



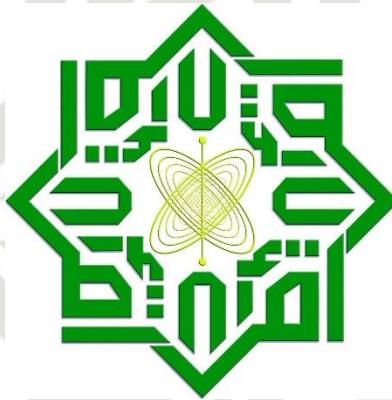
No: skrps/mpi/ftk/Uin.749/25

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI BINA BHAKTI SAPAT TEMBILAHAN

Skripsi

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



Disusun Oleh:

SAHRUL RAMADAN
NIM. 12110312688

UIN SUSKA RIAU

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.



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.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi*

Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan,

yang disusun oleh Sahrul Ramadan, NIM: 12110312688 dapat diterima dan

disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan

Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Dzulqaidah 1446 H

22 Mei 2025 M

Menyetujui

Kepala Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

Hj. Yuliharti, M.Ag.
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Dr. Sohiron, M.Pd.I.
NIP. 1920804 202321 1 012

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta* yang disusun Sahrul Ramadan dengan NIM 1210312688. Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 7 Muharram 1447 H/3 Juli 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mengesahkan,
Sidang Munaqasyah

Pengaji I

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd
NIP. 19760408 200112 1 002

Pekanbaru, 7 Muharram 1447 H
3 Juli 2025 M

Pengaji II

Dra. Hj. Sakijah, M.Pd
NIP. 19660303 200604 2 013

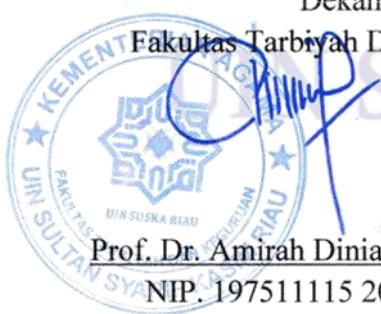
Pengaji III

Dr. Puti Andriani, S.Ag., M.Pd
NIP. 19750314 200710 2 001

Pengaji IV

Dr. Yunidri Akhyar, M.A
NIP. 19800812 200901 1 015

Dekan



Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons.
NIP. 197511115 200312 2 001



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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sahrul Ramadan
NIM : 12110312688
Tempat/Tgl. Lahir : Batu-Batu, 22 November 2002
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi :

Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat Tembilahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 22 Mei 2025

Menyatakan membuat pernyataan



Sahrul Ramadan
NIM. 12110312688

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umat Islam yang istiqamah dalam meneladani ajaran beliau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dalam hal penggunaan bahasa, kedalaman pembahasan, maupun pemaparan pemikiran. Meski demikian, penulis sangat bersyukur apabila karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi penulis secara pribadi dan juga bagi pembaca pada umumnya. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi selama proses penyusunannya. Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada Almarhum Ayahanda Abdul Razak, Ibunda tercinta Samsiah, dan Ayahanda Armain Efendi, yang telah menjadi sumber inspirasi, motivator utama, dan penasehat terbaik. Ketulusan mereka dalam memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti telah menjadi kekuatan yang luar biasa bagi penulis. Selanjutnya, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi kepada yang terhormat:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 1 Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D., sebagai Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng., sebagai Wakil Rektor II, dan Dr. Haris Simaremare, M.T., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
- 2 Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Sukma Erni. M.Pd., sebagai Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. H. Jon Pamil, MA., sebagai Wakil Dekan III, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 3 Dr. Yuliharti, M.Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Mudasir, M.Pd., sebagai Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 4 Dr. Sohiron, M.Pd.I, sebagai pembimbing akademik dan pembimbing skripsi, telah memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan yang sangat berarti selama penulis belajar di Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 5 Segenap dosen dan staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 6 Segenap dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Hak Cipta milik UIN Suska Riau**
7. Dra. Ladisa., sebagai Kepala Sekolah SMAN Bina Bhakti Sapat yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di SMAN Bina Bhakti Sapat.
8. Harisah, S.Psi., sebagai Wakil Kepala Bagian Kurikulum SMAN Bina Bhakti Sapat, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penelitian.
9. Seluruh Tenaga Pendidik dan Kependidikan beserta siswa/i SMAN Bina Bhakti Sapat.
10. Kepada keluarga tercinta: Almarhum Abdul Razak (Ayahanda), Samsiah (Ibunda), Armain Efendi (Ayahanda), M. Sahril Razak (Adik), Syahfana Febri Efendi (Adek) yang telah menjadi motivasi penulis dalam menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Serta terima kasih atas dukungan baik itu dukungan materi maupun dukungan non materi dan segala do'a yang telah diutarakan kepada Allah untuk kesuksesan dan keberkahan dalam kehidupan penulis khususnya selama menjalani pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Kepada Selvi Safitri, Penulis menyampaikan terima kasih atas kesetiaan dan dukungan yang terus diberikan selama menemani penulis dalam setiap langkah proses ini. Kehadiran dan perhatian yang menjadi sumber kekuatan serta motivasi yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Penulis menyampaikan apresiasi kepada rekan-rekan BIBD: Reza Ferdiansyah, Reihan Yudha Permana, dan Yasir Akram, atas kebersamaan, semangat, dan motivasi yang diberikan selama masa studi dan penyusunan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

skripsi ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada teman-teman Lokal D, Wacana, Grup Hadroh Riyadhatus Shalihin, peserta KKN Desa Sialang Panjang, serta rekan PPL di SMA Islam As-Shofa Pekanbaru Tahun 2024, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis.

13. Terima kasih disampaikan kepada keluarga besar Administrasi Pendidikan (AP) Angkatan 2021 atas dukungan dan kebersamaan yang menjadi pendorong dalam menyelesaikan pendidikan jenjang Strata 1 pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Konsentrasi Administrasi Pendidikan.
14. Penghargaan dan rasa terima kasih juga penulis tujuhan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Sebagai penutup, penulis berharap segala bentuk kebaikan dan dukungan yang telah diterima mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Semoga kita semua senantiasa diberi petunjuk dan kekuatan untuk berada di jalan yang diridhai-Nya. Harapan penulis, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi para pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 22 Mei 2025
Penulis,

Sahrul Ramadan
12110312688

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji tertuju kepada-Nya atas limpahan kekuatan di saat lemah, petunjuk di tengah kebingungan, serta harapan dalam keterpurukan. Berkat izin dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan penuh ketulusan dan rasa hormat yang mendalam, karya ini dipersembahkan kepada:

Almarhum Ayahanda Abdul Razak, meskipun kehadirannya secara fisik telah tiada, namun kasih sayang dan nilai-nilai kehidupan yang diwariskannya tetap menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis. Beliau telah menanamkan prinsip tanggung jawab dan keikhlasan yang menjadi fondasi penting dalam membentuk karakter penulis. Semoga Allah SWT menerima segala amalnya, melapangkan alam kuburnya, serta menempatkannya di sisi-Nya dalam kedudukan yang mulia. Penulis berharap, setiap ilmu yang disampaikan melalui karya ini menjadi amal jariyah yang terus mengalir untuk beliau.

Ibunda Samsiah, sosok ibu yang senantiasa hadir dengan doa dan dukungan di setiap ujian yang dihadapi penulis. Keteguhan hati dan kasih sayang beliau adalah pilar utama yang menopang semangat penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga setiap bentuk pengorbanan dan doa yang dipanjatkan dibalas oleh Allah dengan pahala berlimpah, ketenangan, serta surga yang luas.

Ayahanda Armain Efendi, ayah yang dengan penuh keikhlasan memberikan kasih, arahan, dan ketenangan dalam perjalanan hidup penulis. Peran beliau menjadi salah satu kekuatan moral dalam melewati berbagai tahapan

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

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

MOTTO

“Menjadi hebat memerlukan waktu. Awalilah dengan kebaikan dan kesabaran, karena dari situlah kehebatan bertumbuh.”

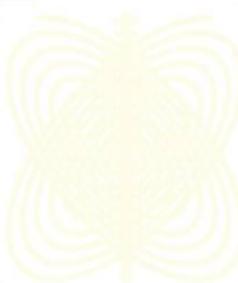
~ *Sahrul Ramadhan* ~

“Nikmati jalan memutar. Karena di sanalah kamu akan menemukan hal yang lebih penting dari tujuanmu.”

~ *Ging Freeccs* ~

“Lampaui batasmu. Di sini, saat ini juga!”

~ *Yami Sukehiro* ~



UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

Sahrul Ramadan (2025): Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat Tembilahan

Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri atas mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah (X) dan Variabel kepuasan siswa (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Mengetahui seperti apa mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapat, 2) Mengetahui seperti apa kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat, 3) Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat. Subjek penelitian ini adalah siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat dan objek pada penelitian ini adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X dan XI di SMAN Bina Bhakti Sapat yang berjumlah 90 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 73 orang yang diambil dengan menggunakan Teknik proportionate Stratified Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada angka atau skor 81% dan berada pada rentang 81% - 100%. Maka dapat disimpulkan Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada kategori "Sangat Baik" dengan persentase 81%, 2) Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada angka atau skor 77% dan berada pada rentang 61% - 80%. Maka dapat disimpulkan Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada kategori "Baik" dengan persentase 77%. 3) Terdapat pengaruh positif dalam Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat dengan nilai korelasi sebesar 0,754 lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yaitu 0,482 ($0,754 > 0,482$). Hasil perhitungan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,569. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 56,9% sedangkan sisanya 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi, semakin bagus mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah yang didapatkan maka semakin bagus kepuasan siswa.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan Siswa.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

ABSTRACT

Sahrul Ramadan (2025): The Influence of School Administration Staff Service Quality toward Student Satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat Tembilahan

It was correlational research consisting of variables of school administration staff service quality (X) and student satisfaction (Y). This research aimed at finding out 1) school administration staff service quality at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat, 2) student satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat, and 3) the influence of school administration staff service quality toward student satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat. The subjects of this research were students at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat, and the object was the influence of school administration staff service quality toward student satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat. All the tenth and eleventh grade students at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat were the population of this research, they were 90 students, and the samples were 73 students selected by using proportionate stratified random sampling technique. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. Quantitative percentage and simple regression analysis were used to analyze data. Based on the research findings, 1) school administration staff service quality score at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat was 81%, and it was in the range of 81% - 100%, so it could be concluded that school administration staff service quality at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat was in very good category with the percentage 81%; 2) student satisfaction score at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat was 77%, and it was in the range of 61% - 80%, so it could be concluded that student satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat was in good category with the percentage 77%; 3) there was a positive influence of school administration staff service quality toward student satisfaction at State Senior High School of Bina Bhakti Sapat with the score of correlation 0.754 higher than r_{table} 0.482 at 5% significant level ($0.754 > 0.482$). The calculation result of the determination coefficient (R Square) was 0.569. This showed that the influence of school administration staff service quality toward student satisfaction was 56.9%, and the rest 43.1% was influenced by other variables not included in this research. So, the better the school administration staff service quality was, the better student satisfaction would be.

Keywords: School Administration Staff Service Quality, Student 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

شهر رمضان، (٢٠٢٥): تأثير جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة على رضا التلاميذ في مدرسة بنا بكتي الثانوية الحكومية بسافات تميلاهن

هذا البحث يعد من البحوث الارتباطية، ويكون من جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة (المتغير المستقل)، ومتغير رضا التلميذ (المتغير التابع). ويهدف إلى ما يلي: ١) معرفة كيفية تأثير جودة خدمات الكوادر الإدارية في مدرسة بنا بكتي الثانوية الحكومية بسافات تميلاهن. ٢) معرفة مستوى رضا التلاميذ فيها. ٣) معرفة مدى تأثير جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة على رضا التلاميذ فيها. وأفراد البحث تلاميذ في مدرسة بنا بكتي الثانوية الحكومية بسافات تميلاهن. وموضوع البحث تأثير جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة على رضا التلاميذ فيها. ومجتمع البحث جميع تلاميذ الصفين العاشر والحادي عشر في المدرسة، وعدهم ٩٠ تلميذا، وتم اختيار ٧٣ تلميذا منهم كعينة باستخدام تقنية العينة الطبقية العشوائية التناصية. أما أدوات جمع البيانات فاستبيان وتوثيق. وتم تحليل البيانات باستخدام النسبة المئوية الكمية وتحليل الانحدار البسيط. وقد أظهرت نتائج البحث ما يلي: ١) جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة بلغت نسبتها ٨١٪، وتقع هذه النسبة ضمن الفئة (٨١٪ - ١٠٠٪)، ما يعني أن الجودة تصنف ضمن فئة جيدة جدا. ٢) رضا التلاميذ بلغ نسبته ٧٧٪، ويقع ضمن الفئة (٦١٪ - ٨٠٪)، مما يشير إلى أن مستوى الرضا يصنف ضمن فئة جيد. ٣) يوجد تأثير إيجابي لجودة خدمات الكوادر الإدارية على رضا التلاميذ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠٠٧٥٤، وهي أعلى من قيمة ٢ الجدول عند مستوى دلالة ٥٪ وهي ٠٠٤٨٢ (٠٠٤٨٢ < ٠٠٧٥٤). أظهر حساب معامل التعدد قيمة قدرها ٠٠٥٦٩. ويعني ذلك أن تأثير جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة على رضا التلاميذ يبلغ ٥٦.٩٪، وأما النسبة المتبقية ٤٣٪ فتأثر بمتغيرات أخرى لا تدخل في هذا البحث. وبالتالي، كلما ارتفعت جودة خدمات الكوادر الإدارية في المدرسة، ازداد رضا التلاميذ.

الكلمات الأساسية: جودة خدمات الكوادر الإدارية، رضا التلاميذ.

