



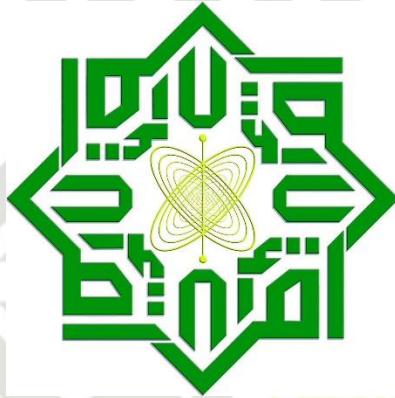
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 TAPUNG HILIR

Skripsi

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



Disusun Oleh:

WINDI AULIA
NIM. 12110322511

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.

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul **“Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir”** yang disusun oleh Windi Aulia Nim 12110322511, dapat diterima dan disetujui untuk Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Juni 2025

Menyetujui,

Ketua Prodi
Manajemen Pendidikan Islam

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag

NIP. 19700404 199603 2 001

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

NIP. 19750314 200710 2 001

UIN SUSKA RIAU



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Keuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir* yang disusun oleh Windi Aulia dengan NIM 12110322511 Telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 14 Muharram 1447 H/10 Juli 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelas Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 18 Muharram 1447 H
14 Juli 2025 M

Mengesahkan,
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Syafaruddin, Drs, M.Pd
NIP. 19641231 199003 1 045

Penguji II

Hj. Nurzena, M.Ag.
NIP. 19720917 200501 2 007

Penguji III

Mhd. Subhan, M.Ed., Ph.D, CHt
NIP. 19900525 202321 1 020

Penguji IV

Dr. Irawati. S.Pd. L., M.Pd
NIP. 19831230 2023 21 2020

Dekan

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Windi Aulia
 NIM : 12110322511
 Tempat/Tgl. Lahir : Asahan/ 06 Oktober 2003
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Negeri 2 Tapung Hilir**

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 disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 01 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Windi Aulia
 NIM. 12110322511



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir”**. Shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita semua senantiasa istiqamah dalam mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi bahasa, penyajian, maupun isi pembahasan. Meski demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak.

Dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada Bapak saya Suharno, Mama saya Wartik, Dan Adik saya Radit Kurniawan Mereka adalah penyemangat, teladan, motivator, bagi saya sekaligus pembimbing terbaik yang selalu dengan penuh keikhlasan memberikan dorongan, kasih sayang yang tiada batas, doa, serta segala bentuk dukungan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat:

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D. selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd, Kons selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Sukma Erni, M.Pd selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M.Pd selaku Wakil Dekan II, Dan Dr. H. John Paml, S.Ag., M.A. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Dr. Syafaruddin, Drs. M.Pd selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.

Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

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

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

Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.

Bapak Neldi Awan, M.Pd selaku Kepala sekolah SMK Negeri 2 Tapung Hilir yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.

Bapak Surono S.Pd selaku kepala TU yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian di sekolah tersebut.

Guru, Staff, dan Siswa/i SMK Negeri 2 Tapung Hilir yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.

10. Terima kasih kepada Abang Tedi Iswanto dan Kakak Anis Zulfa Fitroti yang banyak membantu dan memberi saran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terkhusus, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas segala niat, perjuangan dan kerja keras yang telah dilakukan hingga akhirnya dapat mencapai titik ini. Walaupun banyak ditemani kopi bergelas- gelas, tangis, dan badmood namun akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih Kepada sahabat saya Laila Alfi Ma'rifah yang banyak membantu saya dikala saya kesulitan dan merasa bingung serta bersedia mendengarkan segala keluh kesah saya saat masa penulisan skripsi ini, dan kepada Hotrima Fahma, Tasya Adinda Pertiwi, Devi Anzani, Diah Pusita Sari, Leni Pitri Sari, Siti Kholijah yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

pendidikan di bangku perkuliahan, dan yang memberi semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini.

