi antara skor item instrumen

<sup>35</sup> Karimuddin Abdullah and others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), h.72.

**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.

dan skor totalnya dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 25 for Windows*.

Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variabel X dan variabel Y. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil uji validitas yang dilakukan pada 31 responden dari sampel penelitian mencakup 39 pertanyaan angket mengenai survei sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan website PSB Online (Variabel X) dan 20 pernyataan angket mengenai survei kepuasan pelanggan (Variabel Y). Untuk perhitungan uji validitas ini, peneliti menggunakan SPSS Versi 25.0.

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- b. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut adalah hasil penyajian uji validitas angket untuk variabel sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) menggunakan website psb online di MA Jabal Nur Kandis:

**UIN SUSKA RIAU**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

**Tabel III. 3 Analisis Uji Validitas Angket Variabel X sistem**

**penerimaan peserta didik baru (PPDB) menggunakan website psb  
online**

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,479	0,355	Valid	Digunakan
2	0,483	0,355	Valid	Digunakan
3	0,453	0,355	Valid	Digunakan
4	0,595	0,355	Valid	Digunakan
5	0,558	0,355	Valid	Digunakan
6	0,913	0,355	Valid	Digunakan
7	0,607	0,355	Valid	Digunakan
8	0,575	0,355	Valid	Digunakan
9	0,381	0,355	Valid	Digunakan
10	0,463	0,355	Valid	Digunakan
11	0,381	0,355	Valid	Digunakan
12	0,494	0,355	Valid	Digunakan
13	0,440	0,355	Valid	Digunakan
14	0,491	0,355	Valid	Digunakan

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
15	0,380	0,355	Valid	Digunakan
16	0,440	0,355	Valid	Digunakan
17	0,535	0,355	Valid	Digunakan
18	0,395	0,355	Valid	Digunakan
19	0,365	0,355	Valid	Digunakan
20	0,472	0,355	Valid	Digunakan
21	0,388	0,355	Valid	Digunakan
22	0,458	0,355	Valid	Digunakan
23	0,512	0,355	Valid	Digunakan
24	0,385	0,355	Valid	Digunakan
25	0,370	0,355	Valid	Digunakan
26	0,549	0,355	Valid	Digunakan
27	0,367	0,355	Valid	Digunakan
28	0,419	0,355	Valid	Digunakan
29	0,366	0,355	Valid	Digunakan
30	0,519	0,355	Valid	Digunakan

**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.

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

Berdasarkan tabel III, 3 variabel X menunjukkan bahwa dari 30 pertanyaan yang diuji validitasnya pada 31 responden, dengan nilai  $r_{Tabel} = 0,355$ , semua pernyataan terbukti valid. Artinya, 30 pertanyaan memiliki nilai  $r_{Hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{Tabel}$ . Jika  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ , maka data dianggap valid. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel III. 4 Analisis Uji Validitas Angket Variabel Y kepuasan pelanggan**

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,412	0,355	Valid	Digunakan
2	0,365	0,355	Valid	Digunakan
3	0,368	0,355	Valid	Digunakan
4	0,576	0,355	Valid	Digunakan
5	0,409	0,355	Valid	Digunakan
6	0,405	0,355	Valid	Digunakan
7	0,376	0,355	Valid	Digunakan
8	0,367	0,355	Valid	Digunakan
9	0,375	0,355	Valid	Digunakan



## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak cipta milik 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.

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
10	0,455	0,355	Valid	Digunakan
11	0,467	0,355	Valid	Digunakan
12	0,378	0,355	Valid	Digunakan
13	0,456	0,355	Valid	Digunakan
14	0,356	0,355	Valid	Digunakan
15	0,366	0,355	Valid	Digunakan
16	0,456	0,355	Valid	Digunakan
17	0,455	0,355	Valid	Digunakan
18	0,453	0,355	Valid	Digunakan
19	0,346	0,355	Valid	Digunakan
20	0,366	0,355	Valid	Digunakan
21	0,543	0,355	Valid	Digunakan
22	0,555	0,355	Valid	Digunakan
23	0,456	0,355	Valid	Digunakan
24	0,389	0,355	Valid	Digunakan
25	0,453	0,355	Valid	Digunakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
26	0,498	0,355	Valid	Digunakan
27	0,573	0,355	Valid	Digunakan
28	0,411	0,355	Valid	Digunakan
29	0,456	0,355	Valid	Digunakan
30	0,356	0,355	Valid	Digunakan

Berdasarkan tabel III, 4 variabel Y menunjukkan bahwa dari 30 pertanyaan yang diuji validitasnya pada 31 responden, dengan nilai  $r_{Tabel} = 0,355$ , semua pernyataan terbukti valid. Artinya, 30 pertanyaan memiliki nilai  $r^{Hitung}$  yang lebih besar dari  $r^{Tabel}$ . Jika  $r^{Hitung} > r^{Tabel}$ , maka data dianggap valid. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas atau keandalan, merujuk pada konsistensi dan stabilitas alat ukur dari satu waktu ke waktu yang lain. Dengan kata lain, reliabilitas mencerminkan kemampuan suatu alat ukur untuk menghasilkan hasil yang serupa atau konsisten ketika diterapkan pada berbagai waktu. Aspek ini menekankan pada kehandalan alat ukur dalam memberikan data yang dapat diandalkan dan dapat

**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.

dipertahankan kesamaannya ketika diujicobakan pada waktu-waktu yang berbeda. Dengan demikian, reliabilitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dalam mengukur konsep atau variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian pendidikan, nilai signifikan yang digunakan yaitu 0,01 atau 0,05.