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	v
PERSEMBERAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	5
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Permasalahan	8
E. Tujuan dan Manfaat	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	11
A. Kerangka Teoritis.....	11
B. Penelitian Relevan	34
Konsep Operasional	39
Asumsi dan Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
Pendekatan Penelitian	44
Lokasi dan Waktu Penelitian	45
Subjek dan Objek Penelitian	45
Populasi dan Sampel Penelitian	45
Teknik Pengumpulan Data.....	48
Uji Instrumen	51
C. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Umum	62
B. Penyajian Data	69



UIN SUSKA RIAU

Hasil dan Pembahasan Penelitian	79
---------------------------------------	----

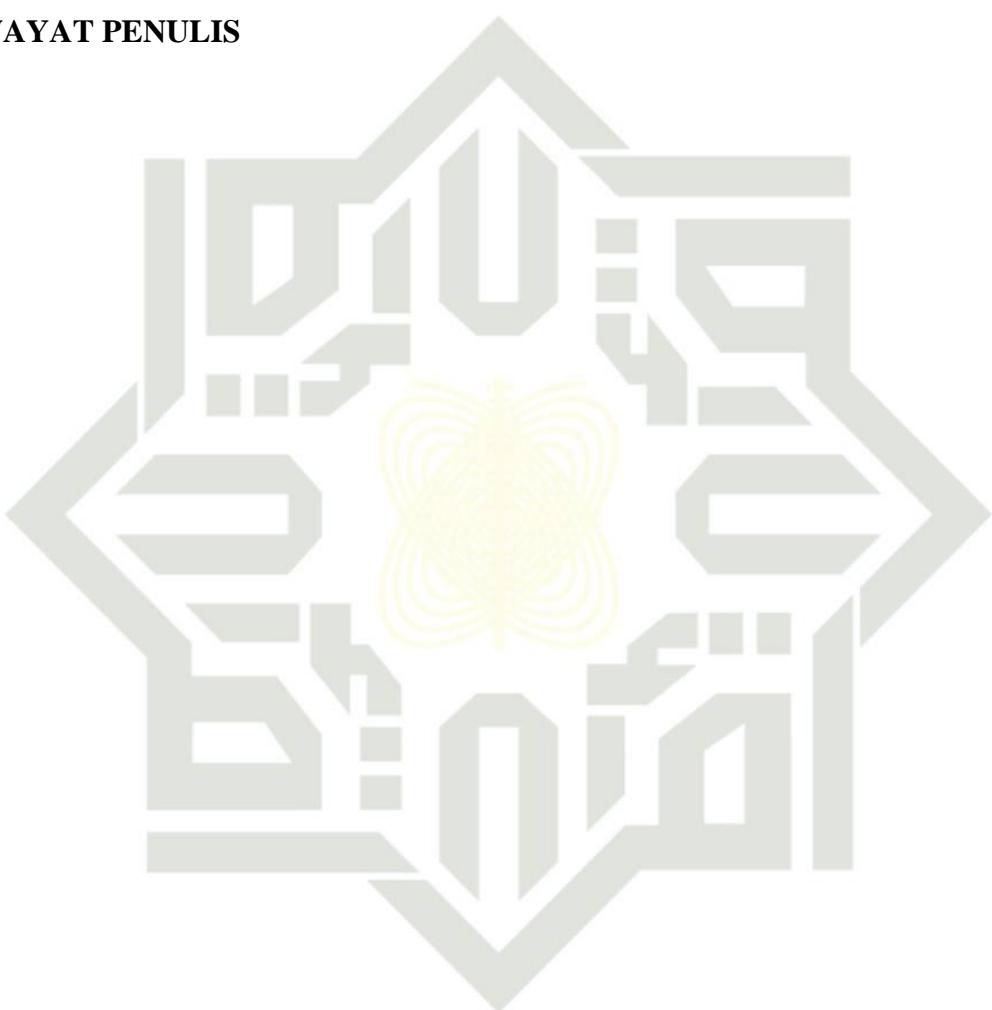
BAB V KESIMPULAN **88**

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA **90**

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel II. 1 Indikator Variabel X (Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah)	41
Tabel II. 2 Indikator Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	42
Tabel III 1 Populasi	46
Tabel III. 2 Skor Jawaban Alternatif Dalam Angket	50
Tabel III. 3 Analisis Uji Validitas Angket Variabel X Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah.....	54
Tabel III. 4 Analisis Uji Validitas Angket Variabel Y Kepuasan Siswa	55
Tabel III. 5 Uji Reliabilitas Angket Variabel X dan Variabel Y di SMA Negeri Bina Bhakti Sapat	56
Tabel III. 6 Uji Rekapitulasi dan Kategori Data	58
Tabel III. 7 Tabel Kriteria Presentase r Product Moment.....	61
Tabel IV. 1 Data Tenaga Pengajar Dan Jabatannya SMAN Bina Bhakti Sapat Tahun Ajaran 2024/2025	67
Tabel IV. 2 Daftar Nama Peserta Didik di SMAN Bina Bhakti Sapat Tahun Ajaran 2024/2025	68
Tabel IV. 3 Daftar Sarana dan Prasarana SMAN Bina Bhakti Sapat Tahun Ajaran 2024/2025	68
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Hasil Angket Variabel X (Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah).....	69
Tabel IV. 5 Rekapitulasi Hasil Angket Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	71
Tabel IV. 6 Hasil Uji Normalitas Data.....	74
Tabel IV. 7 Hasil Uji Linearitas Data	75
Tabel IV. 8 Hasil Analisis Regresi.....	76
Tabel IV. 9 Hasil Uji Hipotesis Data	77
Tabel IV 10 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Penulis Saat Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Angket Uji Validitas Variabel X
- Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Angket Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data
- Lampiran 7 ACC Sinopsis
- Lampiran 8 Lembar Disposisi
- Lampiran 9 Surat Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10 Surat Izin Melakukan Prariset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- Lampiran 11 Surat Balasan Izin Melakukan Pra Riset dari SMAN Bina Bhakti Sapat
- Lampiran 12 Blanko Kegiatan Bimbingan Proposal
- Lampiran 13 ACC Proposal
- Lampiran 14 Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 15 Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 16 ACC Penguji Seminar Proposal
- Lampiran 17 Surat Izin Melakukan Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- Lampiran 18 ACC Angket
- Lampiran 19 Surat Balasan Melakukan Riset dari SMAN Bina Bhakti Sapat
- Lampiran 20 Blanko Kegiatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 21 ACC Skripsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pendidikan adalah upaya terstruktur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Ini adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan belajar dan proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi mereka. Potensi ini meliputi kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung kehidupan pribadi, karir, dan pendidikan.¹

Dalam konteks ini, keberhasilan pendidikan tidak hanya diukur dari capaian akademik, tetapi juga dari bagaimana lembaga pendidikan membentuk karakter dan kemampuan peserta didik secara menyeluruh. Salah satu tolak ukur penting dari keberhasilan tersebut adalah tingkat kepuasan siswa sebagai penerima layanan pendidikan. Kepuasan siswa dapat diartikan sebagai keadaan emosional positif yang timbul ketika pengalaman belajar dan layanan administrasi yang diterima sesuai atau melampaui harapan mereka.²

Kepuasan siswa dapat didefinisikan sebagai perasaan positif siswa terhadap layanan yang diharapkan dan diterima dari institusi pendidikan. Kepuasan siswa dicapai dari kesesuaian antara harapan siswa dan apa yang

¹ Undang-undang No 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta, 2003), <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>.

² Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009), 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.

sebenarnya terjadi. Hal ini juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kebahagiaan atau kekecewaan siswa setelah membandingkan kinerja atau hasil layanan mereka dengan harapan sebelumnya. Layanan administrasi yang diberikan kepada siswa memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda. Ketika siswa merasa puas dengan layanan administrasi sekolah, mereka cenderung loyalitas dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.³

Hal ini sejalan dengan Expectancy Disconfirmation Theory oleh Richard L. Oliver, yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual layanan; ketika hasil melampaui harapan, muncullah kepuasan (positive disconfirmation), dan sebaliknya.⁴

Terdapat beberapa indikator yang menggambarkan kepuasan siswa, yaitu: 1) Rasa senang, yaitu perasaan puas secara keseluruhan yang memberikan kebahagiaan. 2) Berbagi informasi positif, yaitu menyampaikan hal-hal baik tentang layanan yang diterima dan merekomendasikannya kepada orang lain. 3) Tidak adanya complain, yaitu kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan dari tempat yang dirasa memuaskan.⁵

Tenaga Administrasi Sekolah memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran proses pendidikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah

³ M Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang," *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2018): 87–109, <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

⁴ R. L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–69, <https://doi.org/10.2307/3150499>.

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001), 85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 35, tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan administratif. Peran mereka tidak terbatas pada pengelolaan dokumen dan data, tetapi juga meliputi pelayanan informasi akademik, pengurusan kepegawaian, hingga penyediaan layanan administrasi yang dibutuhkan siswa dan orang tua. Dengan demikian, mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah turut menentukan kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh.⁶

Keberadaan tenaga administrasi dalam lembaga pendidikan tidak terbatas pada fungsi penyediaan layanan administratif semata, melainkan juga sebagai faktor pendukung vital bagi keberhasilan proses pendidikan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang berkualitas dan optimal akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memfasilitasi efisiensi serta efektivitas proses pembelajaran. Implikasinya, diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi profesional yang mumpuni di bidangnya. Lembaga pendidikan yang ideal adalah yang dilengkapi dengan tenaga administrasi yang berkualifikasi dan kompeten, karena hal ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tercapainya tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.⁷

Kinerja tenaga administrasi yang berkualitas tinggi memberikan kontribusi yang substansial terhadap peningkatan mutu layanan di lingkungan

⁶ Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005, Standar Nasional Pendidikan, 2005, <https://peraturan.go.id/files/pp19-2005.pdf>.

⁷ Muhyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Kependidikan* 43, no. 1 (2019): 39–50.

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

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau** sekolah. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada aspek layanan administrasi, tetapi juga secara keseluruhan memengaruhi kualitas sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan. Melalui pelayanan yang baik dan responsif, kepuasan siswa di sekolah dapat diwujudkan. Untuk mencapai tingkat kepuasan layanan administrasi yang optimal bagi siswa, tenaga administrasi dituntut untuk melaksanakan berbagai upaya yang terencana dengan matang dan efektif dalam pelaksanaannya.⁸

Faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya standar pelayanan yang konsisten di berbagai sekolah. Beberapa sekolah mungkin memiliki tenaga administrasi yang terlatih dengan baik, sementara yang lain tidak. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan siswa akibat layanan yang lambat, kurang informatif, atau tidak ramah. Tantangan lain termasuk kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga administrasi dan minimnya evaluasi kinerja yang terstruktur.

Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2024, ditemukan beberapa indikasi permasalahan yang berhubungan penelitian ini. Indikasi tersebut antara lain:

1. Adanya tenaga administrasi tidak berada di tempat tugas selama jam kerja yang seharusnya.
2. Kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh tenaga administrasi belum sepenuhnya relevan dengan bidang tugas yang diemban.

⁸ Rufqotuz Zakhrioh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah belum optimal dalam pelatihan-pelatihan yang secara spesifik ditujukan untuk peningkatan kompetensi dalam jabatan tersebut.

Di sisi lain, observasi juga mencatat adanya upaya pelayanan yang efisien, responsif, dan profesional dari tenaga administrasi kepada siswa, yang menghasilkan output yang optimal dalam waktu yang relatif singkat.

Dengan mempelajari gejala-gejala yang ditemukan pada studi pendahuluan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh masalah peningkatan kualitas kinerja tenaga pendidik melalui sebuah penelitian dengan judul:

Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Saput Tembilahan.

B. Alasan Memilih Judul

Ada beberapa faktor yang mendasari pemilihan judul penelitian ini.

1. Permasalahan yang diangkat memiliki relevansi yang kuat dengan bidang keilmuan yang penulis tekuni, yaitu manajemen pendidikan Islam dan manajemen mutu.
2. Penulis meyakini bahwa permasalahan ini dapat diteliti secara komprehensif dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki.
3. Masih terdapat sejumlah permasalahan yang belum terjawab dan memerlukan penelitian lebih lanjut.
4. Judul yang diajukan secara substansial sesuai dengan permasalahan dan gejala-gejala yang telah diidentifikasi oleh peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Lokasi penelitian relatif mudah dijangkau oleh penulis, sehingga mempermudah proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.

Penegasan Istilah

Untuk memberikan batasan yang jelas mengenai variabel-variabel dalam penelitian berjudul *Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa*, maka definisi operasional dari masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan, yang seringkali diidentikkan dengan kualitas layanan, merupakan sebuah konsep yang mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks ini, mutu layanan yang baik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan, sehingga mendorong terciptanya loyalitas dan keinginan untuk menggunakan layanan tersebut kembali. Menurut Tjiptono, definisi mutu layanan lebih spesifik lagi, yaitu sebagai tingkat kesesuaian antara persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap layanan yang telah mereka terima dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya.⁹

⁹ Fandy Tjiptono, Adriana. Dadi, dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, 3 ed. (Yogyakarta: Andi, 2008).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kepuasan siswa dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi emosional yang positif, berupa perasaan senang dan bahagia, yang dialami oleh siswa sebagai konsekuensi dari terpenuhinya kebutuhan dan harapan mereka terhadap proses pembelajaran dan berbagai layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh pihak sekolah. Kepuasan siswa memegang peranan krusial sebagai salah satu indikator penting dalam mengevaluasi dan menilai kualitas pendidikan secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan siswa yang merasa puas dengan pengalaman pendidikan yang mereka terima cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi, menunjukkan performa atau prestasi akademik yang lebih baik, serta lebih proaktif dalam mengembangkan potensi dan diri mereka secara personal.

Mulyasa menjelaskan bahwa kepuasan siswa merupakan ukuran sejauh mana pengalaman dan realitas yang dirasakan siswa dalam konteks proses belajar mengajar serta layanan pendidikan di sekolah sesuai dengan harapan-harapan yang mereka miliki sebelumnya. Dengan kata lain, kepuasan siswa timbul apabila terdapat tingkat kesesuaian yang tinggi antara apa yang dialami siswa di sekolah dengan apa yang mereka harapkan.¹⁰

¹⁰ Mulyasa E, *Manajemen Pembelajaran* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 124.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar.
- b. Kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.
- c. Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar.
- d. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.
- e. Pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.

2. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini difokuskan pada pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.

3. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- a. Seperti apa mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar?
- b. Seperti apa kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar?

Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar
- b. Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapar

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya literatur dan pemahaman teoretis mengenai pengaruh mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan dan merefleksikan konsep-konsep teoretis yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1) Bagi sekolah

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pihak sekolah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja administrasi sekolah.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan yang berharga bagi penulis untuk menerapkan secara praktis pengetahuan teoretis yang telah dipelajari mengenai pengaruh mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Di samping itu, penyelesaian penelitian ini juga merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang berharga bagi pengembangan kerangka teoretis dan metodologis dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penerapan mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. Kepuasan Siswa
 - a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa merupakan suatu kondisi psikologis yang timbul akibat perbandingan antara harapan terhadap layanan pendidikan dan kenyataan atau pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima layanan tersebut. Dalam konteks sekolah, kepuasan ini mencakup pelayanan administratif, proses pembelajaran, serta interaksi siswa dengan lingkungan pendidikan.

Secara teoritis, penelitian ini merujuk pada *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1980). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari evaluasi kognitif terhadap kesesuaian antara harapan awal (*expectations*) dan kinerja aktual (*perceived performance*). Jika layanan yang diterima lebih tinggi dari harapan (*positive disconfirmation*), maka akan muncul kepuasan. Sebaliknya, jika layanan lebih rendah dari harapan (*negative disconfirmation*), maka akan timbul ketidakpuasan.¹¹

¹¹ Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment.” – Oliver (1997)

Dalam kerangka pemasaran, Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas; namun jika tidak sesuai, maka akan timbul kekecewaan.¹²

Sejalan dengan itu, Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari respon evaluatif atas kesenjangan antara harapan awal dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan layanan jasa.¹³

Dalam konteks pendidikan, Mulyasa (2013) menyatakan bahwa kepuasan siswa mencerminkan berhasil tidaknya sekolah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan peserta didik, baik dari sisi layanan belajar, suasana pembelajaran, maupun administrasi sekolah secara menyeluruh.¹⁴

¹² Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.*, Milenium (Jakarta: Prenhallindo, 2002), 42–44.