13. Kepada keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam terkhusus MPI kelas C yang menemani penulis selama masa perkuliahan ini. Seluruh bagian canda tawa yang kita lalui bersama akan abadi di cerita perjalanan hidup penulis
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah mendukung dan memotivasi penulis baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam bangku perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 15 Juni 2025
Penulis

Windi Aulia
Nim. 1211032251

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah persembahan untuk diri saya sendiri, sebagai bentuk apresiasi atas usaha yang telah saya lakukan hingga sampai ke titik ini. Terima kasih atas keberanian, ketakutan dan ketahanan yang saya miliki untuk tetap bertahan melalui semua tantangan selama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih windi aulia karna bersedia melewati hari dengan berani, melawan kuat walau tidak sepenuhnya kuat, terlihat tangguh dari sisi sana, tetapi alam yang jadi saksi lemahnya, lelah jika dipikirkan, hidup terus berjalan aku berjalan dengan diiringi keraguanku, hingga aku bisa berdamai dengan waktu, terima kasih untuk raga yang sedia, terima kasih untuk jiwa yang terjaga, dan terima kasih sudah hebat”

Terkhusus Kepada:

Kedua Orang Tua

Bapak Suharno

Pertama untuk Bapak Suharno, seseorang yang biasa saya sebut bapak yang dimana beliau selalu mengajarkan bahwa suatu usaha tidak akan mengkhianati hasil. Alhamdulillah kini penulis telah berada ditahap ini, ditahap menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan baktiku kepada bapak yang telah bersedia dengan ikhlas dan setulus hati membiyai segala proses pendidikan saya. Terima



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Terima kasih pak untuk semua semangat, kasih sayang, cinta yang sangat besar untuk anak perempuan pertamamu ini, meskipun bapak hanya dapat menempuh pendidikan sampai pada tingkat Dasar, namun bapak berhasil mengantarkan saya sampai pada pendidikan tingkat tinggi seperti saat ini. Beribu kata maaf saya untuk bapak karna telah banyak menyusahkan, saya selalu berdoa dan berharap agar bapak selalu sehat, dan selalu berada pada lindungan allah SWT, aamiin.”

Ibu Wartik

Terima kasih untuk Ibu Wartik, seseorang yang biasa saya sebut Mama, perempuan yang sangat hebat dan sangat saya sayangi, perempuan yang banyak mengajarkan saya banyak hal tentang kehidupan. Saya persembahkan pula karya tulis yang sederhana ini untuk mama. Terima kasih telah melahirkan, memberikan kasih sayang, semangat dukungan serta doa-doa untuk anak perempuan pertama mu ini maa. Terima kasih atas doa-doa yang selalu mama berikan ketika saya berangkat untuk melakukan bimbingan skripsi ini. Beribu kata maaf saya untuk mama karna telah banyak menyusahkan, saya selalu berdoa dan berharap agar mama selalu sehat, dan selalu berada pada lindungan allah SWT. Aamiin.”

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

Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, tetapi keberhasilan adalah milik siapa saja yang senantiasa mau berusaha”

~ B.J Habibie ~

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

~ (Q.S Al- Insyirah:5) ~

“Tak ada paragraf skripsi yang selesai di satu dan dua gelas kopi”

~ Penulis ~

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

ABSTRAK

Windi Aulia (2025): Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap

Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir

Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui pelayanan prima tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Tapung Hilir. 2). Untuk mengetahui kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir. 3). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir. Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa/i kelas XI dan XII yang berjumlah sebanyak 164 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 117 orang yang diambil dengan menggunakan Teknik Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket dan dokumentasi. Data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Variabel X (Pelayanan Prima Tenaga Administrasi) berada pada skor 74,13% dengan kategori “Baik”. 2). Sedangkan variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) berada pada skor 75,43% kategori "Baik". 3). Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir dapat diketahui dari nilai R Square pada koefisien determinasi sebesar sebesar 51,9 % sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan Peserta Didik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

ABSTRACT

Windi Aulia (2025): The Influence of Excellent Service of Administration Staff toward Student Satisfaction at State Vocational High School 2 Tapung Hilir