Adapun untuk menguji tingkat reliabilitas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan menggunakan SPSS versi 25.0 dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel III. 5 Uji Reliabilitas Angket Variabel X (sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) menggunakan website PSB) di MA Jabal Nur Kandis**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	30

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reliabilitas yang ditampilkan, nilai Cronbach's Alpha untuk sistem penerimaan peserta didik baru menggunakan website PSB Online mencapai 0,846. Ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan terkait sistem

**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.

penerimaan peserta didik baru (PPDB) menggunakan *website* PSB "Sangat Baik".

**Tabel III. 6 Uji Reliabilitas Angket Variabel Y (kepuasan pelanggan)**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.893	30

Berdasarkan hasil penilaian Non Numerik, nilai Cronbach's Alpha menunjukkan angka lebih besar dari 0,60, yaitu  $0,893 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan terkait kepuasan pelanggan "Sangat Baik".

## **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif. Data kuantitatif dapat dianalisis dengan statistic deskriptif atau statistic infrensial menggunakan rumus-rumus matematika terapan (statistic). Data yang telah diperoleh terlebih dahulu dicari persentase jawabannya pada item pertanyaan masing-masing variabel dengan rumus (Bungin) yaitu:

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

Keterangan:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

P	= Angka Persentase
F	= Frekuensi Jawaban Responden
N	= Jumlah Frekuensi / Individu

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

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

No	Presentase	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
4	21% - 40%	Kurang Baik
5	0% - 20%	Tidak Baik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi data pada suatu variabel berdistribusi normal atau tidak. Hal ini penting karena dalam analisis statistik parametrik, diasumsikan bahwa data mengikuti distribusi normal. Oleh karena itu, penggunaan uji normalitas penting untuk memverifikasi asumsi ini sebelum melakukan analisis statistik parametrik.<sup>36</sup> Penelitian ini akan

<sup>36</sup> A. Purbayu Budi Santoso and Ashari, Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dan SPSS (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 231.

**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.

menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnof* yang akan digunakan untuk menguji apakah variabel dari distribusi yang sama.

Pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah distribusi data pada setiap variabel bersifat normal atau tidak, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 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. Uji Linearitas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel dalam analisis statistik yang lebih mendalam. Proses ini melibatkan pencarian persamaan antara variabel (X) dan variabel (Y), yang dapat diperiksa melalui garis regresi atau grafik. Selanjutnya, koefisien serta linieritas garis regresi diuji untuk mengevaluasi hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang akan di uji adalah:

- a. Distribusi yang diteliti tidak mengikuti bentuk yang linear
- b. Distribusi yang diteliti mengikuti bentuk yang linear

Jika probabilitas lebih besar dari 0,05  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Jika probabilitas lebih kecil dari 0,05  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan hubungan linear antara satu

**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.

variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel, apakah bersifat positif atau negatif, serta memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan pada variabel independen. Adapun persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Y)

X = Variabel independen (X)

$\alpha$  = Nilai konstanta (Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian yang berikutnya adalah dengan menguji  $r_h$  (pengujian hipotesis) yaitu membandingkan  $r_t$  (tabel) untuk mengetahui taraf signifikan hipotesis tersebut yaitu dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $r_h \geq r_t$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak
- b. Jika  $r_h \leq r_t$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

Sedangkan untuk mengetahui korelasi Sistem PPDB Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan, dianalisis dengan menggunakan korelasi product moment persont.

#### 5. Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan

**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.

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Menggunakan Web PSB Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis digunakan koefesien determinasi dengan rumus:

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

Keterangan :

$KD$  = Koefesien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefesien Korelas

Data yang telah dipresentasikan kemudian diinterpretasikan dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 111. 7 Tabel Kriteria Presentase r Product Moment**

Besar r Product Moment	Interpretasi
0.00 – 0.20	Korelasi dianggap sangat rendah
0.20 – 0.40	Korelasi dianggap rendah
0.40 – 0.60	Korelasi dianggap sedang
0.60 – 0.80	Korelasi dianggap kuat
0.80 – 1.00	Korelasi dianggap sangat kuat

Untuk menganalisis data penulis menggunakan bantuan perangkat komputer melalui program SPSS (*Statistical Program Society Science*) versi 27.0 for windows.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan distribusi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menggunakan website PSB Online di MA Jabal Nur Kandis tergolong "baik" yaitu dengan persentase 74,49%.
2. Berdasarkan distribusi hasil penelitian Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dikategorikan sebagai "sangat baik" dengan persentase 93,87%.
3. Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diketahui dari nilai  $R^2$  pada koefisien determinasi sebesar 78,14% yang artinya variable X dipengaruhi oleh variable Y sebesar sedangkan sisanya sebesar 21,86 hasil dari (100%-78,14%) dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



## B. Saran

1. Bagi pengelola dan pengguna sistem PPDB di MA Jabal Nur Kandis, diharapkan dapat memanfaatkan platform PSB Online untuk memastikan proses penerimaan peserta didik berjalan lancar, efisien, dan transparan.
2. Bagi peneliti lain yang ingin mengkaji pokok permasalahan yang sama, disarankan untuk menggunakan indikator-indikator tambahan yang relevan guna memperluas wawasan dan pemahaman terkait pengaruh sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menggunakan website PSB Online terhadap kepuasan pelanggan.
3. Saya menyarankan agar MA Jabal Nur Kandis terus meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan sistem PSB Online, sehingga semua calon peserta didik, termasuk yang memiliki keterbatasan akses internet, dapat mendaftar dengan lancar. Selain itu, perluasan publikasi informasi PPDB melalui media sosial, brosur, dan kerja sama dengan sekolah-sekolah lain dapat membantu menjangkau lebih banyak calon peserta didik. Penting juga untuk menonjolkan keunggulan sekolah, seperti program unggulan, prestasi, dan fasilitas, untuk menarik minat masyarakat.
4. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, hasil penelitian ini tentu belum sempurna, sehingga diharapkan kritik dan saran konstruktif dari peneliti selanjutnya dapat diterima untuk perbaikan di masa depan.