¹³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2005), 24–28.

¹⁴ Mulyasa E, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya., 2013), 124–26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dengan demikian, kepuasan siswa adalah cerminan dari perasaan positif yang timbul sebagai hasil dari terpenuhinya ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan secara menyeluruh.

b. Metode Pengukuran Kepuasan Siswa

Dalam konteks pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler, sebagaimana yang dikutip oleh Alma, mengidentifikasi empat metode yang dapat diterapkan,yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*).

Metode yang menyediakan mekanisme bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik konstruktif dan saran yang membangun, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Implementasi metode ini dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas seperti kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis.

2) Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction surveys*).

Metode yang melibatkan pengumpulan data secara sistematis melalui berbagai teknik, antara lain survei tertulis, wawancara tatap muka, pengiriman kuesioner melalui pos, panggilan telepon, atau bahkan melalui penyebaran angket secara langsung kepada individu-individu yang menjadi target.

Metode ini dianggap penting karena perusahaan atau lembaga pendidikan tidak dapat mengambil kesimpulan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

representatif hanya berdasarkan pada keluhan-keluhan yang diterima dari sebagian kecil pelanggan.

- 3) pembeli bayangan (*Ghost shopping*).

Metode ini melibatkan penugasan seorang manajer atau pihak lain yang berwenang untuk melakukan pembelian produk atau jasa di toko atau tempat pelayanan, baik produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan itu sendiri maupun produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memperoleh gambaran secara langsung dan objektif mengenai kondisi yang terjadi di lapangan, sehingga data dan informasi yang terkumpul dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam proses pengambilan keputusan oleh manajemen.

- 4) Analisis pelanggan yang beralih (*Lost customer analysis*).

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pendekatan secara proaktif kepada para pelanggan yang telah memutuskan untuk berhenti menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menggali informasi dan memahami secara mendalam mengenai alasan-alasan yang mendasari keputusan pelanggan untuk menghentikan hubungan atau kerjasama tersebut. Informasi yang diperoleh dari analisis ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh perusahaan atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan mencegah terjadinya kehilangan pelanggan di masa mendatang.¹⁵

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Siswa akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi mereka. Beberapa indikator yang dapat mengukur tingkat kepuasan siswa antara lain adalah faktor-faktor yang dikemukakan oleh Budiastuti, yang menyebutkan lima elemen penting, yaitu kualitas produk atau layanan, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya.¹⁶

Dalam konteks pelayanan di lingkungan sekolah, terdapat beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini, siswa). Faktor-faktor tersebut meliputi:

1) Kualitas Produk atau Layanan.

Kualitas Produk atau Layanan merupakan bagian integral dari bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari produk, harga, promosi, dan distribusi. Kualitas produk atau layanan yang tinggi memiliki daya tarik yang lebih besar bagi

¹⁵ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2005), 33.

¹⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 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.

pelanggan, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada peningkatan penjualan.

Hal ini didasari oleh kecenderungan pelanggan yang semakin sadar akan pentingnya kualitas untuk mencari produk atau layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Oleh karena itu, bagi setiap organisasi, termasuk sekolah, peningkatan kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan merupakan sebuah prioritas. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa produk atau layanan yang digunakan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Persepsi pelanggan terhadap kualitas akan memengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Selain itu, kualitas yang dirasakan oleh pelanggan juga berperan sebagai pendorong bagi keputusan-keputusan pasca pembelian, seperti loyalitas terhadap merek atau layanan, perilaku konsumen di masa mendatang, dan retensi pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan,

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memuaskan akan memberikan kesan positif bagi peserta didik yang menerima layanan pendidikan di sekolah.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang unggul, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan terhadap standar kinerja pelayanan, baik yang bersifat internal maupun eksternal, serta dengan memberikan perhatian khusus untuk mempertahankan kualitas tersebut.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang lebih unggul dibandingkan dengan organisasi lainnya adalah dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Kebutuhan pelanggan terhadap layanan biasanya terbentuk melalui pengalaman-pengalaman yang mereka miliki sebelumnya dan rekomendasi yang mereka terima dari orang lain. Setelah menggunakan layanan tersebut, pelanggan cenderung akan melakukan perbandingan antara kualitas layanan yang mereka terima dengan harapan yang telah mereka miliki sebelumnya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari sudut pandang organisasi atau penyedia layanan, tetapi juga sangat penting untuk mempertimbangkan perspektif pelanggan.

Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pelayanan yang efektif, organisasi harus senantiasa berfokus pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian yang seksama terhadap berbagai komponen kualitas pelayanan.

3) Aspek Emosional

Emosional merujuk pada sejauh mana suatu produk atau layanan mampu memberikan rasa bangga dan kebahagiaan kepada pelanggan yang menggunakannya. Pelanggan akan merasa bangga dan memiliki keyakinan yang kuat bahwa orang lain akan memberikan apresiasi positif kepada mereka karena telah memilih produk atau jasa yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

4) Harga

Harga yang memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat permintaan suatu produk atau layanan, mengingat harga merupakan salah satu aspek penting yang ditawarkan oleh organisasi kepada pelanggan. Pelanggan umumnya tidak akan ragu untuk mengeluarkan biaya yang lebih besar apabila mereka merasa mendapatkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan nilai yang mereka harapkan.

Namun demikian, apabila terdapat produk atau layanan lain yang menawarkan kualitas yang serupa dengan harga yang lebih rendah, maka pelanggan cenderung akan merasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mendapatkan nilai yang lebih tinggi dan pada akhirnya merasakan tingkat kepuasan yang lebih besar.

5) Biaya

Pelanggan cenderung merasa lebih puas apabila mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan di luar biaya utama atau membuang waktu yang berlebihan untuk memperoleh produk atau layanan yang mereka butuhkan. Pelayanan yang efisien dan transparan, serta terhindar dari biaya-biaya tambahan yang tidak perlu, akan secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang telah diuraikan di atas memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana pelanggan di lingkungan sekolah dapat merasakan kepuasan atau kekecewaan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Akan tetapi, perlu diingat bahwa karena setiap pelanggan di sekolah memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda-beda, maka faktor-faktor ini tidak dapat dijadikan sebagai acuan yang mutlak atau tunggal, karena masing-masing pelanggan mungkin akan merasakan dan menginterpretasikan kepuasan secara berbeda pula.

d. Indikator Kepuasan Siswa

Kepuasan dapat tercapai ketika harapan dan kebutuhan siswa terpenuhi sesuai dengan realitas yang dirasakan. Berdasarkan pendapat Garbarino dan Johnson, Anderson dan Narus, serta Gervin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang dikutip oleh Tjiptono, terdapat beberapa indikator yang menggambarkan kepuasan siswa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Rasa senang, Mengacu pada pengalaman yang secara keseluruhan memberikan kebahagiaan dan kepuasan hati.
 - 2) Berbagi informasi positif, Mengartikan kecenderungan untuk menyampaikan hal-hal baik dan merekomendasikannya kepada orang lain.
 - 3) Tidak ada komplain, Menunjukkan keinginan untuk kembali menggunakan layanan di tempat yang telah memberikan pengalaman memuaskan.¹⁷
2. Mutu Pelayanan Administrasi
- a. Pengertian Mutu Pelayanan Administrasi
- Konsep mutu memiliki beragam interpretasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu diartikan sebagai tolok ukur yang menunjukkan tingkat kualitas, baik atau buruknya suatu hal, termasuk di dalamnya keadaan, taraf, atau derajat, seperti kepandaian atau kecerdasan.
- Mutu dapat dimaknai sebagai kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi, bahkan melampaui, harapan serta kebutuhan konsumen. Konsep ini sering dikenal sebagai "mutu berdasarkan persepsi" (quality in perception), yang menekankan bahwa penilaian terhadap mutu bersifat subjektif dan sangat

¹⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bergantung pada pandangan individu pengguna. Dalam konteks ini, pelanggan memegang peran sentral sebagai penentu utama mutu, karena mereka yang secara langsung mengalami dan mengevaluasi manfaat dari produk atau layanan tersebut. Penilaian yang dilakukan oleh pelanggan biasanya didasarkan pada perbandingan dengan produk lain yang dianggap unggul, terutama yang mampu mempertahankan daya saing di tengah dinamika pasar yang kompetitif.¹⁸

Dalam konteks pendidikan, pemikiran Deming yang diuraikan oleh Kaharuddin dalam buku “Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep dan Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan” mendefinisikan mutu pendidikan sebagai kemampuan suatu sistem pendidikan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya, baik dalam hal pelayanan yang diberikan maupun kualitas lulusan yang dihasilkan. Berdasarkan definisi tersebut, mutu sekolah dapat diinterpretasikan sebagai kapasitas atau kemampuan suatu lembaga pendidikan untuk memberikan tingkat kepuasan yang optimal kepada para pelanggannya, baik pelanggan internal seperti guru dan staf, maupun pelanggan eksternal seperti

¹⁸ Edward Sallis, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan, terjemahan Riyadi Ahmad Ali and Fahrurrozi, Cetakan 2. (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

siswa, orang tua, dan masyarakat, melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.¹⁹

Sementara itu, dalam ranah manajemen, manajemen mutu dipahami sebagai sebuah pendekatan yang berorientasi pada peningkatan kinerja operasional secara berkelanjutan di setiap fungsi yang ada dalam organisasi, dengan memanfaatkan secara optimal seluruh sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya modal. Ahyari memberikan definisi mutu dari sudut pandang karakteristik produk, yang mencakup berbagai sifat seperti ketahanan produk, kenyamanan dalam penggunaannya, serta tingkat efektivitas penggunaannya. Lebih lanjut, D.L. Goetsch dan S. Davis mendefinisikan mutu sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis dan melibatkan berbagai elemen, antara lain produk itu sendiri, jasa yang diberikan, sumber daya manusia yang terlibat, proses yang dijalankan, serta lingkungan di mana aktivitas tersebut berlangsung, yang secara bersama-sama berkontribusi untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang telah ditetapkan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik secara langsung melalui interaksi tatap muka maupun secara tidak langsung melalui media atau sistem tertentu, yang bertujuan untuk memenuhi

¹⁹ Kaharudin, *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Konsep dan Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)*. (Malang: Pustaka Pencerah, 2021), 29–38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kebutuhan yang telah diidentifikasi atau direncanakan sebelumnya. Keberadaan sistem pelayanan yang baik memungkinkan pengelolaan dan perancangan kebutuhan menjadi lebih terstruktur dan efektif. Dalam konteks dunia pendidikan, pelayanan memegang peranan yang sangat signifikan dalam upaya menarik minat dan mempertahankan loyalitas pelanggan, yang dalam hal ini adalah siswa dan orang tua. Christopher Lovelock, dalam bukunya “*Recovery Mutu Madrasah (Konsep dan Analisis Kinerja)*,” mendefinisikan pelayanan sebagai suatu bentuk upaya yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memenuhi berbagai kebutuhan dengan tujuan akhir mencapai target yang telah ditetapkan, sekaligus menciptakan tingkat kepuasan yang optimal bagi para pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa staf tata usaha memiliki peran yang krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa guna memenuhi berbagai kebutuhan mereka dalam proses pembelajaran di sekolah.²⁰

Pelayanan pendidikan merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga atau institusi. Dalam konteks lembaga pendidikan, kualitas pelayanan memegang

²⁰ Basit Abdul, *Recovery Mutu Madrasah (Konsep dan Analisis Kinerja Manajerial, budaya madrasah dan partisipasi masyarakat)*. (Jakarta.: Intelelegensi Media, 2022), 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

peranan yang sangat krusial, karena kualitas yang baik secara langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan ini dicapai melalui pemastian bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi secara optimal dan efektif.

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif, terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan, antara lain:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), yang mencakup aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan fisik pemberi layanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yang menggambarkan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan respons yang cepat dan tepat waktu.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yang berkaitan dengan rasa percaya diri, kompetensi, dan rasa aman yang diberikan oleh layanan kepada pelanggan.
- 5) Empati (*Empathy*), yang menekankan pada tingkat kepedulian, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh 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.

Kesimpulannya, mutu pelayanan adalah aktivitas individu atau kelompok yang menghasilkan layanan berkualitas. Kualitas ini tercermin ketika pelayanan dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat input dan output yang dihasilkan, sehingga memberikan keuntungan lebih besar bagi lembaga tersebut.

b. Faktor yang Mempengaruhi Mutu pelayanan administrasi

1) Kompetensi Tenaga Administrasi

Kompetensi staf administrasi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang dimiliki. Pemahaman mereka terhadap tugas dan tanggung jawab sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik membantu menciptakan hubungan positif dengan siswa dan orang tua. Kompetensi yang tinggi memungkinkan staf administrasi memberikan layanan yang cepat, akurat, dan ramah, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan siswa.²¹

2) Teknologi dan Sistem Informasi

Penggunaan teknologi modern, seperti aplikasi manajemen sekolah atau sistem informasi akademik, dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan administrasi. Sistem

²¹ Winarsih, S., & Widodo, H. (2020). *Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi Sekolah*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 12(1), 45-56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

digital mempermudah berbagai proses, seperti pendaftaran siswa, pembayaran, serta pengelolaan data akademik, sehingga mempercepat respons terhadap kebutuhan siswa.²²

3) Infrastruktur Pendukung

Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang administrasi yang nyaman dan peralatan modern, berperan penting dalam menunjang layanan administrasi berkualitas. Infrastruktur yang baik mencerminkan profesionalisme lembaga pendidikan dan membantu staf administrasi bekerja secara lebih efisien.²³

4) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang sederhana, transparan, dan terstruktur membantu siswa dan orang tua menyelesaikan urusan administrasi dengan mudah. Keberadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terorganisasi dengan baik memastikan layanan yang konsisten serta mengurangi potensi keluhan.²⁴

5) Sikap dan Empati Staf Administrasi

²² Puspitasari, D. A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMA. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 18(2), 98-116.

²³ Setiawan, H. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Infrastruktur terhadap Mutu Layanan Administrasi Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(3), 75-85.