This research aimed at finding out 1) the excellent service of administration staff at State Vocational High School 2 Tapung Hilir, 2) the student satisfaction at State Vocational High School 2 Tapung Hilir, and 3) the influence of excellent service of administration staff toward student satisfaction at State Vocational High School 2 Tapung Hilir. The methodology in this research was quantitative. The eleventh and twelfth grade students were the population of this research, and they were 164 students. The samples were 117 students selected by using random sampling technique. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. Simple regression analysis was used to analyze data in this research. The research findings showed that 1) the score of X variable (excellent service of administration staff) was 74.13% with good category, 2) the score of Y variable (student satisfaction) was 75.43% with good category, and 3) the influence of excellent service of administration staff toward student satisfaction at State Vocational High School 2 Tapung Hilir could be identified from the score of R Square on the determination coefficient 51.9%, and the rest 48.1% was influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Excellent Service, School Administration Staff, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

ويندي أولياء، (٢٠٢٥): تأثير جودة الخدمات المتميزة من قبل الموظفين الإداريين على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية ٢ بتابونغ هيلير

أهداف هذا البحث هي ما يلي: (١). التعرف على جودة الخدمات المتميزة من قبل الموظفين الإداريين المقدمة من قبل الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية ٢ بتابونغ هيلير. (٢). التعرف على مدى رضا التلاميذ في هذه المدرسة. (٣). معرفة مدى تأثير جودة الخدمات المتميزة من قبل الموظفين الإداريين على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية ٢ بتابونغ هيلير. المنهجية المستخدمة في هذا البحث هي المنهج الكمي. ومجتمع البحث تلاميذ الصفين الحادي عشر والثاني عشر، حيث بلغ عددهم ١٦٤ تلميذاً، وتم اختيار ١١٧ منهم كعينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية. واستخدمت أدوات الاستبيان والتوثيق لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار البسيط. أظهرت نتائج البحث ما يلي: (١). المتغير المتقل (جودة الخدمات المتميزة من قبل الموظفين الإداريين) حصل على نسبة ٧٤,١٣٪ بتصنيف جيد. (٢). المتغير التابع (رضا التلاميذ) حصل على نسبة ٧٥,٤٣٪ بتصنيف جيد. (٣). أما تأثير جودة الخدمات المتميزة من قبل الموظفين الإداريين على رضا التلاميذ، فقد تبين من خلال قيمة معامل التحديد أنها بلغت ٥١,٩٪، بينما النسبة المتبقية ٤٨,١٪ تعود لتأثير متغيرات أخرى لم يشملها هذا البحث.

الكلمات الأساسية: الخدمات المتميزة، الموظفون الإداريون، 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.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

DAFTAR ISI

PENGHARGAAN.....	ii
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	10
C. Penegasan Istilah	10
D. Permasalahan	11
1. Identifikasi masalah	11
2. Pembatasan masalah	12
3. Rumusan masalah	12
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Manfaat Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORITIS	15
A. Konsep Teoritis	15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Konsep Teoritis Pelayanan Prima	15
a. Teori Pelayanan Prima	15
b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	18
c. Indikator Pelayanan Prima	19
2. Konsep Teoritis Tenaga Administrasi	21
a. Teori Tenaga Administrasi	21
b. Kompetensi Tenaga Administrasi	24
c. Fungsi Tenaga Administrasi.....	26
3. Konsep Teoritis Kepuasan Peserta Didik	27
a. Teori Kepuasan Peserta Didik.....	27
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik	29
c. Indikator Kepuasan Peserta Didik	30
B. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Peserta Didik	32
C. Konsep Operasional	33
D. Penelitian Relevan	37
E. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi.....	42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2. Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Kuesioner	46
2. Dokumentasi	47
F. Instrumen Penelitian	47
1. Variabel X Pelayanan Prima Tenaga Administrasi	47
2. Variabel Y Kepuasan Peserta Didik	49
G. Validitas dan Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
H. Analisis Data	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Normalitas	56
4. Uji Linearitas	57
5. Uji Hipotesis	57
6. Uji T	58
7. Uji Koefisien Determinasi	59
BAB IV	60
Hasil Penelitian	60
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	60
1. Profil Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir	60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2. Visi dan Misi Sekolah	64
3. Sarana dan Prasarana	65
4. Kurikulum Sekolah	66
5. Sumber Daya Manusia	68
a. Pimpinan	68
b. Tenaga Pengajar	69
c. Tenaga Kependidikan	72
d. Pustakawan	73
e. Siswa	74
B. Penyajian Data	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	79
C. Uji Asumsi Klasik	81
1. Uji Normalitas	81
2. Uji Linearitas	82
D. Uji Hipotesis Data	83
1. Variabel X Pelayanan Prima Tenaga Administrasi	83
2. Variabel Y Kepuasan Peserta Didik	102
3. Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik	122
E. Uji Parsial (T)	124
F. Uji Koefisien Determinasi	125