### 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

- Andrianof, H. (2018). *Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web*. Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi.
- Abdurrahman Fatoni. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Amru Yasir. (2020). Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Pada Perpustakaan Universitas Dharmawangsa, *Journal of Information Technology Research*.
- Endang Sulistiyan, (2021). Pemanfaatan Sistem PPDB Online Guna Menjaga Keberlangsungan Layanan MTs. Abadiyah Pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya*.
- Widodo, (2017) *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Rajawali Pers  
Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi ke-15. Jakarta: Erlangga.
- Ludwig von Bertalanffy. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller.
- Solusi. (2019). *Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Online*. Jakarta: Penerbit Solusi.
- Farlina, Yusti., dan Hudin Jamal Maulana. (2017). Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru ( PPDB ) Online. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*
- “Implementasi” KBBI, diakses pada 22 januari, 2019.
- Intelmadrasah, Aplikasi PPDB Online Terbaru 2023/2024 Sesuai Emis dan Dapodik, diakses 3 february 2023.
- Mulyadi, (2015) *Implementasi Organisas* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nuzleha, (2023). *Sistem Informasi Manajemen*, Parbalinggo: CV. Eureka Media Aksara.
- Tukino. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Marketing Pada Pt Pulau Cahaya Terang. *Computer Based Information System Journal*.
- Erawati, W. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Media Informatika Budidarma*.



Bambang Kesowo, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 430.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 Nurjaningsih, (2019). *Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Sistem Zonasi*, Jurnal Tata Kelola Pendidikan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pedoman Penerimaan Peserta Didik Baru pada SMA, SMK, dan SLB.

Tommy Setiawan Ruslim, (2016). *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mukti Rahardjo.

Kofler P. and Amstrong G. (2006). *Principles of marketing*, 11th ed. New Jersey:Prentice Hall.

Tohirin, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Superizal, Manajemen Kepala Sekolah dalam Penerimaan Peserta Didik Baru di SD IT Madani, *Journal Of Education and Social Analysis*

Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Abdullah, Karimuddin, dkk, (2021) *Metodologi Penelitian Kuantitatif Aceh*: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Malik, Adam, (2018) *Pengantar Statistik Pendidikan* Yogyakarta: Deepublish.

Nizarman, (2020) *Manajemen Penerimaan Siswa Baru*, Bengkulu: PT Rineka Cipta.

Penelitian, Latar Belakang, 'Dede Supendi, 2021 Pengaruh Ppdb Online Berbasis Web Terhadap Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Universitas Pendidikan Indonesia Repository.Upi.Edu Perpustakaan.Upi.Edu.

Priadana, Sidik, and Denok Sunarsi, (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif* Tangerang: Pascal Books

Risma, (2022) *Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sma N 2 Kota Jambi Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0*, Skripsi, Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Sari, Asri Ulfah Wulan, Ali Imron, and Ahmad Yusuf Sobri, (2017) 'Efektifitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Mellaui Sistem Online', *Manajemen Pendidikan-Pascasarjana Universitas Negeri Malang*.

#### 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.

**Lampiran 1****ANGKET PENELITIAN**

Judul: Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Online terhadap Kepuasan Pelanggan

Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk mengisi setiap pertanyaan dengan memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda dalam menggunakan sistem PPDB online.

Keterangan: Sangat Puas (SP)

Puas (P)

Cukup Puas (CP)

Kurang Puas (KP)

Tidak Puas (TP)

Identitas Responden

Nama: .....

Jabatan/Peran:  Calon Peserta Didik  Orang Tua/Wali  Lainnya:

Variabel X: Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Menggunakan Website PSB Online

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa mudah Anda mengakses Website PSB Online?					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
2	Apakah tampilan website menarik dan mudah dipahami?					
3	Seberapa mudah navigasi menu pada website digunakan?					
4	Apakah formulir pendaftaran digital mudah diisi?					
5	Seberapa cepat sistem memproses data pendaftaran Anda?					
6	Bagaimana kinerja website saat diakses banyak pengguna					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
7	Apakah fitur-fitur pendaftaran yang tersedia sudah lengkap? sekaligus?					
8	Apakah Anda merasa data pribadi Anda aman saat mendaftar?					
9	Sejauh mana sistem terintegrasi dengan database sekolah atau dinas?					
10	Apakah panduan penggunaan mudah ditemukan dan dipahami?					
11	Apakah sistem					



Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
menyediakan notifikasi proses pendaftaran?					
12 Seberapa akurat informasi jadwal pendaftaran yang ditampilkan?					
13 Seberapa efektif sistem dalam mengelola data pendaftar?					
14 Seberapa responsif tim teknis dalam menangani masalah teknis?					
15 Seberapa cepat Anda mendapatkan konfirmasi					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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