²⁴ Kurniawati, N., & Rachman, A. (2020). Analisis Pengaruh Kebijakan SOP terhadap Efisiensi Layanan Administrasi di Sekolah Menengah. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Pendidikan*, 9(2), 88-101.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sikap ramah, sopan, dan empati dari staf administrasi memberikan pengalaman yang positif bagi siswa dan orang tua. Perhatian terhadap kebutuhan individu serta kemampuan mendengarkan keluhan dengan baik dapat membangun rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.²⁵

6) Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan orientasi pada pelayanan berkualitas turut memengaruhi mutu layanan administrasi. Sekolah dengan budaya kerja yang baik cenderung mendorong staf untuk bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik.²⁶

7) Pelatihan dan Pengembangan Staf

Program pelatihan yang berkelanjutan memungkinkan staf administrasi untuk terus meningkatkan keterampilan mereka sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Pelatihan ini membantu staf menghadapi tantangan baru, seperti penggunaan teknologi terkini dan penanganan siswa secara profesional.²⁷

²⁵ Wahyuni, T. (2022). Hubungan antara Sikap Staf Administrasi dan Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Pengelolaan Sekolah*, 7(1), 102-115.

²⁶ Prasetyo, R. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan*, 15(1), 56-67.

²⁷ Susanti, R. (2021). Efektivitas Pelatihan Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Staf Administrasi di Sekolah. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Pendidikan*, 10(2), 77-89.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Fandy Tjiptono, metode *servqual* adalah salah satu pendekatan populer untuk menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan konsep ini, terdapat lima indikator utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.²⁸

1) Kehandalan (*Reability*)

Dimensi kehandalan dalam konteks pelayanan mengacu pada tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan kepada para pelanggannya secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Menurut Parasuraman, yang dikutip oleh Garum dan Syahrul dalam buku yang berjudul “Manajemen Bisnis Pendidikan,” kehandalan secara spesifik didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi janji layanan yang telah diberikan kepada pelanggan dengan tingkat akurasi dan kepercayaan yang tinggi.²⁹

Dengan kata lain, layanan yang memenuhi dimensi kehandalan tercermin dari kinerja yang secara konsisten sesuai dengan harapan-harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Beberapa indikator yang menunjukkan terpenuhinya dimensi kehandalan ini antara lain adalah ketepatan waktu dalam

²⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282.

²⁹ Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penyampaian layanan, pemberian pelayanan yang seragam dan konsisten kepada semua pelanggan tanpa adanya diskriminasi atau kesalahan, demonstrasi sikap yang simpatik dan responsif dari para pemberi layanan, serta tingkat akurasi yang tinggi dalam setiap aspek layanan yang diberikan.

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap dalam konteks pelayanan menggambarkan kemampuan staf dan karyawan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat waktu.³⁰ Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan efisiensi, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung terus meningkat dari waktu ke waktu. Akibatnya, pelanggan seringkali merasa tidak puas apabila waktu mereka terbuang percuma akibat lambatnya pelayanan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan mereka kehilangan kesempatan lain yang lebih berharga. Bahkan dalam beberapa kasus tertentu, pelanggan rela untuk mengeluarkan biaya yang lebih besar demi mendapatkan layanan yang cepat dan efisien.

Menurut Husain Umar dalam buku yang berjudul “Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen,” dimensi daya tanggap mencakup beberapa aspek penting, antara lain kesiapan staf

³⁰ Ratmino dan Atik Septi Winansih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), h. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 melayani pelanggan dengan ramah dan responsif, kecepatan dalam menangani setiap transaksi yang diajukan oleh pelanggan, serta kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan dengan efektif dan efisien.³¹

Dalam konteks administrasi sekolah, dimensi daya tanggap ini mencakup kesediaan atau keinginan yang kuat dari staf administrasi untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat sasaran kepada para siswa. Profesionalisme dalam pelayanan administrasi dapat dilihat dari bagaimana staf administrasi melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan bidang keahlian masing-masing, sehingga dapat memberikan hasil yang optimal. Kepercayaan yang telah diberikan oleh siswa kepada staf administrasi dianggap sebagai sebuah amanat yang harus dijaga dengan sebaik-baiknya. Apabila amanat tersebut tidak dijaga dengan baik, maka hal tersebut berpotensi untuk menghambat keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi para siswa.

3) Jaminan (*assurance*)

Menurut Philip Kotler, jaminan (*assurance*) merujuk pada pemahaman yang tepat tentang produk atau layanan, sikap sopan dari staf dalam memberikan pelayanan, keterampilan

³¹ Husain Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan untuk memastikan keamanan dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu organisasi. Jaminan ini terdiri dari empat elemen utama, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

- a) Keramahan mudah diukur, dengan tanda-tanda seperti sapaan, salam, dan senyuman.
- b) Kompetensi merujuk pada pengetahuan yang dimiliki karyawan terhadap produk atau layanan yang mereka tawarkan.
- c) Kredibilitas berkaitan dengan seberapa baik citra yang dimiliki organisasi di mata pelanggan, yang membantu membangun kepercayaan dalam layanan yang diberikan.
- d) Keamanan memastikan bahwa pelanggan merasa aman saat menerima pelayanan.

Jaminan ini dapat meningkatkan rasa aman dan mengurangi risiko, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi. Kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi sejauh mana organisasi mencapai keberhasilan, karena pelayanan yang penuh kesopanan dan kelembutan dapat menciptakan rasa aman bagi siswa, yang berkontribusi pada kesuksesan organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4) Empati (*empathy*)

Dalam konteks kualitas pelayanan, empati merupakan dimensi yang menekankan pada perhatian yang diberikan oleh organisasi dengan sikap yang tulus dan bersifat personal terhadap setiap pelanggan. Menurut Parasuraman, sebagaimana yang dikutip oleh Garum dan Syahrul, empati mencakup berbagai aspek, antara lain upaya untuk memudahkan pelanggan dalam menghubungi organisasi, kemampuan staf untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, serta komitmen organisasi untuk memahami secara mendalam kebutuhan-kebutuhan yang dimiliki oleh pelanggan.³²

Lebih lanjut, dapat dijelaskan bahwa pelanggan yang berasal dari kalangan kelas menengah atas cenderung memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima. Mereka mengharapkan perusahaan atau penyedia layanan untuk tidak hanya sekadar memberikan layanan yang standar, melainkan juga mengenal mereka secara personal, memahami kebutuhan mereka secara spesifik dan individual, bahkan idealnya mengetahui hobi dan karakter pribadi mereka.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa esensi dari empati terletak pada perhatian yang komprehensif terhadap segala kebutuhan dan keluhan yang

³² Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

disampaikan oleh pelanggan, serta terjalinnya komunikasi yang efektif dan dua arah antara staf organisasi dan pelanggan. Dimensi empati ini mencakup beberapa elemen penting yang saling berkaitan, antara lain:

- a) Akses (*Access*), yang berkaitan dengan upaya mempermudah pelanggan dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan oleh perusahaan atau organisasi.
- b) Komunikasi (*Communication*), yang menekankan pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan efisien dengan pelanggan, baik dalam hal penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun dalam hal menerima masukan, saran, dan kritik yang disampaikan oleh mereka.
- c) Pemahaman pelanggan (*Understanding the customer*), yang mengacu pada upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk mengenal dan memahami secara mendalam kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh pelanggan, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih personal dan sesuai dengan harapan pelanggan.³³

³³ Husain Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5) Bukti fisik (*Tangibles*)

Mengingat jasa bersifat *intangible* atau tidak berwujud, maka bukti fisik (*tangibles*) memegang peranan krusial dalam memberikan persepsi kualitas kepada pelanggan. Aspek-aspek fisik ini berfungsi sebagai representasi konkret dari layanan yang ditawarkan. Sebagaimana dikemukakan oleh Zeithmal, Aviliani, dan Wilfridus, tangibles mencakup seluruh elemen yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, meliputi gedung dan infrastrukturnya, ruangan-ruangan yang digunakan, ketersediaan dan kualitas tempat parkir, kebersihan dan kerapihan lingkungan, jaminan keamanan bagi pengguna layanan, tingkat kenyamanan ruangan, kelengkapan dan modernitas peralatan, ketersediaan sarana komunikasi yang memadai, serta penampilan profesional dari para karyawan atau staf.³⁴

B. Penelitian Relevan

Kajian terhadap literatur dan penelitian terdahulu merupakan salah satu tahap esensial dalam proses penyusunan karya ilmiah yang sistematis. Langkah ini berfungsi untuk membangun kerangka teoritis yang solid serta menyusun konteks empiris yang relevan dengan isu atau permasalahan yang akan diteliti. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa penelitian yang akan dilakukan tidak hanya memiliki dasar yang kuat, tetapi juga

³⁴ Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menghindari kemungkinan terjadinya duplikasi terhadap karya-karya ilmiah yang sudah ada. Melalui penelaahan ini, peneliti dapat memahami bagaimana kontribusi teoritis dan praktis dari studi yang dirancang dapat memperkaya wacana ilmiah dalam bidang yang bersangkutan. Selain itu, penelaahan literatur juga berperan penting dalam menegaskan bahwa penelitian yang sedang disusun mengandung unsur kebaruan (novelty) dan belum pernah dieksplorasi secara identik oleh peneliti sebelumnya. Hal ini penting dalam menjaga orisinalitas dan kredibilitas penelitian, serta mendukung integritas ilmiah dalam proses akademik.

Berdasarkan proses penelusuran dan telaah yang telah dilakukan terhadap berbagai sumber yang relevan, pada bagian berikut akan disajikan uraian sistematis mengenai sejumlah penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat dalam studi ini. Penyajian tersebut dimaksudkan untuk menghindari terjadinya pengulangan atas penelitian sebelumnya secara tidak disadari, serta untuk memperjelas posisi dan kontribusi penelitian ini dalam lanskap keilmuan yang lebih luas. Melalui identifikasi kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan studi ini, diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai celah riset yang ingin diisi, sekaligus memahami justifikasi ilmiah dari pelaksanaan penelitian ini. Dengan demikian, penelaahan ini tidak hanya berfungsi sebagai dasar referensial, tetapi juga menjadi bagian integral dalam membangun fondasi ilmiah yang kokoh bagi keseluruhan proses penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2022) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo" menunjukkan adanya korelasi yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan peserta didik. Studi tersebut menyoroti pentingnya peran pelayanan administrasi dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap institusi pendidikan. Terdapat titik temu antara penelitian Sukmawati dan penelitian ini, khususnya dalam hal fokus utama, yakni mengevaluasi tingkat kepuasan siswa sebagai indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan di lingkungan sekolah. Meskipun penggunaan istilah berbeda—Sukmawati menggunakan istilah "peserta didik", sementara penelitian ini menggunakan "siswa"—keduanya secara terminologis merujuk pada subjek yang sama dalam konteks pendidikan dasar dan menengah. Namun demikian, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam pendekatan variabel bebas yang digunakan. Penelitian Sukmawati cenderung meninjau kualitas pelayanan administrasi secara menyeluruh tanpa membedakan pelaksana pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini, fokus dititikberatkan secara lebih spesifik pada mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah secara individual. Dengan kata lain, penelitian ini berusaha mengungkap sejauh mana kontribusi langsung dari tenaga administrasi dalam membentuk kepuasan siswa, bukan hanya dari aspek sistem pelayanan secara umum. Pendekatan ini memberikan nuansa analisis yang lebih terarah dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mendalam terhadap kualitas layanan yang bersifat personifikatif, serta memungkinkan pengukuran yang lebih spesifik terhadap aspek pelayanan pendidikan di tingkat operasional.³⁵

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rozi Suhendra (2023) berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru” menghasilkan temuan bahwa mutu pelayanan yang disediakan oleh tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua peserta didik. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi memiliki kontribusi penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi pendidikan tempat anak mereka menempuh pendidikan. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan studi yang sedang dilakukan, terutama dalam hal variabel independen yang dianalisis, yaitu mutu pelayanan dari tenaga administrasi sekolah. Kedua penelitian sama-sama menempatkan aspek pelayanan administratif sebagai elemen utama yang diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pihak penerima layanan. Namun, perbedaan fundamental muncul pada pemilihan variabel terikat. Rozi Suhendra memilih untuk melihat kepuasan dari sudut pandang orang tua sebagai pihak eksternal yang berperan dalam proses pendidikan, sedangkan penelitian ini berfokus pada siswa sebagai penerima layanan

³⁵ Sukmawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo [Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Palopo]” (2022), <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

secara langsung di lingkungan sekolah. Dengan demikian, orientasi analisis dalam penelitian ini lebih diarahkan pada pengalaman langsung siswa dalam berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah, yang memungkinkan penilaian terhadap mutu pelayanan dilakukan secara lebih kontekstual dan konkret. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan administratif dalam mendukung iklim belajar yang positif dan efisien dari perspektif peserta didik sendiri.³⁶

3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Febriani Woza Budianti (2023) berjudul "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung" mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa interaksi administratif yang dijalankan oleh tenaga administrasi turut memainkan peran strategis dalam membentuk kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan secara keseluruhan. Penelitian ini menunjukkan kesamaan mendasar dengan studi yang sedang dilakukan, terutama pada variabel terikat, yakni kepuasan siswa. Meskipun penggunaan istilah "peserta didik" digunakan dalam penelitian Febriani dan "siswa" digunakan dalam penelitian ini, secara semantik keduanya

³⁶ R Suhendra, "Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru [Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]" (2023), <http://repository.uin-suska.ac.id/74963/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

merujuk pada subjek yang sama dalam konteks pendidikan menengah, sehingga tidak menimbulkan perbedaan makna substantif. Namun demikian, terdapat perbedaan penting dalam hal pendekatan terhadap variabel bebas. Febriani mengkaji layanan administrasi sekolah secara umum tanpa menguraikan secara eksplisit dimensi mutu yang menjadi indikator kualitas layanan. Sementara itu, penelitian ini secara khusus memfokuskan perhatian pada mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi, yang mencakup dimensi seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap profesional, dan kemampuan responsif terhadap kebutuhan siswa. Dengan demikian, pendekatan dalam penelitian ini lebih mengarah pada evaluasi kualitas secara terukur, yang tidak hanya mempertimbangkan keberadaan layanan, tetapi juga menilai sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan siswa secara optimal. Perspektif ini memberikan sumbangan yang lebih terfokus terhadap pemahaman tentang kualitas layanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan peserta didik secara langsung.³⁷

Konsep Operasional

Konsep operasional dalam penelitian memegang peranan penting dalam menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Fungsi utama konsep operasional adalah untuk memberikan definisi yang lebih konkret dan

³⁷ Febriani Woza Budianti, “Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Muhammadiyah 2 Bandar Lampung [Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung]” (2023), <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/31868>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

terukur terhadap konsep-konsep yang masih bersifat abstrak dalam kerangka teoritis penelitian. Proses penentuan konsep operasional dilakukan melalui identifikasi indikator-indikator yang spesifik dan dapat diobservasi, sehingga konsep-konsep yang sebelumnya sulit diukur secara langsung dapat dioperasionalkan dan diukur secara tepat dalam konteks penelitian.