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Analisi Dan Pembahasan	126
1. Pelayanan Prima Tenaga Administrasi di SMK Negeri 2 Taphil	126
2. Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir	129
3. Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir	132
BAB V	136
PENUTUP	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	145
DOKUMENTASI.....	171

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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.

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Konsep Operasional	34
Tabel III. 1 Jumlah Populasi	43
Tabel III. 2 Jumlah Sampel	45
Tabel III. 3 Skor Alternatif Pada Jawaban Angket.....	47
Tabel III. 4 Kisi- kisi Instrumen.....	48
Tabel III. 5 Skor Pelayanan Prima Tenaga Administrasi	49
Tabel III. 6 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Peserta Didik	50
Tabel III. 7 Skor Pelayanan Prima Tenaga Administrasi	50
Tabel III. 8 Kriteria Tingkat Validasi	52
Tabel III. 9 Kriteria Tingkat Reliabilitas.....	53
Tabel III. 10 Presentase Analisis Deskriptif.....	55
Tabel IV. 1 Daftar Kepsek SMK Negeri 2 Tapung Hilir.....	63
Tabel IV. 2 Daftar Sarpras SMK Negeri 2 Tapung Hilir.....	65
Tabel IV. 3 Daftar Guru SMK Negeri 2 Tapung Hilir	69
Tabel IV. 4 Daftar Tenaga Kependidikan SMK Negeri 2 Tapung Hilir.....	73
Tabel IV. 5 Daftar Pustakawan SMK Negeri 2 Tapung Hilir.....	74
Tabel IV. 6 Jumlah Siswa/i di SMK Negeri 2 Tapung Hilir	74
Tabel IV. 7 Tabel Uji Validitas Variabel X.....	75
Tabel IV. 8 Tabel Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).....	77
Tabel IV. 9 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.....	79
Tabel IV. 10 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas Variabel X	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.

Tabel IV. 11 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)	80
Tabel IV. 12 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas Variabel Y	81
Tabel IV. 13 Tabel Uji Normalitas Data	82
Tabel IV. 14 Tabel Uji Linearitas Data	83
Penyajian Data Variabel X (Pelayanan Prima Tenaga Administrasi)	83
Tabel IV. 15 Deskripsi Data Pernyataan 1	84
Tabel IV. 16 Deskripsi Data Pernyataan 2	84
Tabel IV. 17 Deskripsi Data Pernyataan 3	85
Tabel IV. 18 Deskripsi Data Pernyataan 4	86
Tabel IV. 19 Deskripsi Data Pernyataan 5	87
Tabel IV. 20 Deskripsi Data Pernyataan 6	88
Tabel IV. 21 Deskripsi Data Pernyataan 7	89
Tabel IV. 22 Deskripsi Data Pernyataan 8	90
Tabel IV. 23 Deskripsi Data Pernyataan 9	91
Tabel IV. 24 Deskripsi Data Pernyataan 10	92
Tabel IV. 25 Deskripsi Data Pernyataan 11	93
Tabel IV. 26 Deskripsi Data Pernyataan 12	93
Tabel IV. 27 Deskripsi Data Pernyataan 13	94
Tabel IV. 28 Deskripsi Data Pernyataan 14	95
Tabel IV. 29 Deskripsi Data Pernyataan 15	96
Tabel IV. 30 Deskripsi Data Pernyataan 16	97
Tabel IV. 31 Deskripsi Data Pernyataan 17	98