No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
16	Seberapa nyaman menggunakan website PSB Online di perangkat mobile? pendaftaran?					
17	Seberapa sering website mengalami gangguan saat diakses?					
18	Apakah website menyediakan fitur bantuan atau FAQ?					
19	Seberapa aman proses pengunggahan dokumen di website?					
20	Apakah hasil pendaftaran					

**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:

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

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



Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
21 <b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b> dapat langsung diunduh?					
22 <b>Hak cipta milik UIN Suska Riau</b> Seberapa lengkap informasi sekolah yang tersedia di sistem?					
23 <b>State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau</b> Sejauh mana sistem menyediakan fitur pilihan sekolah yang fleksibel?					
24 <b>UIN SUSKA RIAU</b> Apakah proses pendaftaran bisa diselesaikan tanpa bantuan pihak lain?					
25 <b>UIN SUSKA RIAU</b> Apakah sistem memungkinkan Anda memantau					

**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.



Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
status pendaftaran secara real- time?					
Apakah sistem menyediakan pilihan pengaturan bahasa atau aksesibilitas?					
Apakah proses login aman dan tidak bermasalah?					
Apakah proses reset password atau pemulihan akun berjalan lancar?					
Seberapa cepat loading halaman website?					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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



UIN SUSKA RIAU

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
29	Seberapa baik sistem menyaring data ganda atau tidak valid?					
30	Seberapa puas Anda secara keseluruhan terhadap sistem PSB Online 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.

## Variabel Y: Kepuasan Pelanggan

©

	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Apakah alur pendaftaran pada website mudah dipahami?					
2	Apakah Anda merasa sistem mudah digunakan secara keseluruhan?					
3	Apakah informasi yang disediakan sesuai dengan kenyataan pelaksanaan?					
4	Seberapa cepat Anda menerima hasil seleksi setelah pendaftaran?					
5	Bagaimana kualitas layanan bantuan teknis yang diberikan?					
6	Apakah informasi					

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
pendaftaran disampaikan dengan jelas dan rinci?					
7 Seberapa nyaman Anda selama proses pendaftaran online?					
8 Apakah fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda?					
9 Apakah proses seleksi terasa adil dan transparan?					
10 Apakah Anda ingin menggunakan sistem ini kembali di masa depan?					
11 Apakah Anda akan					

**No © 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.

No	© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
12	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	merekomendasikan sistem ini kepada orang lain?					
13	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Seberapa baik sistem mengurangi kebutuhan tatap muka?					
14	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah sistem menghemat waktu Anda?					
15	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Seberapa baik tampilan website memengaruhi kenyamanan penggunaan?					
16	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah proses verifikasi data berjalan dengan lancar?					
		Seberapa sesuai pengalaman Anda dengan					

**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.

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
ekspektasi sebelumnya?					
Apakah sistem membantu Anda memahami prosedur penerimaan dengan baik?					
Apakah informasi sekolah yang Anda tuju ditampilkan secara lengkap?					
Seberapa puas Anda terhadap keamanan data Anda dalam sistem ini?					
Apakah notifikasi sistem membantu Anda mengikuti					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

No	© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
21	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah Anda menemukan kendala selama proses pendaftaran?					
22	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Bagaimana pengalaman Anda saat menghubungi layanan bantuan?					
23	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah fitur pencarian sekolah mudah digunakan dan membantu?					
24	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah fitur upload dokumen berjalan lancar tanpa kendala teknis?					
25	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Seberapa puas Anda dengan hasil					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.

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

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
26 <b>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</b> Apakah sistem seleksi yang diberikan sistem? memberikan rasa percaya bahwa proses seleksi objektif?					
27 <b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b> Sejauh mana sistem memudahkan Anda dalam memilih sekolah?					
28 <b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b> Apakah Anda merasa terbantu dengan fitur penjadwalan atau pengingat?					
29 <b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b> Seberapa puas Anda dengan kejelasan syarat pendaftaran di sistem?					
30 <b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b> Secara keseluruhan,					



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.

No	© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
		apakah Anda puas dengan layanan PPDB online ini?					



## Lampiran 2

NO	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1	Maisa
2	Dari
3	Anas
4	Razat
5	Safah
6	Nurul
7	Airin
8	Abel
9	Hafiz
10	Gran
11	Surya
12	Iffan
13	Ama
14	Adiba
15	Belur
16	Egi Pr
17	Syifa
18	Adilla
19	Worika
20	Yuri A
21	Rishya
22	Aira R
23	Must
24	Alva
25	Amel
26	Ratifa
27	Hady
28	Chell
29	Mutia
30	Dea S
31	Naila

1. Dilarang mengutip sebagian atau seuruh 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

NO	Nama Responden	Pertanyaan Y																													Jumlah			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	Masaroh	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	141		
2	Hilmi Pitri Ramadhani	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	141		
3	Afnasya Puspita Sari	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	141		
4	Rezab Saputra	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	137		
5	Sanandum Nasita	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	139	
6	Andraini	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145		
7	Afirin Salsabila	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	131		
8	Abel Tria Ramadhani	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146		
9	Kaftizah Lisana	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146		
10	Graziano Al-Farzenne	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	146		
11	Suryandini	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146		
12	Iffan Febriansyah	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146		
13	Aira Latifun Nisa	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	145		
14	Adibya Syakila Quensyah	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
15	Beljan Abidah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
16	Egi Pratama Waru Nias	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
17	Syilla Florenzia	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	142
18	Adilla Nurhayati Putri	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
19	Yurika Kalida Zia	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	140	
20	Atun Atun Dimia	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	148	
21	Baitanah Dinda Talya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
22	Arie Ananda Desta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
23	Mustika Ayu Anjani	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	147	
24	Elita El Atya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
25	Amelidia Pratiwi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
26	Ratifa Talita Zahra	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
27	Hadya Safwa	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
28	Chella Naswa Heirani	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	142	
29	Mutiah Alfinna	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	134	
30	Dea Sastya Pohan	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	143	
31	Naila Riski Yana	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	



UIN SUSKA RIAU

#### Lampiran 4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## PENGARUH SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA JABAL NUR KANDIS

X  
Konsultasi  
SINOPSIS



UIN SUSKA RIAU

PUJI

NIM. 12110324383

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1445 H/2024 M

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 5

© 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.