Menurut Fandy Tjiptono, metode servqual adalah salah satu pendekatan populer untuk menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan konsep ini, terdapat lima indikator utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.³⁸

Terdapat beberapa indikator yang menggambarkan kepuasan siswa, yaitu: 1) Rasa senang, yaitu perasaan puas secara keseluruhan yang memberikan kebahagiaan. 2) Berbagi informasi positif, yaitu menyampaikan hal-hal baik tentang layanan yang diterima dan merekomendasikannya kepada orang lain. 3) Tidak adanya complain, yaitu kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan dari tempat yang dirasa memuaskan.³⁹

Penelitian ini, yang berjudul "Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan," secara khusus membahas dua variabel utama, yaitu variabel independen atau variabel bebas (X), yang dalam penelitian ini diwakili oleh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi, dan variabel dependen atau variabel terikat (Y), yang diwakili oleh Kepuasan Siswa. Untuk memberikan

³⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282.

³⁹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pemahaman yang lebih mendalam dan terperinci mengenai bagaimana kedua variabel ini dioperasionalkan dalam penelitian ini, konsep operasional dari masing-masing variabel disajikan secara visual melalui gambar berikut.

Tabel II. 1

Indikator Variabel X (Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah)

Variabel (X)	Sub Variabel	Indikator
Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	Kehandalan (Reliability)	1. Konsistensi layanan administrasi
		2. Ketepatan informasi akademik
		3. Kemampuan menyelesaikan masalah siswa dengan tepat waktu
	Daya tanggap (responsiveness)	4. Kecepatan staf dalam memberikan layanan
		5. Kesiapan dalam membantu siswa
		6. Kemudahan akses ke layanan administrasi
	Jaminan (assurance)	7. Kompetensi staf administrasi dalam memberikan layanan
		8. Sikap sopan dan profesional dalam memberikan layanan
		9. Rasa aman dalam proses administrasi sekolah
	Empati (empathy)	10. Kepedulian terhadap kebutuhan siswa
		11. Komunikasi yang baik antara staf dan siswa
		12. Kemampuan memahami dan merespons permasalahan siswa
	Bukti fisik (Tangibles)	13. Fasilitas administrasi yang memadai
		14. Lingkungan layanan yang bersih dan nyaman
		15. Kelengkapan sarana dan prasarana administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel II. 2

Indikator Variabel Y (Kepuasan Siswa)

Variabel (Y)	Sub Variabel	Indikator
Kepuasan Siswa	Rasa Senang	1. Tingkat kebahagiaan siswa dalam menerima layanan
		2. Kenyamanan dalam interaksi dengan staf administrasi
		3. Kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan administrasi
	Berbagi Informasi Positif	4. Rekomendasi kepada teman atau keluarga
		5. Testimoni positif terhadap layanan administrasi
		6. Partisipasi dalam survei kepuasan pelanggan
	Tidak Ada Komplain	7. Minimnya keluhan terhadap pelayanan administrasi
		8. Keinginan untuk kembali menggunakan layanan sekolah
		9. Tingkat loyalitas siswa terhadap layanan administrasi

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

Sebagai landasan penelitian ini, penulis meyakini adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap tingkat kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.

2. Hipotesis

Berdasarkan asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan untuk diuji secara empiris, yaitu sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap tingkat kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap tingkat kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diajukan, yaitu "Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan," penelitian ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif sebagai landasan metodologisnya. Metode kuantitatif merupakan sebuah pendekatan analisis yang secara khusus berfokus pada pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang berbentuk numerik atau angka. Data-data numerik tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik atau metode pengukuran kuantitatif lainnya yang relevan.

Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan deskriptif-kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan objektif fenomena yang diteliti dalam suatu populasi atau sampel tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menjelaskan secara sistematis tingkat pengaruh mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian, penggunaan metode deskriptif-kuantitatif dalam studi ini bertujuan untuk menyajikan hasil penelitian secara faktual, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip ilmiah, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai hubungan antarvariabel dalam konteks pendidikan di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 berlokasi di Sekolah Menengah Atas Negeri Bina Bhakti Sapat, Jl. Pertanian RT 1 RW 1, Kelurahan Sapat, Kecamatan Kuala Indragiri, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang matang. Pertimbangan pertama dan yang paling utama adalah ditemukannya permasalahan-permasalahan yang menjadi fokus utama penelitian di lingkungan sekolah tersebut.

Selain itu, lokasi SMAN Bina Bhakti Sapat juga dipilih dengan mempertimbangkan aspek aksesibilitas, alokasi waktu yang tersedia bagi peneliti, serta ketersediaan sumber daya biaya yang memungkinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian secara efektif dan efisien di lokasi tersebut. Pelaksanaan penelitian secara operasional direncanakan dan dijadwalkan untuk dimulai setelah proses seminar proposal penelitian selesai dilaksanakan dan disetujui.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, siswa SMAN Bina Bhakti Sapat sebagai subjek penelitian, sedangkan objek penelitian ini adalah pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X dan XI di SMAN Bina Bhakti Sapat Tembilahan yang terdiri dari empat kelas, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel III 1
Populasi

No	Kelas	Jumlah Siswa
1	X A	27 siswa
2	X B	26 siswa
3	XI A	17 siswa
4	XI B	20 siswa
	Total	90 siswa

Sementara itu, siswa kelas XII tidak dimasukkan ke dalam populasi karena mereka sedang dalam tahap persiapan ujian akhir, sehingga dikhawatirkan dapat mengganggu fokus mereka dalam menghadapi ujian.

Untuk menentukan sampel yang representatif terhadap populasi, penelitian ini menggunakan metode *proportionate Stratified Random Sampling*. Metode ini dipilih karena memungkinkan setiap siswa dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel, serta memastikan bahwa distribusi sampel seimbang berdasarkan jumlah siswa di masing-masing kelas.⁴⁰ Teknik ini juga membantu dalam menghindari bias dalam pemilihan sampel sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan terhadap populasi secara lebih akurat. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n = Jumlah sampel

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ed. oleh Setiyawami, 3 ed. (Bandung: CV Alfabeta, 2024), 134.



©

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.

 N = Jumlah Populasi e = tingkat kesalahan yang ditetapkan (misalnya 5% atau 0,05)

Dengan populasi sebanyak 90 siswa, perhitungan sampel menjadi:

$$n = \frac{90}{1 + 90(0,05)^2}$$

$$n = \frac{90}{1 + 0,225}$$

$$n = \frac{90}{1,225}$$

$$n = 73$$

Sehingga, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 73 siswa. Untuk memastikan distribusi sampel yang proporsional di setiap kelas, jumlah sampel dari masing-masing kelas dihitung menggunakan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Ket :

 N_i = Jumlah siswa N = Jumlah populasi n = Jumlah sampel

Maka distribusi sampel dalam setiap kelas adalah sebagai berikut:

1. Kelas X A : $\frac{27}{90} \times 73 \approx 22$ siswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kelas X B : $\frac{26}{90} \times 73 \approx 21$ siswa
3. Kelas XI A : $\frac{17}{90} \times 73 \approx 14$ siswa
4. Kelas XI B : $\frac{20}{90} \times 73 \approx 16$ siswa

Dengan metode ini, setiap kelas memiliki perwakilan yang proporsional terhadap jumlah populasinya, sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dalam menggambarkan pengaruh mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dirancang secara sistematis. Teknik-teknik tersebut dipilih untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan relevan, akurat, dan mendukung pencapaian tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Metode ini dilakukan dengan cara menyusun dan mendistribusikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden, baik dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan tertutup (di mana responden memilih dari pilihan jawaban yang telah disediakan) maupun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan terbuka (di mana responden diberikan kebebasan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memberikan jawaban secara bebas dengan kata-kata mereka sendiri).

Penggunaan angket dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi dalam pengumpulan data, terutama apabila jumlah responden yang terlibat dalam penelitian cukup besar. Selain itu, metode ini juga dinilai sangat cocok untuk diterapkan dalam konteks penelitian ini karena mampu menjangkau sampel yang telah ditentukan secara efektif. Dalam penelitian ini, angket disebarluaskan kepada sampel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya melalui teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini, jenis pengukuran yang digunakan adalah skala interval, yang umumnya digunakan untuk mengukur fenomena atau gejala sosial yang bersifat kontinum. Skala pengukuran yang dianggap paling sesuai dan relevan untuk digunakan dalam konteks penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert memungkinkan peneliti untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, dan preferensi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial tertentu dengan menggunakan skala penilaian yang telah distandarisasi.⁴¹

Berdasarkan pendekatan pengukuran yang digunakan, teknik pengukuran untuk variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini dilakukan melalui penggunaan angket dengan format tertutup. Pada jenis angket ini, responden diminta untuk memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan untuk setiap item

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Format ini dipilih dengan pertimbangan kemudahan dalam pengisian, serta untuk memastikan bahwa instrumen dapat dipahami dengan baik oleh responden tanpa menimbulkan ambiguitas.

Angket disusun secara sistematis dan dirancang agar sesuai dengan karakteristik responden, baik dari segi bahasa maupun struktur pertanyaannya. Untuk keperluan analisis data, setiap alternatif jawaban dalam angket diberi skor tertentu sesuai dengan sistem penskoran yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun rincian sistem penskoran tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel III. 2
Skor Jawaban Alternatif Dalam Angket

Jawaban Alternatif	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Data dokumentasi dapat berupa berbagai jenis materi, seperti tulisan (misalnya catatan, laporan, arsip), gambar (misalnya foto, diagram, grafik), atau bahkan karya monumental yang memiliki kaitan erat dengan aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau F. Uji Instrumen

Sebelum instrumen disebarluaskan kepada sampel utama, terlebih dahulu dilakukan uji coba (try out) terhadap 17 siswa yang tidak termasuk dalam sampel penelitian utama, namun memiliki karakteristik yang serupa. Uji ini bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas butir-butir angket, agar memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar layak dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat.

Pemilihan jumlah responden sebanyak 17 orang ini didasarkan pada ketentuan metodologis yang sah, di mana jumlah responden uji coba instrumen tidak perlu besar, karena tidak bertujuan untuk generalisasi, tetapi hanya untuk menguji kestabilan dan kejelasan item angket.

Beberapa pakar metode penelitian menyatakan bahwa jumlah 15 sampai 30 responden sudah memadai untuk uji validitas dan reliabilitas instrument:

Sugiyono (2016) menyebutkan bahwa "untuk uji validitas, cukup dilakukan kepada 15–30 orang yang bukan bagian dari sampel penelitian tetapi memiliki karakteristik yang serupa".⁴² Pandangan ini didukung oleh Arikunto (2013) yang menegaskan bahwa "uji coba instrumen sebaiknya dilakukan kepada minimal 20 orang responden yang bukan merupakan

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 184.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

sampel utama".⁴³ Azwar (2015) juga menyatakan bahwa "pengujian validitas item dapat dilakukan dengan sampel sekitar 15–30 orang".⁴⁴

Dengan demikian, penggunaan 17 responden dalam uji instrumen adalah sah dan valid secara metodologis, serta telah memenuhi prinsip keabsahan menurut standar ilmiah dalam penelitian kuantitatif. Untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan memenuhi standar kualitas ilmiah, dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS. Tujuan dari uji instrumen ini adalah untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat (valid) dan menghasilkan data yang konsisten (reliabel). Uji ini dilaksanakan sebelum pengumpulan data utama dilakukan, sebagai langkah awal dalam menjamin keakuratan instrumen penelitian. Adapun proses uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan terhadap 17 siswa dari SMA Negeri Bina Bhakti Saput yang tidak termasuk dalam kelompok responden inti. Hasil pengujian tersebut disajikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas menunjukkan tingkat ketepatan dan keakuratan instrumen dalam merepresentasikan konsep atau variabel yang menjadi fokus penelitian. Instrumen yang memiliki validitas

⁴³ Arikunto S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 121.

⁴⁴ Azwar S, *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 54. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 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.

tinggi dinilai dapat menghasilkan data yang relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran, sedangkan instrumen yang validitasnya rendah cenderung menghasilkan data yang menyimpang dari konstruksi teoritis yang hendak dijelaskan. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu menangkap dan mengungkap data secara akurat terhadap variabel yang diteliti, sesuai dengan aspek-aspek yang telah ditentukan sebelumnya dalam desain penelitian.

Derajat validitas suatu instrumen secara kuantitatif biasanya diukur melalui koefisien korelasi antara item dalam instrumen tersebut dengan skor total atau dengan kriteria tertentu. Semakin tinggi nilai koefisien validitas yang mendekati angka +1,00, maka semakin kuat kemampuan instrumen tersebut dalam mengukur secara tepat dan konsisten. Oleh karena itu, validitas menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan kualitas alat ukur dalam penelitian, karena ia memastikan bahwa data yang diperoleh tidak menyimpang dari realitas empirik yang hendak dijelaskan oleh peneliti. Evaluasi terhadap validitas juga menjadi langkah penting dalam proses uji coba instrumen guna menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan karakteristik variabel yang diteliti.⁴⁵

Adapun hasil dari uji validitas yang disebarluaskan kepada responden dari sampel penelitian yakni dari 15 pernyataan angket mutu pelayanan

⁴⁵ Febrianawati Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2018): 17–23, <https://doi.org/https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

(variable X) dan 9 pernyataan angket kepuasan siswa (variable Y), dalam perhitungan uji validitas ini peneliti menggunakan uji SPSS versi 26. Berikut ini hasil penyajian validitas angket variabel mutu pelayanan tenaga administrasi di sekolah SMA Negeri Bina Bhakti Sapta:

Tabel III. 3

Analisis Uji Validitas Angket Variabel X Mutu Pelayanan Tenaga

Administrasi Sekolah

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,736	0,482	Valid	Digunakan
2	0,742	0,482	Valid	Digunakan
3	0,734	0,482	Valid	Digunakan
4	0,714	0,482	Valid	Digunakan
5	0,686	0,482	Valid	Digunakan
6	0,642	0,482	Valid	Digunakan
7	0,726	0,482	Valid	Digunakan
8	0,811	0,482	Valid	Digunakan
9	0,644	0,482	Valid	Digunakan
10	0,680	0,482	Valid	Digunakan
11	0,701	0,482	Valid	Digunakan
12	0,655	0,482	Valid	Digunakan
13	0,632	0,482	Valid	Digunakan
14	0,641	0,482	Valid	Digunakan
15	0,651	0,482	Valid	Digunakan

Berdasarkan Tabel III.2 mengenai variabel X, dapat dijelaskan bahwa dari 15 butir pertanyaan yang diuji validitasnya terhadap 17 responden, seluruhnya menunjukkan hasil valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r_{Hitung} yang lebih besar dari nilai r_{Tabel} sebesar 0,482 pada setiap item pernyataan. Karena memenuhi kriteria $r_{Hitung} > r_{Tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam instrumen variabel X memiliki validitas yang memadai dan layak digunakan dalam penelitian 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.