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 IV. 32 Deskripsi Data Pernyataan 18	99
Tabel IV. 33 Rekapitulasi Data Variabel X	100
Tabel IV. 34 tabel Rekapitulasi dan Kategori Data Variabel X.....	101
Penyajian Data Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)	102
Tabel IV. 35 Deskripsi Data Pernyataan 1	102
Tabel IV. 36 Deskripsi Data Pernyataan 2	103
Tabel IV. 37 Deskripsi Data Pernyataan 3	104
Tabel IV. 38 Deskripsi Data Pernyataan 4	105
Tabel IV. 39 Deskripsi Data Pernyataan 5	106
Tabel IV. 40 Deskripsi Data Pernyataan 6	106
Tabel IV. 41 Deskripsi Data Pernyataan 7	107
Tabel IV. 42 Deskripsi Data Pernyataan 8	108
Tabel IV. 43 Deskripsi Data Pernyataan 9	109
Tabel IV. 44 Deskripsi Data Pernyataan 10	109
Tabel IV. 45 Deskripsi Data Pernyataan 11	110
Tabel IV. 46 Deskripsi Data Pernyataan 12	111
Tabel IV. 47 Deskripsi Data Pernyataan 13	112
Tabel IV. 48 Deskripsi Data Pernyataan 14	113
Tabel IV. 49 Deskripsi Data Pernyataan 15	113
Tabel IV. 50 Deskripsi Data Pernyataan 16	114
Tabel IV. 51 Deskripsi Data Pernyataan 17	115
Tabel IV. 52 Deskripsi Data Pernyataan 18	116



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel IV. 53 Deskripsi Data Pernyataan 19	117
Tabel IV. 54 Deskripsi Data Pernyataan 20	117
Tabel IV. 55 Deskripsi Data Pernyataan 21	118
Tabel IV. 56 Rekap Data Variabel Y	120
Tabel IV. 57 Rekapitulasi dan kategori Data Variabel Y	122
Tabel IV. 58 Regresi Linear Sederhana	123
Tabel IV. 59 Tabel Uji Parsial (T)	124
Tabel IV. 60 Tabel Uji Koefisien Determinasi	125

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Pengisian Angket	145
Lampiran 2 Angket Variabel X	146
Lampiran 3 Angket Variabel Y	149
Lampiran 4 Tabulasi Data Angket Variabel X	152
Lampiran 5 Tabulasi Data Angket Variabel Y	155
Lampiran 6 ACC Sinopsis	158
Lampiran 7 Lembar Disposisi Pembimbing	159
Lampiran 8 SK Pembimbing	160
Lampiran 9 Surat Izin Prariset	161
Lampiran 10 Surat Balasan Prariset	162
Lampiran 11 Blanko mengikuti ujian proposal	163
Lampiran 12 Acc Proposal	164
Lampiran 13 Blanko Bimbingan Proposal	165
Lampiran 14 Perbaikan Proposal setelah seminar	166
Lampiran 15 Surat Izin Riset	167
Lampiran 16 Balasan surat izin riset	168
Lampiran 17 ACC Skripsi	169
Lampiran 18 Blanko Bimbingan skripsi	170

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Pendidikan dilaksanakan melalui dua jalur utama, yaitu jalur formal dan nonformal. Pendidikan formal adalah proses pembelajaran yang berlangsung di lembaga pendidikan seperti sekolah, dilakukan secara sistematis, bertahap, dan berkelanjutan. Sementara itu, pendidikan nonformal berlangsung di luar lingkungan sekolah, melalui kegiatan belajar yang tidak selalu mengikuti struktur bertingkat dan tidak selalu berkesinambungan. Pendidikan formal di Indonesia terdiri dari beberapa jenjang atau tahap pendidikan, seperti pendidikan dasar, menengah, dan tinggi, tergantung pada tingkat pengetahuan yang diperoleh.

Pendidikan merupakan suatu proses yang terstruktur untuk mengangkat harkat dan martabat manusia secara menyeluruh. Oleh sebab itu, pendidikan perlu menjadi sarana strategis dalam mengembangkan potensi individu guna mewujudkan cita-cita pembentukan manusia yang utuh.