INDEKS BERKAS		DITERUSKAN KEPADA
KODE :	Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 01 Februari 2024		1. catatan Kajur MPI
Nama : PUJI		a.
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing		b.
Pekanbaru 5-2-24 Kajur MPI		c.
 Dr Hj. Yuliharti, M.A. NIP.197004041996032001		Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:		

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 6

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والعلوم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tanjung Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id E-mail: eftk\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/3805/2024

Pekanbaru, 05 Februari 2024

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada  
Yth. Irawati, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*

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

Nama : PUJI  
NIM : 12110324383  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : pengaruh sistem penerimaan peserta didik baru berbasis online terhadap  
kepuasan pelanggan di MA jurnal nur kandis  
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.



Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

**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

## Lampiran 7



© 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.

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.unsuska.ac.id E-mail: effak\_unsuska@yahoo.co.id

Pekanbaru, 16 Oktober 2024

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/22447/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : Mohon Izin Melakukan PraRiset

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
MA Jabal Nur Kandis  
di  
Tempat

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini  
memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Puji  
NIM : 12110324383  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2024  
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.

Wassalam  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan III



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

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 8

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



### Lembaga Bina Jiwa Taqwallah PONDOK PESANTREN JABAL NUR KANDIS – SIAK – RIAU – INDONESIA.

المعهد التربوية الإسلامية جبل النور

Jl. Sultan Syarif Kasim Kel. Simp. Belutu Kandis Kode Pos. 28686 Hp. 081265313329

Nomor : 001/P/LBJT-PPJN/XI/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Surat Izin Penelitian

Kandis, 16 November 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Seiringnya do'a dan ta'dzim kami, mudah-mudahan bapak/ibu/saudara/i selalu dalam lindungan ALLAH SWT dan sukses dalam menjalankan tugas. Aamiin.

Pimpinan Yayasan Bina Jiwa Taqwallah Pondok Pesantren Jabal Nur, setelah membaca surat Permohonan Penelitian dari : **Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**, Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/22447/2024 Tanggal 16 Oktober 2024, dengan ini memberikan izin melakukan penelitian tugas akhir kepada:

Nama Mahasiswa : Puji  
NIM : 12110324383  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)  
Menggunakan Website Online Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Di Madrasah Aliyah Jabal Nur

Demikianlah balasan surat izin penelitian ini dibuat dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pimpinan Pondok pesantren Jabal Nur

  
Dr. Robithoh Alamhadi Faisal, S.HI, M.H.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 9

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كالِجِيَّةُ التَّرْبِيَّةِ وَالْتَّهَابِ**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 29293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 70777307 Fax. (0761) 21129

BLANGKO TELAH MENGIKUTI DAN MEMBERIKAN TANGGAPAN PADA  
UJIAN PROPOSAL PENELITIAN MAHASISWA  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU

NAMA	Rini				
NIM	12110324203				
JURUSAN	Manajemen Pendidikan Islam				
No	HARI/TGL.UJIAN	KETERANGAN*	PROPOSAL YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II
1	Selasa / 01 Mei 2024	Hadir	Hafizka Hm. 2010325045		
2	Selasa / 02 Mei 2024	Hadir	Indra Sri mawati Hm. 1910322048		
3	Selasa / 07 Mei 2024	Hadir	Henda Muawar D. Hm. 2010313565		
4	Selasa / 07 Mei 2024	Hadir	Stephani Hm. 12110320563	Dr. H. Mudasir, M.Pd	Irawati, M. Pd.
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Kolom keterangan berisikan

\*Menanggapi jika memberikan tanggapan proposal peserta 5x

- 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 10

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**جامعة السلطان سليمان**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**

## KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA SKRIPSI MAHASISWA

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. Jenis yang dibimbing         | :                   |
| a. Seminar usul Penelitian      | :                   |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | :                   |
| 2. Nama Pembimbing              | : Irawati, M.Pd.I   |
| a. Nomor Induk Pegawai (NIP)    | : 19831230202312020 |
| 3. Nama Mahasiswa               | : Puji              |
| 4. Nomor Induk Mahasiswa        | : 12110324383       |
| 5. Kegiatan                     | : Bimbingan Skripsi |

Pekanbaru, 08 May 2024  
Pembimbing,

Irawati, M.Pd.I  
NIP. 198312302023212020



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 11

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### PENGARUH SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MADRASAH ALIYAH JABAL NUR KANDIS

ACC untuk di sampaikan.  
Puji 21/mai 2024.