Tabel III. 4
Analisis Uji Validitas Angket Variabel Y Kepuasan Siswa

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,881	0,482	Valid	Digunakan
2	0,607	0,482	Valid	Digunakan
3	0,654	0,482	Valid	Digunakan
4	0,605	0,482	Valid	Digunakan
5	0,648	0,482	Valid	Digunakan
6	0,636	0,482	Valid	Digunakan
7	0,651	0,482	Valid	Digunakan
8	0,665	0,482	Valid	Digunakan
9	0,690	0,482	Valid	Digunakan

Berdasarkan Tabel III.3 yang menyajikan hasil uji validitas untuk variabel X, diketahui bahwa dari 9 item pernyataan yang diuji terhadap 17 responden, seluruhnya menunjukkan nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) yang lebih besar daripada nilai r_{tabel} sebesar 0,482. Dengan memenuhi ketentuan bahwa suatu item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa kesembilan item tersebut memenuhi syarat validitas. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan dalam instrumen variabel X dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil apabila digunakan secara berulang dalam kondisi yang serupa. Dengan kata lain, reliabilitas mencerminkan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang relatif sama pada waktu dan situasi yang sebanding. Esensi dari reliabilitas terletak pada kemampuan instrumen untuk menyajikan informasi yang akurat, bebas dari pengaruh fluktuasi yang disebabkan oleh faktor luar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang tidak relevan. Oleh karena itu, aspek ini menjadi krusial dalam menilai keandalan suatu instrumen dalam mengukur suatu konsep atau variabel secara berkesinambungan dalam suatu penelitian ilmiah.

Dalam ranah penelitian pendidikan, pengujian reliabilitas umumnya dilakukan dengan mengacu pada signifikansi statistik, yang lazimnya ditetapkan pada tingkat 0,01 atau 0,05. Pada penelitian ini, reliabilitas instrumen dianalisis menggunakan teknik Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh melebihi angka 0,60, yang menunjukkan adanya konsistensi internal yang memadai dalam pengukuran. Penjelasan lebih lanjut mengenai hasil pengujian reliabilitas akan diuraikan pada bagian berikutnya.

Tabel III. 5

Uji Reliabilitas Angket Variabel X dan Variabel Y di SMA Negeri Bina

Bhakti Sapat

Reliability Statistics

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
1	Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah (X)	0,918	15	Sangat Baik
2	Kepuasan Siswa (Y)	0,828	9	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel III.4 yang memuat rangkuman hasil uji reliabilitas, diperoleh bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk instrumen mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah mencapai 0,918. Nilai ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Sementara itu, nilai *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kepuasan siswa adalah sebesar 0,828, yang juga menunjukkan kategori reliabilitas sangat baik. Dengan demikian, kedua instrumen dalam penelitian ini dapat dinyatakan memiliki konsistensi internal yang kuat dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Data kuantitatif dianalisis melalui pendekatan statistik, baik deskriptif maupun inferensial, dengan memanfaatkan rumus-rumus matematika terapan. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, data yang diperoleh terlebih dahulu dihitung persentase jawabannya untuk setiap item pernyataan pada masing-masing variabel, menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan

P : Angka Persentase

F : Frekuensi Jawaban Responden

N : Jumlah Frekuensi/individu

Data yang telah di persentasekan kemudian direkapitulasi dan diberi kriteria sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. 6***Uji Rekapitulasi dan Kategori Data***

No	Persentase	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 dilakukan untuk memastikan apakah data dari variabel-variabel penelitian terdistribusi secara normal. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan perangkat lunak SPSS pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Keputusan terkait normalitas data didasarkan pada nilai p-value atau signifikansi (Sig.) yang dihasilkan oleh SPSS. Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data tidak berbeda signifikan dengan distribusi normal standar, yang berarti data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai Sig. kurang dari 0,05, maka terdapat perbedaan signifikan antara distribusi data dengan distribusi normal standar, menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang linier ataukah tidak ada hubungan sama sekali antara dua variabel yang diteliti. Pengujian ini sangat penting karena jika data yang diperoleh menunjukkan tidak adanya hubungan yang linier antara kedua variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tersebut, maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan dan interpretasi hasil regresi menjadi tidak valid. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh dari hasil pengujian lebih besar dari 0,05. Hipotesis yang diuji dalam uji linieritas ini dirumuskan sebagai berikut:

- Hipotesis Nol (H_0): Distribusi data yang diteliti tidak mengikuti bentuk linear.
- Hipotesis Alternatif (H_a): Distribusi data yang diteliti mengikuti bentuk linear.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai p-value atau $Sig. > 0,05$, maka Hipotesis Alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat hubungan linier antara kedua variabel.
 - Jika nilai p-value atau $Sig. < 0,05$, maka Hipotesis Alternatif (H_a) ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan linier antara kedua variabel.
3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk memprediksi arah hubungan di antara keduanya, apakah bersifat positif atau negatif. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengukur kekuatan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif.



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

Secara umum, model persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y : Nilai yang diprediksikan

a : Harga konstanta

b : Koefisien regresi

X : Nilai variabel independen

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

Sementara itu, untuk mengetahui hubungan atau korelasi antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan tingkat kepuasan siswa, digunakan teknik analisis korelasi Product Moment Pearson. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antar dua variabel yang berskala ordinal dan telah memenuhi asumsi linearitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, digunakan koefisien determinasi dengan rumus:

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

Keterangan

KD : Koefisien Determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

Data yang telah dipersentasikan kemudian diinterpretasikan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel III. 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

Dalam menganalisis data penelitian, penulis memanfaatkan bantuan perangkat lunak statistik, yaitu SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 26.0 untuk Windows. Penggunaan program ini bertujuan untuk mempermudah proses pengolahan data secara sistematis, akurat, dan efisien sesuai dengan kebutuhan analisis kuantitatif dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

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

- a. Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada angka atau skor 81% dan berada pada rentang 81% - 100%. Maka dapat disimpulkan Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada kategori “Sangat Baik” dengan persentase 81%.
- b. Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada angka atau skor 77% dan berada pada rentang 61% - 80%. Maka dapat disimpulkan Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat berada pada kategori “Baik” dengan persentase 77%.
- c. Berdasarkan pengujian hipotesis yang diperoleh menunjukkan bahwa berpengaruh antara mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan nilai nilai korelasi r^{Hitung} (0,754) > r^{Tabel} (0,482) pada taraf signifikan 5%. Dari hasil uji korelasi dapat diketahui nilai korelasi antara variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 0,754. Dan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai (R Square) sebesar 0,569. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebesar 56,9% yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sedang. Sedangkan sisanya adalah 43,1% (100% - 43,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Tenaga Administrasi diharapkan agar terus meningkatkan mutu pelayanan melalui sikap ramah, ketepatan dalam memberikan informasi, serta kecepatan dalam menangani kebutuhan administratif siswa. Pelayanan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan empati akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa secara menyeluruh.
2. Untuk siswa diharapkan berperan aktif dalam memberikan masukan atau saran secara konstruktif terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Umpaman balik dari siswa akan menjadi dasar yang penting bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan siswa, seperti kualitas fasilitas sekolah, iklim layanan, atau komunikasi antarwarga sekolah. Hal ini dilakukan agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa secara luas.
4. Dengan segala keterbatasan yang ada pada peneliti, tentunya hasil penelitian ini tidaklah sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang membangun dari peneliti selanjutnya.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Basit. *Recovery Mutu Madrasah (Konsep dan Analisi Kinerja Manajerial, budaya madrasah dan partisipan masyarakat)*. Jakarta.: Intelegensi Media, 2022.
- Achruh, Andi, Haslindah Haslindah, Muhammad Rusydi Rasyid, dan Kasmawati Kasmawati. “Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi.” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, no. 2 (2023): 225–33. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v7i2.38662>.
- Alfina, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Budio, Sesra, Iswandi, dan Hamzah Chan. “Kepuasan Siswa Dan Pelayanan Terhadap Tenaga Kependidikan” 5, no. 1 (2022): 19–44.
- E, Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya., 2013.
- . *Manajemen Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Garum, dan Syahrul. *Manajemen Bisnis Pendidikan*,. Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020.
- Hasbi, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2018): 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.
- Kaharudin. *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Konsep dan Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)*. Malang: Pustaka Pencerah, 2021.
- Koller. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Milenium. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Kusumaningrum, Desi Eri, Teguh Triwiyanto, Raden Bambang, Muh Arafik, Zainal Dimaukom Kulidtod, Erika Mei Budiarti, Septiani Cahyaning Putri, dan Zoulhijjah Harinda Akhoba. “Hubungan Mutu Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orangtua Siswa.” *JDMP(Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)* 9, no. 1 (2024): 20–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jdmp.v9n1.p20-27>.
- Malikhah, I. “Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi.” *Jurnal Manajemen Tools* 11, no. 1 (2019): 67–80.

©

Mulyadi. "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Kependidikan* 43, no. 1 (2019): 39–50.

Oliver, R. L. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–69. <https://doi.org/10.2307/3150499>.

Pandi, Abdul. "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs. Hidayatul Muhsinin." *MUDIR : Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): h.164. <http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index>.

peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005. *Standar Nasional Pendidikan*, 2005. <https://peraturan.go.id/files/pp19-2005.pdf>.

Purwandani, Dela, Cicih Sutarsih, dan Sururi. "Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia." *JTKP (Jurnal Tata Kelola Pendidikan)* 1, no. 1 (2019): 80–90.

S, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

S, Azwar. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 54. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Sairi, Asril, dan M. Safrizal. "Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 3, no. 1 (2018): 20–27. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v3i1.1520>.

Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Diterjemahkan oleh Riyadi Ahmad Ali dan Fahrurrozi. Cetakan 2. Yogyakarta: IRCiSoD, 2011.

Seyaningsih, Idiana, Karwanto Karwanto, Murtadlo Murtadlo, Nunuk Hariyati, dan Amrozi Khamidi. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Layanan Sekolah." *Journal of Education Research* 5, no. 3 (2024): 2649–54. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1053>.

Shaylide, Irna Siskatrin. "Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 11, no. 2 (2017): 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v2i2.6671>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.

—. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 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.

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.

..... *Metode Penelitian Kuantitatif*. Diedit oleh Setiyawami. 3 ed. Bandung: CV Alfabeta, 2024.

Suharto, Abdul Majid. *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009.

Suhendra, R. "Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru [Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]," 2023. <http://repository.uin-suska.ac.id/74963/>.

Sukmawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo [Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Palopo]," 2022. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2005.

..... *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2001.

Tjiptono, Fandy, Adriana. Dadi, dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. 3 ed. Yogyakarta: Andi, 2008.

Undang-undang No 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta, 2003. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>.

Woza Budianti, Febriani. "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Muhammadiyah 2 Bandar Lampung [Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung]," 2023. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/31868>.

Yusup, Febrianawati. "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2018): 17–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>.

Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70.



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.

KUESIONER

PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT TEMBILAHAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Pertanyaan	Jawaban
Nama
Kelas
Hari/Tanggal
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan

B. PETUNJUK PENGISIAN:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik.
2. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan. Beri tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapatmu.
3. Gunakan skala berikut :
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - TS = Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- STS = Sangat Tidak Setuju
4. Jawaban yang kamu berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk penelitian ini.
 5. Setelah selesai pengisian kuesioner mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

Kuisisioner Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi

PERNYATAAN	ALTERNATIF			
	SS	S	TS	STS
1. Staf administrasi selalu memberikan pelayanan yang sama baiknya setiap saat.				
2. Informasi yang diberikan staf administrasi selalu akurat dan benar.				
3. Staf administrasi dapat menyelesaikan masalah siswa dengan cepat dan tepat.				
Staf administrasi memberikan layanan dengan cepat dan tidak membuat saya menunggu lama.				
Staf administrasi selalu siap membantu saat saya membutuhkan.				
Proses administrasi di sekolah mudah dilakukan dan tidak membingungkan.				
Staf administrasi memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya.				
Saya merasa aman dan nyaman saat berurusan dengan staf administrasi.				
Saya percaya bahwa informasi yang				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

PERNYATAAN
ALTERNATIF

SS S TS STS

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	14	15	PERNYATAAN	ALTERNATIF			
				SS	S	TS	STS
			diberikan staf administrasi selalu benar.				
			Staf administrasi ramah dan peduli terhadap siswa.				
			Staf administrasi mendengarkan dan membantu jika saya mengalami kesulitan.				
			Saya merasa dihargai saat berbicara dengan staf administrasi.				
			Ruang administrasi sekolah bersih, rapi, dan nyaman.				
			Fasilitas administrasi seperti komputer dan printer berfungsi dengan baik.				
			Semua dokumen dan kebutuhan administrasi tersedia dengan lengkap.				

D. Kuisisioner Kepuasan Siswa
PERNYATAAN
ALTERNATIF

SS S TS STS

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	1	2	3	4	5	ALTERNATIF			
						SS	S	TS	STS
						Saya merasa puas dengan pelayanan administrasi di sekolah.			
						Saya nyaman saat berurusan dengan staf administrasi.			
						Saya senang dengan pelayanan administrasi di sekolah.			
						Saya mau merekomendasikan layanan administrasi sekolah kepada teman.			
						Saya pernah menceritakan pengalaman baik tentang layanan administrasi sekolah.			



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.

PERNYATAAN	ALTERNATIF			
	SS	S	TS	STS
6 Saya ingin memberikan saran untuk membuat layanan administrasi lebih baik.				
7 Saya jarang atau tidak pernah mengeluhkan layanan administrasi sekolah.				
8 Saya tetap ingin menggunakan layanan administrasi sekolah.				
9 Saya tidak perlu mencari layanan administrasi lain karena sudah puas.				

DOKUMENASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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 Res	Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah (X)															TOTAL X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	49
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	48
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	42
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
12	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	46
13	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	41
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	53
15	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	34
16	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47
17	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	49
18	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	40
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	51
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
21	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	42
22	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47
23	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	50
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
25	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	54
26	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	50
27	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	51
28	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	50
29	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
30	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
31	3	3	3	1	4	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	43
32	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	40
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52
34	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	48
35	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	54
36	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	49
37	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	40
38	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	42
39	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
40	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	51
41	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
42	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	54
43	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	54
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
45	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
46	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
47	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	53
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
50	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	55
51	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	58
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	49
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
57	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	55
58	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	48
59	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	55
60	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	4	4	46
61	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	50
62	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	54
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	44
64	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
66	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	51
67	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	51
68	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	55
69	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	53
70	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	53
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
72	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	50
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	45
TOTAL	243	235	229	233	244	235	236	231	223	240	246	241	241	246	244	3567



No Res	Kepuasan Siswa (Y)									TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	4	1	3	4	3	2	26
13	2	2	3	3	3	4	4	4	4	29
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
15	2	2	1	2	3	3	2	3	2	20
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	3	2	2	4	3	4	4	28
18	3	2	3	2	1	4	4	4	3	26
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
20	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
21	3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	4	3	2	2	2	3	3	25
24	3	4	3	3	2	2	2	3	3	25
25	3	3	3	3	4	3	4	3	2	28
26	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24
27	4	3	3	3	2	3	3	3	4	28
28	4	3	3	2	2	2	4	3	3	26
29	4	3	3	2	2	3	3	3	3	26
30	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
31	2	3	2	3	2	1	3	2	3	21
32	3	3	3	2	2	1	3	3	3	23
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	3	3	3	2	3	3	4	3	27
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
36	3	3	4	3	4	2	3	3	4	29
37	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25
38	3	2	3	2	2	2	3	3	2	22
39	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
40	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
41	4	3	3	2	2	2	3	3	3	26
42	3	3	3	3	4	3	4	3	2	28
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
44	4	4	4	4	3	3	2	3	2	29
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
48	4	4	4	3	3	2	3	3	2	28
49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
51	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
56	4	4	4	3	3	2	3	3	2	28
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
59	4	4	4	3	4	2	2	4	4	31
60	3	4	3	1	4	4	1	3	2	25
61	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
62	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
63	2	3	3	3	2	4	3	3	2	25
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
65	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
66	3	4	3	4	4	4	2	4	4	32
67	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
69	3	3	3	2	2	3	2	2	2	23
70	4	4	3	3	2	4	3	3	4	30
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
72	3	4	4	3	2	3	2	3	1	25
73	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24
JUMLAH	238	234	234	224	209	220	225	229	215	2028

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.