Tidak ada yang lebih baik untuk mengubah manusia dari pada pendidikan, pengaruh pendidikan pada kualitas manusia dua atau tiga kali lebih besar dari pada hal lain. Untuk meningkatkan produktivitas, pendidikan bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas individu. Pendidikan berfungsi sebagai pengendali sosial, pelestarian budaya, tempat latihan dan pengembangan tenaga kerja, dan pembentukan sikap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bukan hanya fasilitas yang bagus yang menentukan kualitas pendidikan, tetapi juga output (lulusan) dan bagaimana lembaga memberikan layanan. Salah satu sarana penting yang harus dikelola adalah pendidikan. Secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai perspektif teori dan praktik kehidupan yang berkembang. Untuk mencapai cita-cita manusia yang lebih tinggi, kualitas pendidikan harus ditingkatkan.¹

Berbagai perspektif teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan harus digunakan untuk mengelola sarana utama, pendidikan. Untuk mencapai cita-cita manusia yang lebih tinggi, kualitas pendidikan harus ditingkatkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab I Pasal 1 Ayat 1, pendidikan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sadar dan terencana guna menciptakan suasana serta proses pembelajaran yang mendorong peserta didik untuk secara aktif mengembangkan potensinya. Tujuan dari pendidikan ini adalah agar peserta didik memiliki kekuatan spiritual yang berlandaskan agama, mampu mengendalikan diri, berkepribadian, cerdas, berakhlak mulia, dan memiliki keterampilan yang berguna bagi dirinya sendiri, masyarakat, maupun negara.²

Pendidikan sangat penting untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, karena itu diperlukan

¹ M Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang," *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2020): 87–109.

² Junaedi Ifan, "Proses Pembelajaran Yang Efektif.," *Jisamar* VOL. 3 NO., no. 2 (2019): 19–25.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

upaya yang sistematis dan terencana untuk menyediakan pendidikan yang berkualitas.

Saat ini, masyarakat telah memahami betapa pentingnya pendidikan, dan perannya semakin krusial dalam meningkatkan mutu pengetahuan. Pendidikan dipandang sebagai elemen utama dalam mempersiapkan serta membentuk generasi penerus yang diharapkan mampu menjadi individu yang berkualitas, bertanggung jawab, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Pada era informasi dan teknologi sekarang sangat membutuhkan informasi dan media pembelajaran. Institusi pendidikan menghadapi tantangan tersendiri untuk memenuhi kebutuhan ini. Sekolah dan madrasah juga menghadapi perkembangan teknologi informasi yang cepat bersama dengan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan. Ini dapat mempercepat penyediaan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.³

Pendidikan merupakan jasa yang dalam hal ini adalah jasa yang diberikan oleh pihak pengelola jasa pendidikan kepada pihak yang menerima secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu. Kualitas dari jasa dalam artian relatif adalah kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pihak-pihak yang memerlukan dan kepentingan dengan jasa tersebut.

³ Agus Agus Susilo, "Video Animasi Sebagai Sarana Meningkatkan Semangat Belajar Mata Kuliah Media Pembelajaran Di STKIP PGRI Lubuklinggau," *Jurnal Eduscience* 8, no. 1 (2021): 30–38.

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.

Seiring dengan meningkatnya jumlah lembaga pendidikan dan pelatihan yang menawarkan berbagai bidang keahlian, persaingan antar penyedia jasa pendidikan pun menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, dibutuhkan berbagai strategi agar lembaga-lembaga tersebut tetap mampu bersaing dan bertahan di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Lembaga penyedia jasa harus selalu memperhatikan dan menjadi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Dalam dunia pendidikan, keberhasilan suatu lembaga tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru di dalam kelas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administratif yang diberikan kepada peserta didik. Pelayanan prima dari tenaga administrasi menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya lingkungan sekolah yang nyaman, tertib, dan efisien. Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah dalam hal pengurusan data, surat-menyurat, informasi akademik, hingga pelayanan bimbingan administratif kepada peserta didik.

Pelayanan prima pada bidang pendidikan menurut Prasetyawati yang dikutip dalam Wahyuni dkk, menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan terbaik yang dilakukan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Esensi dari pelayanan prima terletak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pada tercapainya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang unggul menjadi salah satu faktor yang mampu menarik minat masyarakat.⁴

Sedangkan menurut utari yang dikutip dari menyatakan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai apabila harapan mereka sejalan dengan hasil yang diterima, khususnya terkait dengan mutu dan layanan yang diberikan.⁵

Hal ini menegaskan bahwa pelayanan memiliki peran yang sangat vital dalam suatu sistem, khususnya yang berkaitan dengan mutu, baik dalam hal kualitas hidup maupun produk. Pelayanan yang semakin baik akan menurunkan tingkat kekhawatiran pelanggan terhadap layanan dari suatu institusi. Dalam dunia pendidikan, peningkatan mutu pelayanan akan membantu mengurangi keraguan masyarakat dalam memilih sebuah sekolah sebagai tempat belajar.