#### PROPOSAL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas

Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)



PUJI

NIM. 12110324383

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1445 H / 2024 M

*UIN SUSKA RIAU*



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 12

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

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

كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**

Alamat: Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 Tampan, Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

### PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Puji  
Nomor Induk Mahasiswa : 12110324383  
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 03 Juni 2024  
Judul Proposal Ujian : Pengaruh Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)  
Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis  
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Mhd Subhan, M.Ed., Chat, Ph. D	PENGUJI I		
2.	Ahmad Ansori, M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



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

Pekanbaru, 03 Juni 2024  
Peserta Ujian Proposal

Puji

NIM. 12110324383

### 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 13



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

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

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28263 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: effak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-235/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Pekanbaru,08 Januari 2025 M  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Melakukan Riset

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Kementerian Agama Siak  
Di Siak

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: Puji
NIM	: 12110324383
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2025
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 Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis  
Lokasi Penelitian : Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (08 Januari 2025 s.d 08 April 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 14

© Hak cipta milik 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 Tampak Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 581647  
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id E-mail: effak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-234/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Melakukan Riset

Pekanbaru, 08 Januari 2025 M

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

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

Nama	: Puji
NIM	: 12110324383
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2025
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 Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan  
Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis  
Lokasi Penelitian : Madrasah Aliyah Jabal Nur Kandis  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (08 Januari 2025 s.d 08 April 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

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

## Lampiran 15

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



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

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71607  
TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-234/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Tanggal 8 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	PUJI
2. NIM / KTP	:	121103243830
3. Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PENGARUH SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) MENGGUNAKAN WEBSITE PSB ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MADRASAH ALIYAH JABAL NUR KANDIS
7. Lokasi Penelitian	:	MA JABAL NUR KANDIS

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 : 17 Januari 2025



#### Tembusan :

##### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak  
Up. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 16

© 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.

ACC instwan  
30/Oktober/2024  
Dr. Irwati, M.Pd.I

### ANGKET

#### Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk mengisi setiap pertanyaan dengan memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda dalam menggunakan sistem PPDB online.

#### Identitas Responden

Nama: .....

Jabatan/Peran:  Calon Peserta Didik  Orang Tua/Wali  Lainnya: .....

#### SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN INDIKATOR KINERJA

##### 1. Ketersediaan Platform Online

a. Seberapa puas Anda dengan ketersediaan platform PPDB online sepanjang waktu selama periode pendaftaran?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

b. Seberapa puas Anda dengan kemudahan akses ke platform PPDB online di perangkat Anda?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

**Lampiran 17****© 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.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كلية التربية والتعليم**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing :
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Irawati, M.Pd.I  
a. Nomor Induk Pegawai (NIP) 198312302023212020
3. Nama Mahasiswa : Puji
4. Nomor Induk Mahasiswa 12110324383
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	19 / - 2024 Rabu / 02	Konsultasi judul, membuat Proposal		
2.	24 / - 2024 Rabu / 09	Latar belakang, Penegasan istilah Identifikasi masalah, rumusan M. kaitan pustaka, Penentuan relevan		
3.	08 / 2024 Rabu / 02	Bab iii, metodologi penelitian		
4.	21 / 2024 Rabu / 05	Acc untuk disempronkan		
5.	02 / 2024 Selasa / 07	Angket, Revisi Angket		
6.	04 / 2024 Rabu / 12	Acc Angket		
7.	16 / 2024 Senin / 12	Bab ii, Bab iv dan Bab v Revisi		
8.	30 / 2024 Senin / 12	Revisi: Analisis Agensi sederhana dan tambahkan surat, buat Abstrak		
9.	26/01/2025 Selasa / 02	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 20 Januari 2025  
Pembimbing,

Dr. Irawati, M.Pd.I  
NIP. 198312302023212020



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 18

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### PENGARUH SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) MENGGUNAKAN WEBSITE PSB ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MADRASAH ALIYAH JABAL NUR KANDIS

Acu Skripsi untuk Meningkatkan

SKRIPSI

20/01/2018  
Dr. Israadi, M.Pd.I

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas

Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)



PUJI

NIM. 12110324383

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1446 H / 2025 M

**UIN SUSKA RIAU**

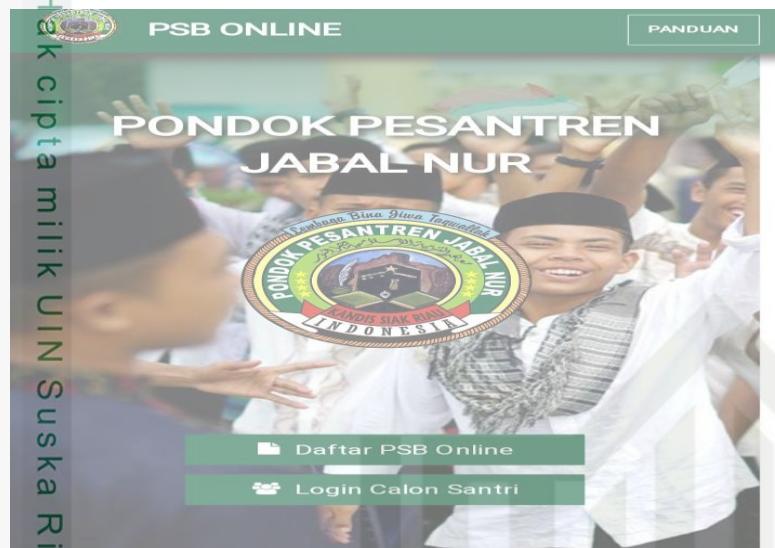
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 19

© Hak cipta milik 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.