HASIL UJI INSTRUMEN

A. HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

		Correlations															
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	0,392	.699**	0,350	.558*	0,404	.631**	.792**	0,422	0,142	.540*	0,425	0,439	0,439	0,459	.736**
	Sig. (2-tailed)		0,120	0,002	0,168	0,020	0,108	0,007	0,000	0,092	0,586	0,025	0,089	0,078	0,078	0,064	0,001
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X2	Pearson Correlation	.392	1	.548*	.688**	.692**	0,366	.386	.566*	.537*	0,409	.600*	0,470	0,371	.525*	0,250	.742**
	Sig. (2-tailed)	0,120		0,023	0,002	0,002	0,149	0,126	0,018	0,026	0,103	0,011	0,057	0,143	0,030	0,333	0,001
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X3	Pearson Correlation	.699**	.548*	1	.526*	0,466	.511*	0,379	.625**	0,449	0,401	.588*	0,202	0,264	0,344	0,477	.734**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,023		0,030	0,060	0,036	0,134	0,007	0,070	0,110	0,013	0,437	0,306	0,176	0,053	0,001
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X4	Pearson Correlation	.350	.688**	.526*	1	0,448	.485*	.374	0,403	0,474	.562*	.397	0,395	0,453	0,459	0,421	.714**
	Sig. (2-tailed)	0,168	0,002	0,030		0,071	0,048	0,139	0,109	0,055	0,019	0,114	0,117	0,068	0,064	0,092	0,001
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X5	Pearson Correlation	.558*	.692**	0,466	0,448	1	0,066	.576*	.765**	.550*	0,362	0,345	0,383	0,480	0,475	0,057	.686**
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,002	0,060	0,071		0,802	0,015	0,000	0,022	0,154	0,174	0,129	0,051	0,054	0,827	0,002
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X6	Pearson Correlation	0,404	0,366	.511*	.485*	0,066	1	0,161	0,274	0,221	.644**	0,375	.561*	0,309	0,313	.694**	.642**
	Sig. (2-tailed)	0,108	0,149	0,036	0,048	0,802		0,537	0,286	0,393	0,005	0,138	0,019	0,228	0,221	0,002	0,005
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X7	Pearson Correlation	.631**	0,386	0,379	0,374	.576*	0,161	1	.773**	.699**	0,405	0,433	0,387	.511*	.553*	0,447	.726**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,126	0,134	0,139	0,015	0,537		0,000	0,002	0,107	0,082	0,125	0,036	0,021	0,072	0,001
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X8	Pearson Correlation	.792**	.566*	.625**	0,403	.765**	0,274	.773**	1	.695**	0,356	.572*	0,399	0,359	.616**	0,278	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,018	0,007	0,109	0,000	0,286	0,000		0,002	0,161	0,016	0,112	0,157	0,008	0,280	0,000
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X9	Pearson Correlation	0,422	.537*	0,449	0,474	.550*	0,221	.699**	.695**	1	0,431	0,196	0,252	0,188	0,355	0,236	.644**
	Sig. (2-tailed)	0,092	0,026	0,070	0,055	0,022	0,393	0,002	0,002		0,084	0,450	0,328	0,470	0,163	0,361	0,005
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X10	Pearson Correlation	0,142	0,409	0,401	.562*	0,362	.644**	0,405	0,356	0,431	1	0,323	.524*	0,474	0,258	.559*	.680**
	Sig. (2-tailed)	0,586	0,103	0,110	0,019	0,154	0,005	0,107	0,161	0,084		0,205	0,031	0,055	0,317	0,020	0,003
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X11	Pearson Correlation	.540*	.600*	.588*	.397	0,345	0,375	0,433	.572*	0,196	0,323	1	.510*	.507*	.464	.598*	.701**
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,011	0,013	0,114	0,174	0,138	0,082	0,016	0,450	0,205		0,036	0,038	0,061	0,011	0,002
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X12	Pearson Correlation	0,425	0,470	0,202	0,395	0,383	.561*	0,387	0,399	0,252	.524*	.510*	1	0,461	0,378	.487*	.655**
	Sig. (2-tailed)	0,089	0,057	0,437	0,117	0,129	0,019	0,125	0,112	0,328	0,031	0,036		0,063	0,135	0,047	0,004
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X13	Pearson Correlation	0,439	0,371	0,264	0,453	0,480	0,309	.511*	0,359	0,188	0,474	.507*	0,461	1	0,385	.610**	.632**
	Sig. (2-tailed)	0,078	0,143	0,306	0,068	0,051	0,228	0,036	0,157	0,470	0,055	0,038	0,063		0,127	0,009	0,006
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X14	Pearson Correlation	0,439	.525*	0,344	0,459	0,475	0,313	.553*	.616**	0,355	0,258	0,464	0,378	0,385	1	0,193	.641**
	Sig. (2-tailed)	0,078	0,030	0,176	0,064	0,054	0,221	0,021	0,008	0,163	0,317	0,061	0,135	0,127		0,457	0,006
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
X15	Pearson Correlation	0,459	0,250	0,477	0,421	0,057	.694**	0,447	0,278	0,236	.559*	.598*	.487*	.610**	0,193	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	0,064	0,333	0,053	0,092	0,827	0,002	0,072	0,280	0,361	0,020	0,011	0,047	0,009	0,457		0,005
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
TOTAL	Pearson Correlation	.736**	.742**	.734**	.714**	.686**	.642**	.726**	.811**	.644**	.680**	.701**	.655**	.632**	.641**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001	0,001	0,001	0,002	0,005	0,001	0,000	0,005	0,003	0,002	0,004	0,006	0,006	0,005	
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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.

©

B. Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL	
Y1	Pearson Correlation		1	0,476	.674**	.553*	.685**	.564*	.588*	.537*	0,401	.881**
	Sig. (2-tailed)			0,054	0,003	0,021	0,002	0,018	0,013	0,026	0,111	0,000
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y2	Pearson Correlation	0,476		1	0,360	0,271	0,207	0,120	0,097	0,210	.583*	.607**
	Sig. (2-tailed)	0,054			0,156	0,293	0,425	0,647	0,711	0,418	0,014	0,010
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y3	Pearson Correlation	.674**	0,360		1	0,353	0,226	.630**	0,269	0,133	0,303	.654**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,156			0,165	0,383	0,007	0,296	0,612	0,237	0,004
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y4	Pearson Correlation	.553*	0,271	0,353		1	0,322	0,310	0,454	.604*	0,107	.605*
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,293	0,165			0,207	0,226	0,067	0,010	0,683	0,010
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y5	Pearson Correlation	.685**	0,207	0,226	0,322		1	0,286	.516*	.587*	0,280	.648**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,425	0,383	0,207			0,266	0,034	0,013	0,276	0,005
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y6	Pearson Correlation	.564*	0,120	.630**	0,310	0,286		1	0,236	0,230	0,371	.636**
	Sig. (2-tailed)	0,018	0,647	0,007	0,226	0,266			0,361	0,375	0,142	0,006
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y7	Pearson Correlation	.588*	0,097	0,269	0,454	.516*	0,236		1	.751**	0,390	.651**
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,711	0,296	0,067	0,034	0,361			0,001	0,122	0,005
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y8	Pearson Correlation	.537*	0,210	0,133	.604*	.587*	0,230	.751**		1	0,314	.665**
	Sig. (2-tailed)	0,026	0,418	0,612	0,010	0,013	0,375	0,001			0,220	0,004
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Y9	Pearson Correlation	0,401	.583*	0,303	0,107	0,280	0,371	0,390	0,314		1	.690**
	Sig. (2-tailed)	0,111	0,014	0,237	0,683	0,276	0,142	0,122	0,220			0,002
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
TOTAL	Pearson Correlation	.881**	.607**	.654**	.605*	.648**	.636**	.651**	.665**	.690**		1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,010	0,004	0,010	0,005	0,006	0,005	0,004	0,002		
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

© Hak Cipta UJI RELIABILITAS VARIABEL X

Case Processing Summary

Cases		N	%
	Valid	17	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	17	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	45.2941	48.471	.683	.911
X2	44.9412	49.934	.701	.911
X3	45.1176	47.860	.675	.911
X4	45.3529	49.868	.667	.912
X5	45.2353	48.816	.622	.913
X6	45.3529	48.118	.556	.917
X7	45.1176	49.485	.679	.911
X8	45.4118	48.382	.775	.908

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X9	45.5882	50.757	.590	.914
X10	45.2941	47.346	.599	.915
X11	45.0000	50.375	.655	.912
X12	45.1765	50.404	.600	.914
X13	44.7647	52.066	.591	.915
X14	44.8824	50.110	.579	.914
X15	45.2353	50.691	.598	.914

©
D. H. a
UJI RELIABILITAS VARIABEL Y

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	17	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	17	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	25.2353	11.066	.844	.782
Y2	25.5882	11.257	.449	.823
Y3	25.4706	11.765	.555	.809
Y4	25.6471	11.993	.499	.814
Y5	25.5294	11.515	.533	.810
Y6	25.7647	11.191	.494	.816
Y7	25.4706	12.265	.576	.811
Y8	25.3529	11.993	.582	.808
Y9	25.5882	10.257	.522	.820

HASIL ANALISIS DATA

REKAPITULASI FREKUENSI VARIABEL X

		X1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	49	67.1	67.1	67.1
	Sangat Setuju	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

		X2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	6	8.2	8.2	9.6
	Setuju	42	57.5	57.5	67.1
	Sangat Setuju	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

©

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	7	9.6	9.6	11.0
	Setuju	46	63.0	63.0	74.0
	Sangat Setuju	19	26.0	26.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	8	11.0	11.0	12.3
	Setuju	40	54.8	54.8	67.1
	Sangat Setuju	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	5.5	5.5	5.5
	Setuju	40	54.8	54.8	60.3
	Sangat Setuju	29	39.7	39.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

© Hak

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	4	5.5	5.5	6.8
	Setuju	46	63.0	63.0	69.9
	Sangat Setuju	22	30.1	30.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Setuju	54	74.0	74.0	75.3
	Sangat Setuju	18	24.7	24.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6.8	6.8	6.8
	Setuju	51	69.9	69.9	76.7
	Sangat Setuju	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

©

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	13	17.8	17.8	19.2
	Setuju	40	54.8	54.8	74.0
	Sangat Setuju	19	26.0	26.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4.1	4.1	4.1
	Setuju	46	63.0	63.0	67.1
	Sangat Setuju	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	7	9.6	9.6	11.0
	Setuju	29	39.7	39.7	50.7
	Sangat Setuju	36	49.3	49.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

X12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.7	2.7	2.7
	Setuju	47	64.4	64.4	67.1
	Sangat Setuju	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	3	4.1	4.1	5.5
	Setuju	42	57.5	57.5	63.0
	Sangat Setuju	27	37.0	37.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.7	2.7	2.7
	Setuju	42	57.5	57.5	60.3
	Sangat Setuju	29	39.7	39.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

X15					
Kasim Riau	Syaiful	Syaiful	Syaiful	Syaiful	Syaiful

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

©

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	48	65.8	65.8	65.8
	Sangat Setuju	25	34.2	34.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

UIN Suska Riau

TOTAL X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34	1	1.4	1.4	1.4
	40	3	4.1	4.1	5.5
	41	1	1.4	1.4	6.8
	42	5	6.8	6.8	13.7
	43	3	4.1	4.1	17.8
	44	1	1.4	1.4	19.2
	45	7	9.6	9.6	28.8
	46	5	6.8	6.8	35.6
	47	4	5.5	5.5	41.1
	48	3	4.1	4.1	45.2
	49	7	9.6	9.6	54.8
	50	7	9.6	9.6	64.4
	51	5	6.8	6.8	71.2
	52	1	1.4	1.4	72.6
	53	4	5.5	5.5	78.1
	54	5	6.8	6.8	84.9

Rif Kasim Riau

TOTAL X					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
55	4	5.5	5.5	90.4	
58	5	6.8	6.8	97.3	
60	2	2.7	2.7	100.0	
Total	73	100.0	100.0		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

REKAPITULASI FREKUENSI VARIABEL Y

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	6.8	6.8	6.8
	3	44	60.3	60.3	67.1
	4	24	32.9	32.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	9.6	9.6	9.6
	3	44	60.3	60.3	69.9
	4	22	30.1	30.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.7
	3	53	72.6	72.6	75.3
	4	18	24.7	24.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Is	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	10	13.7	13.7	15.1
	3	45	61.6	61.6	76.7
	4	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Is	1	2	2.7	2.7	2.7
	2	22	30.1	30.1	32.9
	3	33	45.2	45.2	78.1
	4	16	21.9	21.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Is	1	2	2.7	2.7	2.7
	2	16	21.9	21.9	24.7
	3	34	46.6	46.6	71.2
	4	21	28.8	28.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

©

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	8	11.0	11.0	12.3
	3	48	65.8	65.8	78.1
	4	16	21.9	21.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.7	2.7	2.7
	3	59	80.8	80.8	83.6
	4	12	16.4	16.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	19	26.0	26.0	27.4
	3	36	49.3	49.3	76.7
	4	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

©

TOTAL Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.4	1.4	1.4
	21	1	1.4	1.4	2.7
	22	1	1.4	1.4	4.1
	23	2	2.7	2.7	6.8
	24	6	8.2	8.2	15.1
	25	7	9.6	9.6	24.7
	26	10	13.7	13.7	38.4
	27	9	12.3	12.3	50.7
	28	12	16.4	16.4	67.1
	29	3	4.1	4.1	71.2
	30	8	11.0	11.0	82.2
	31	2	2.7	2.7	84.9
	32	2	2.7	2.7	87.7
	33	3	4.1	4.1	91.8
	34	2	2.7	2.7	94.5
	35	3	4.1	4.1	98.6
	36	1	1.4	1.4	100.0
		Total	73	100.0	100.0

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.