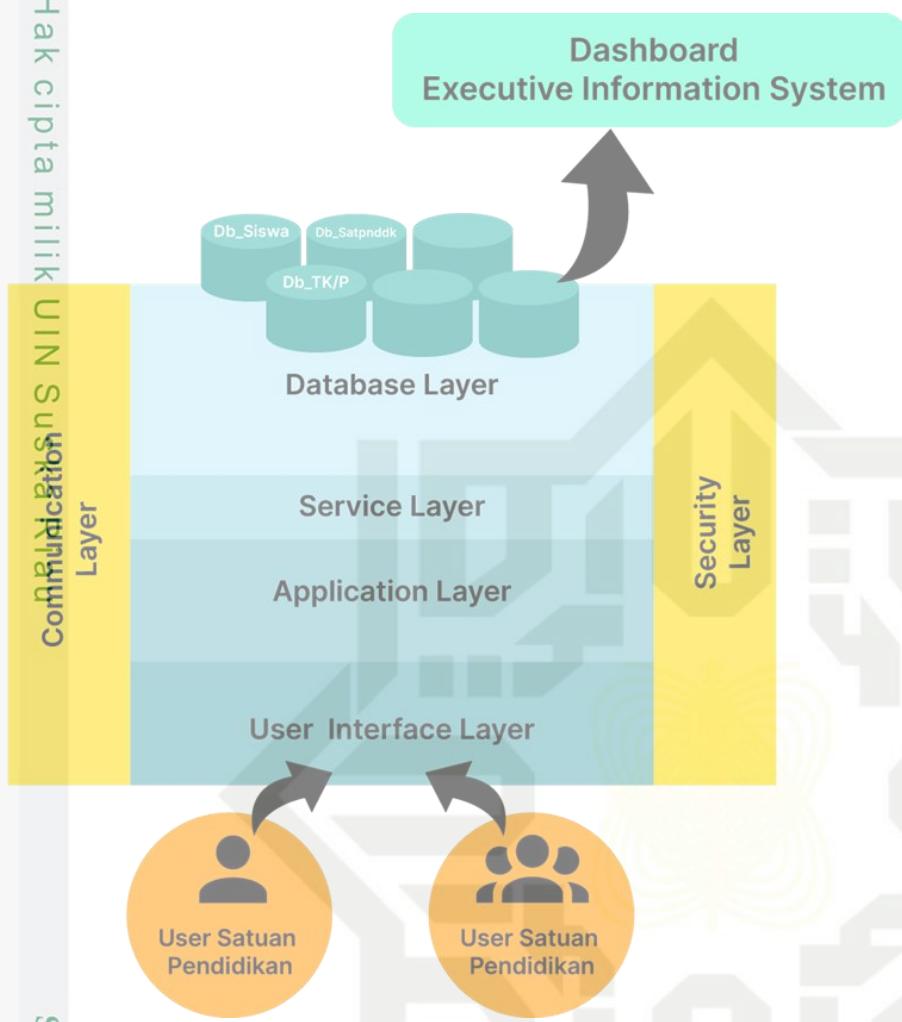
## Lampiran 20

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim 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.