UJI NORMALITAS

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual		
N		73		
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000	
	Std. Deviation		2.25123263	
Most Extreme Differences	Absolute		.118	
	Positive		.065	
	Negative		-.118	
Test Statistic		.118		
Asymp. Sig. (2-tailed)		.013 ^c		
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.245 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.234	
		Upper Bound	.256	
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.				

© Hak Cipta UJI LINEARITAS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Siswa * Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	73	100.0%	0	0.0%	73	100.0%

Report

Kepuasan Siswa			
Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	Mean	N	Std. Deviation
34	20.00	1	.
40	24.67	3	1.528
41	29.00	1	.
42	23.60	5	.894
43	24.33	3	2.887
44	25.00	1	.
45	26.29	7	1.254
46	26.00	5	1.000
47	27.50	4	.577
48	27.00	3	1.000
49	28.00	7	1.528

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Report

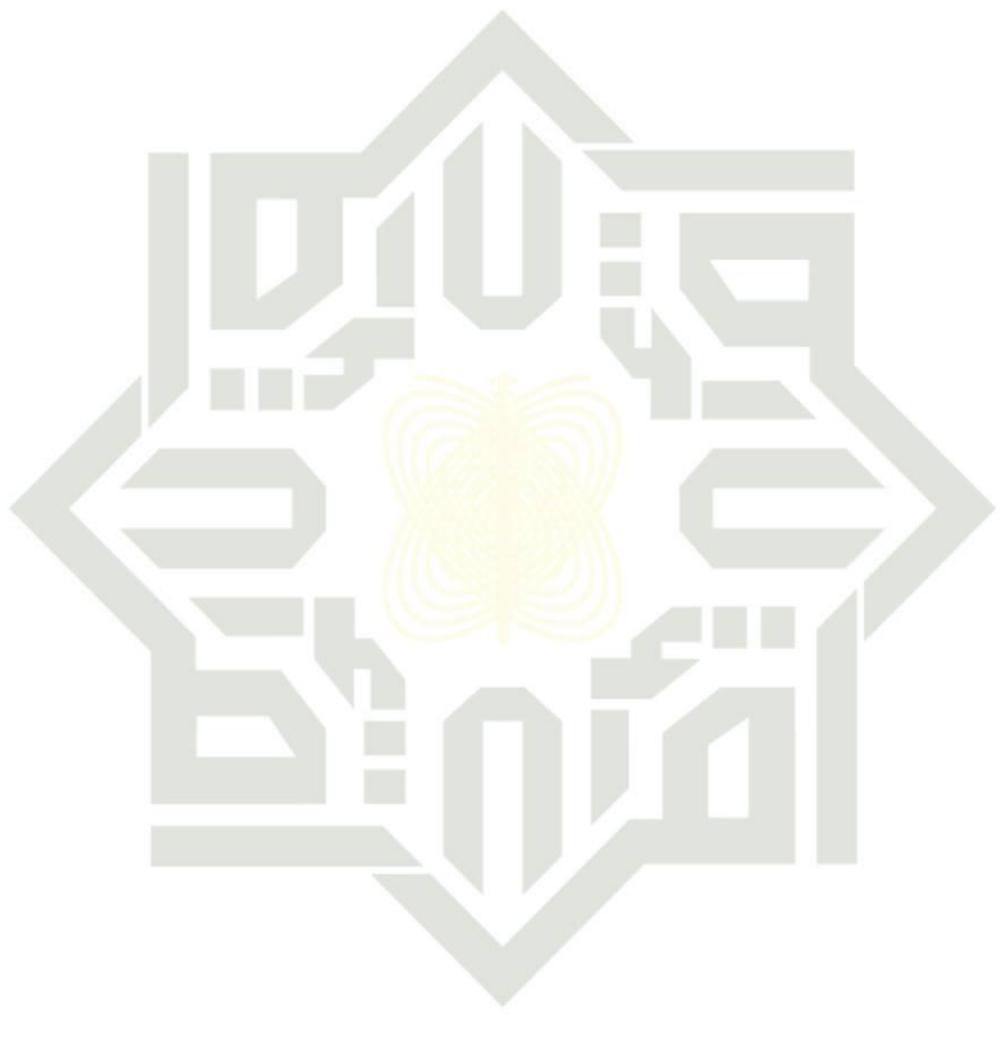
Kepuasan Siswa				
Mutu Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation	
50	27.57	7	3.409	
51	30.20	5	1.483	
52	27.00	1	.	
53	26.75	4	2.986	
54	29.80	5	2.049	
55	32.00	4	3.830	
58	33.80	5	1.483	
60	32.00	2	4.243	
Total	27.78	73	3.429	

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Kepuasan Siswa *	Between Groups	(Combined)	598.667	18	33.259	7.247 .000
		Linearity	481.594	1	481.594	104.937 .000
		Deviation from Linearity	117.073	17	6.887	1.501 .130
	Within Groups		247.826	54	4.589	
	Total		846.493	72		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Siswa * Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	.754	.569	.841	.707



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
ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.563	2.267
a. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah				
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	481.594	1	481.594	93.706	.000 ^b
	Residual	364.899	71	5.139		
	Total	846.493	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa						
b. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah						

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.385	2.431		1.803	.076
	Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	.479	.049	.754	9.680	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Ria

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.66	33.11	27.78	2.586	73
Residual	-6.762	4.984	.000	2.251	73
Std. Predicted Value	-2.752	2.062	.000	1.000	73
Std. Residual	-2.983	2.199	.000	.993	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UJI HIPOTESIS

		Correlations	
		Mutu Pelayanan Tenaga Adminisrasi Sekolah	Kepuasan Siswa
Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah	Pearson Correlation	1	.754 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
Kepuasan Siswa	Pearson Correlation	.754 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT



SINOPSIS

SAHRUL RAMADAN

NIM. 12110312688

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024



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.

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	KODE :
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 02 Mei 2024 Nama : <i>Sahwi Ramadhan</i>	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	
<i>Dr. Sohiron, M.Pd</i>	
Pekanbaru <i>3/4/24</i> Ketua MPI 	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1.Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2.Kepada atasan "informasi" coret instruks.:	



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

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

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/8424/2024

Pekanbaru, 14 Mei 2024

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada

Yth.

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

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 : SAHRUL RAMADAN

NIM : 12110312688

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan
Orang Tua di SMAN Bina Bhakti Sapat

Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

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

W a s s a l a m

an. Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Zarkasih, M.Ag.



Tembusan :

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan 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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/9010/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 27 Mei 2024

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMAN Bina Bhakti Sapat
di
Tempat

Assalamu'alaikum warhmatullahi wabarakatuh

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

Nama	:	Sahrul Ramadhan
NIM	:	12110312688
Semester/Tahun	:	VI (Enam)/ 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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI BINA BHAKTI SAPAT
JL. PERTANIAN RT 01 RW 01 SAPAT (29281) NPSN : 10495011
Email : smanbinabhakti@gmail.com Website: smanbinabhaktisapat.sch.id



SURAT BALASAN PENELITIAN
NOMOR : 081/SMAN_BBS/L/2024/423

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Negeri Bina Bhakti Sapat :

Nama	: Dra. LADISA
NIP	: 19680717 199802 2 001
Jabatan	: Kepala Sekolah
Unit Kerja	: SMA Negeri Bina Bhakti Sapat
Alamat	: Jl. Pertanian RT 01 RW 01 Kelurahan Sapat

Menerangkan kepada :

Nama	: Sahrul Ramadan
NIM	: 12110312688
Semester	: VI (Enam)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tabiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Telah kami setujui untuk melaksanakan Prariset untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian di SMAN Bina Bhakti Sapat.

Demikian surat ini diberikan, kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN DI : SAPAT
PADA TANGGAL : 19 JUNI 2024

KEPALA SMA NEGERI BINA BHAKTI SAPAT



Dra. LADISA

NIP. 196807171998022001



UIN SUSKA RIAU

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.



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 26293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

- | | | | |
|----|------------------------------|---|----------------------|
| 1. | Jenis yang dibimbing | : | Proposal |
| a. | Seminar usul Penelitian | : | |
| b. | Penulisan Laporan Penelitian | : | |
| 2. | Nama Pembimbing | : | Dr. Sohiron, M.Pd.I |
| a. | Nomor Induk Pegawai (NIP) | : | 1920804 202321 1 012 |
| 3. | Nama Mahasiswa | : | Sahrul Ramadan |
| 4. | Nomor Induk Mahasiswa | : | 12110312688 |
| 5. | Kegiatan | : | Bimbingan |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	7 Juni 2024	Bimbingan Bab 1		
2	26 Juni 2024	Teknik Penulisan		
3	20 November 2024	Bimbingan Bab 2		
4	16 Desember 2024	Revisi Bab 1 dan Bab 2		
5	6 Januari 2025	Bimbingan Bab 3		
6	9 Januari 2025	Acc Proposal		

Pekanbaru, 9 Januari 2025
Pembimbing

Dr. Sohiron, M.Pd.I
NIP. 1920804 202321 1 012



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT
TEMBILAHAN**

PROPOSAL

Untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



[Handwritten signature]

SAHRUL RAMADAN
NIM. 12110312688

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

2024



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 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

LAMPIRAN BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL

Nama : Sabrial Ramadhan
Nomor Induk Mahasiswa : 12110312689
Hari/ Tanggal : Selasa, 21 Januari 2020
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh mutu pelayanan Terhadap administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN Bina Bhakti sejak

NO	URAIAN PERBAIKAN
1.	Kisi-kisi adam
2.	Perbaiki rumusan masalah
3.	Perbaiki kalinat identifikasi masalah
4.	Perbaiki frame operasional
5.	Bukti observasi

Pengaji I : Dr. Edhi Irkandar, S.Ag., M.Pd

Pengaji II : Aherudin Anori, M.Pd

Pekanbaru,.....
Pengaji II

Note:
Dengan harapan Dosen Pembimbing dapat memperhatikan keputusan seminar ini dalam memperbaiki proposal mahasiswa yang dibimbing



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.



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

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	:	SAHRUL RAMADAN
Nomor Induk Mahasiswa	:	12110312688
Hari/Tanggal Ujian	:	Selasa, 21 Januari 2025
Judul Proposal Ujian	:	Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapta Tembilahan
Isi Proposal	:	Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd	PENGUJI I		
2.	Ahmad Anshori, M.Pd	PENGUJI II		



Mengetahui
a.n
Dekan
Wakil Dekan I

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

Pekanbaru, 30 Januari 2025
Peserta Ujian Proposal

Sahrul

Sahrul Ramadan
NIM. 12110312688



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT
TEMBILAHAN**

PROPOSAL

Untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



SAHRUL RAMADAN

NIM. 12110312688

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

2024



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.



UIN SUSKA RIAU

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

Nomor : B-5593/Un.04/F.II/PP.00.9/02/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 18 Februari 2025

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMA Negeri Bina Bhakti Sapat Kuala Indragiri
Di Indragiri Hilir

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

Nama	: SAHRUL RAMADAN
NIM	: 12110312688
Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 2025
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan
judul skripsinya : Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap
Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat
Lokasi Penelitian : SMAN Bina Bhakti Sapat, Kelurahan Sapat Kecamatan Kuala Indragiri
Kabupaten Indragiri Hilir
Waktu Penelitian : 3 Bulan (18 Februari 2025 s.d 18 Mei 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
a.n. Rektor
Dekan

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

Tembusan :
Rektor UIN 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.

PEDOMAN PERNYATAAN ANGKET
PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT
TEMBILAHAN



 3/3/2025

OLEH:

SAHRUL RAMADAN
NIM : 12110312688

Dosen Pembimbing
Dr. Sohiron, M.Pd.I

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
D I N A S P E N D I D I K A N
SMA NEGERI BINA BHAKTI SAPAT
JL. PERTANIAN RT 01 RW 01 SAPAT (29281) NPSN : 10495011
Email : smanbinabhakti@gmail.com Website: smanbinabhaktisapat.sch.id



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN RISET
NOMOR : 046/SMAN_BBS/SKet/2025/423

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Dra. LADISA
NIP	: 19680717 199802 2 001
Jabatan	: Kepala Sekolah
Unit Kerja	: SMA Negeri Bina Bhakti Sapat
Alamat	: Jl. Pertanian RT 01 RW 01 Kelurahan Sapat

Menerangkan Bahwa :

Nama	: Sahrul Ramadan
NIM	: 12110312688
Semester	: VIII (Delapan)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tabiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Telah kami setujui dan telah melaksanakan Riset untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan Riset di SMAN Bina Bhakti Sapat.

Demikian surat ini diberikan, kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN DI : SAPAT
PADA TANGGAL : 13 MARET 2025
KEPALA SMA NEGERI BINA BHAKTI SAPAT

Dra. LADISA
NIP. 196807171998022001



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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كالجية 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 | : | SKRIPSI |
| a. Seminar usul Penelitian | : | |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | : | |
| 2. Nama Pembimbing | : | Dr. Sohiron, M.Pd.I |
| a. Nomor Induk Pegawai (NIP) | : | 1920804 202321 1 012 |
| 3. Nama Mahasiswa | : | Sahrul Ramadan |
| 4. Nomor Induk Mahasiswa | : | 12110312688 |
| 5. Kegiatan | : | Bimbingan Skripsi |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	7 Juni 2024	Instrumen Penelitian		
2	26 Juni 2024	Acc Instrumen Penelitian		
3	20 November 2024	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5		
4	16 Desember 2024	Revisi Bab 4 dan Bab 5		
5	6 Januari 2025	Bimbingan Abstrak		
6	9 Januari 2025	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 22 Mei 2025
Pembimbing,

Dr. Sohiron, M.Pd.I
NIP. 1920804 202321 1 012



UIN SUSKA RIAU

©

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMAN BINA BHAKTI SAPAT
TEMBILAHAN**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Acc. Ujian Munggal
22/2021
5

Disusun oleh :

SAHRUL RAMADAN

NIM : 12110312688

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

2025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

DAFTAR RIWAYAT PENULIS

SAHRUL RAMADAN, lahir di Kelurahan Batu-Batu, Sulawesi Selatan, pada 22 November 2002 dari pasangan Bapak (alm) Abdul Razak dan Ibu Samsiah. Penulis meniti jalur Pendidikan formal di TK Dharma Wanita Sapat (2008-2009), kemudian memasuki sekolah Dasar di SDN 001 Sapat hingga tahun 2015, di lanjutkan di MTS Al-Ishlahiyah Sapat dan tamat pada tahun 2018, lalu berlanjut ke SMAN Bina Bhakti Sapat dan tamat pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 dinyatakan lulus dan diterima di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur seleksi UM-PTKIN.

Pada bulan juli 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di desa Sialang Panjang, Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir. Kemudian pada bulan September 2024 penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan di SMA Islam As-Shofa. Pada bulan Maret 2025 penulis melakukan penelitian di SMAN Bina Bhakti Sapat dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMAN Bina Bhakti Sapat Tembilahan" di bawah bimbingan bapak Dr. Sohiron, M.Pd.I, Alhamdulillah akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.