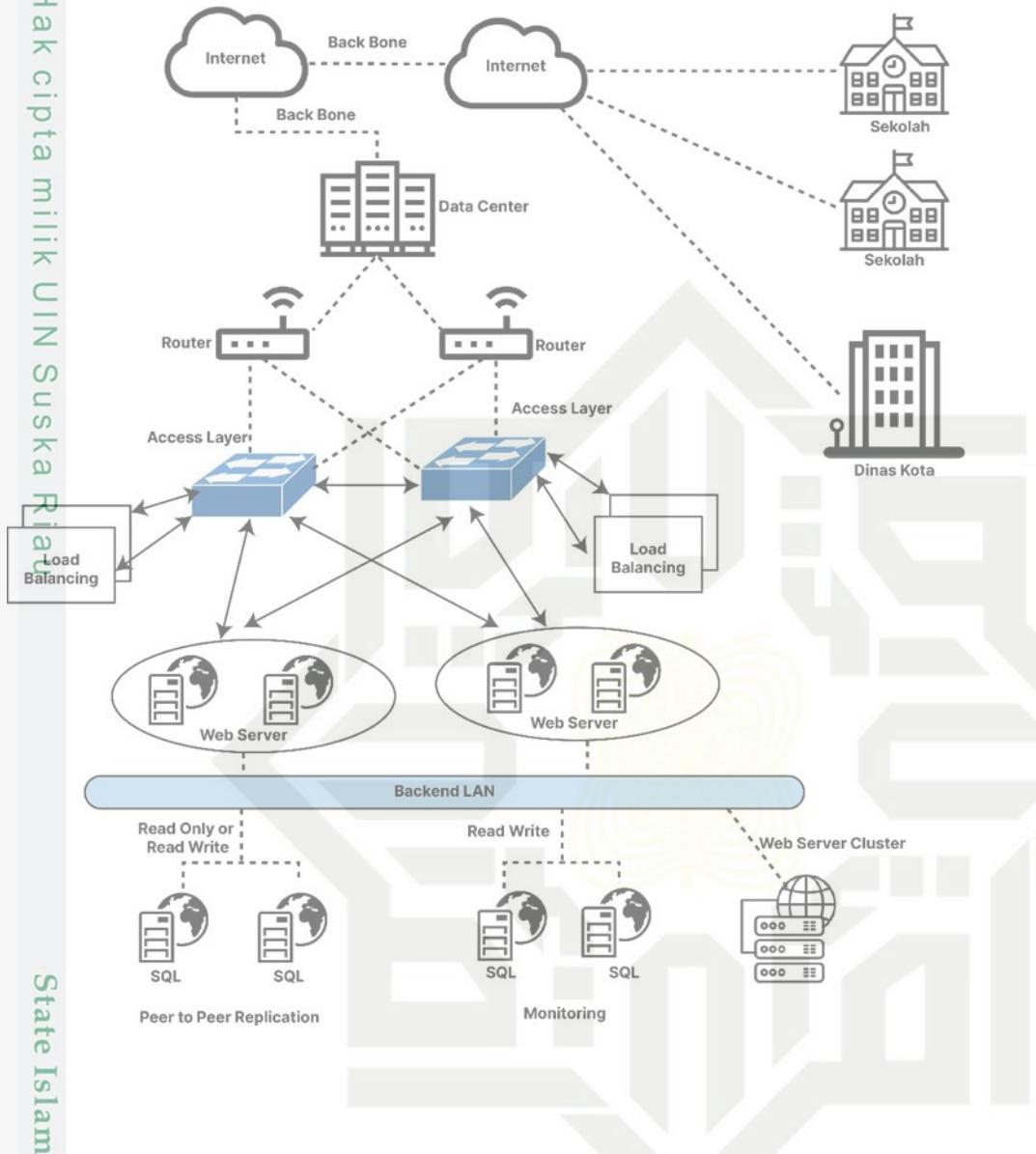
## Lampiran 21

### © 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.



## Lampiran 22



© 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.

### Lampiran 23

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



**UIN SUSKA RIAU**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

## Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



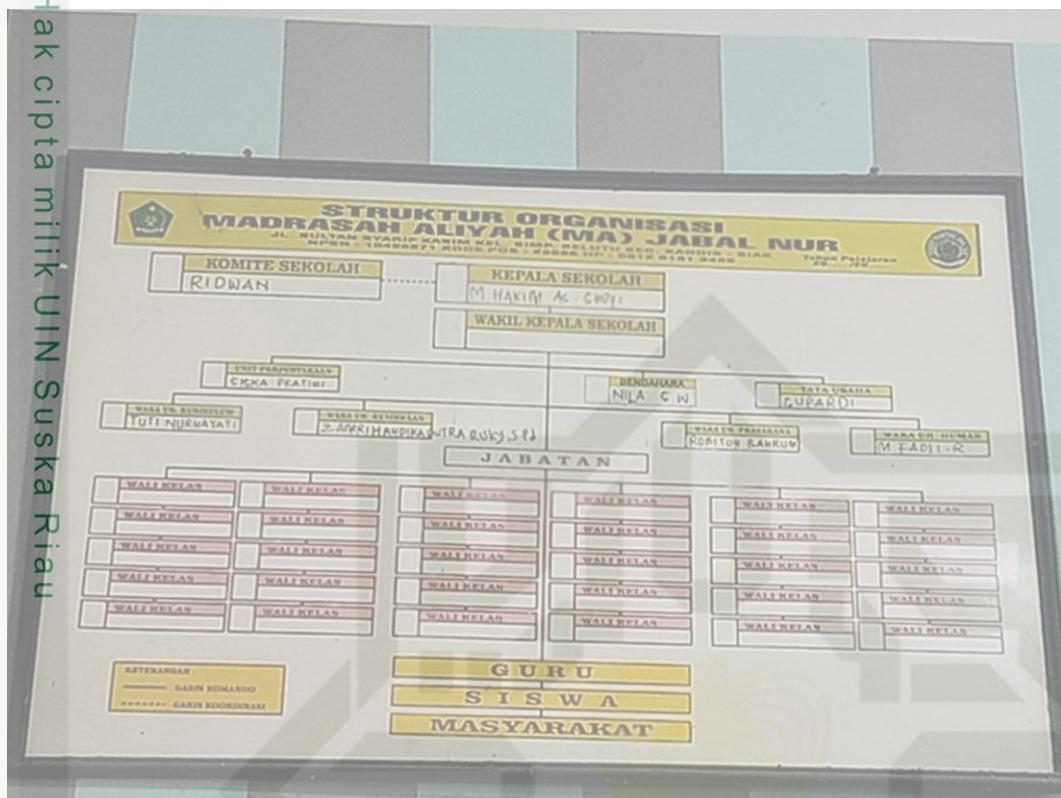
© Hak cipta milik UIN Suska Riau



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.



## BIOGRAFI 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.

Penulis bernama Puji, Lahir di Melibur pada tanggal 07 Desember 2002. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Rafid dan Asminar. Puji memiliki seorang kakak bernama Puja Astari serta seorang adik bernama Putra Ananda dan Ulfa Ulya. Penulis beralamatkan Jl. Datuk Bomo Desa Melibur Kec. Talang Muandau Kab. Bengkalis Provinsi Riau.

Pendidikan Formal Penulis dimulai di SDN 17 Melibur (2009-2015), dilanjutkan di SMPN 03 Talang Muandau ( 2015-2018), dan MA Jabal Nur Kandis (2018-2021). Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan studinya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (2021-2025).

Dalam menyelesaikan studi, penulis menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Website PSB Online Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Jabal Nur Kandis”. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Penulis memiliki motto hidup “Terus belajar, terus berusaha, dan jangan pernah takut untuk bermimpi besar. Setiap langkah adalah perjalanan, dan setiap tantangan adalah kesempatan untuk tumbuh”, yang menjadi landasan dalam setiap langkah dan usahanya.