Berkaitan dengan hal tersebut, peran tenaga administrasi sangat penting dalam menunjang kelancaran dan keberhasilan operasional sekolah. Kompetensi dan keterampilan diperlukan untuk mendukung bidang pengelolaan. Untuk mewujudkan sekolah yang bermutu, kehadiran tenaga administrasi dalam proses pembelajaran di tingkat dasar, menengah dan atas sangatlah penting.

⁴ Sri Wahyuni, Luluk Nur Azizah, and Ulfa Lu'lu'atul Azizah, "Organisasi Dan Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam," *Cermin Jurnal Manajemen dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara* 1, no. 2 (2022): 31–35, <https://ejournal.staidda-krempyang.ac.id/index.php/CERMIN>.

⁵ Tia Ichwani et al., "Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta," *SULUH: Jurnal Abdimas* 2, no. 2 (2021): 110–116.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada instansi seperti sekolah biasanya pelayanan prima berkaitan dengan tenaga administrasi yang mana seorang tenaga administrasi sekolah adalah orang-orang yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan pendidikan berjalan lancar. Menurut Abdul Pandi tenaga administrasi adalah mereka yang bertugas untuk mendukung dan melayani proses administrasi sekolah dan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan sekolah. Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab untuk membantu menjalankan proses pendidikan melalui layanan administrasi dan pendukung.⁶

Tenaga administrasi adalah staf sekolah non-guru yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas administrasi, sering dikenal sebagai administrasi tata usaha. Berdasarkan Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah, tenaga administrasi diartikan sebagai sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan pembelajaran, namun memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan sekolah.⁷

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja lembaga yang tentunya

⁶ Abdul Pandi, "MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) 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>.

⁷ Deasy Indriyany, "Pelaksanaan Manajemen Perkantoran Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 3 Negeri Agung," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1 (1) (2023): 2023, <https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/imamah>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam meningkatkan kualitas jasa yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan siswa.

Menurut Prasetyo yang dikutip oleh Kusumawardhani dkk, berpendapat bahwa, Kepuasan siswa sangat bergantung pada bagaimana mereka melihat dan mengharapkan penyedia layanan, dalam hal ini sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan. Sangat penting untuk memperhatikan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa karena kepuasan mereka akan mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan jasa yang diberikan.⁸

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan suatu bangsa. Di Indonesia, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki peran strategis dalam menyiapkan sumber daya manusia yang terampil dan siap kerja. Keberhasilan SMK tidak hanya ditentukan oleh kualitas pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh berbagai faktor pendukung, salah satunya adalah pelayanan prima dari tenaga administrasi. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan peserta didik, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan.

Tenaga administrasi di SMK merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan kepada peserta didik. Mereka bertanggung jawab atas

⁸ Dwi Ayu Kusumawardhani and Burhanuddin Burhanuddin, "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online," Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan 3, no. 1 (2020): 90–101.

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.

berbagai proses administratif seperti pendaftaran, pengelolaan data, pengurusan surat-menyurat, hingga penyediaan informasi yang dibutuhkan peserta didik. Pelayanan prima, yang mencakup aspek kecepatan, akurasi, keramahan, dan kemudahan akses, menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan nyaman bagi peserta didik. Ketika peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung lebih fokus pada pembelajaran, memiliki motivasi yang lebih tinggi, dan merasa dihargai sebagai bagian dari institusi pendidikan.

Namun dilihat pada kenyataannya pelayanan saat ini masih memiliki banyak kelemahan dan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat, yang paling menonjol yaitu dalam hal pendidikan. Untuk memenuhi harapan masyarakat, tujuan utama dari fungsi pelayanan harus ditingkatkan dan diperbaiki. Instansi pendidikan harus memperbaiki sumber daya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperbaiki komponen pelayanan dan mengoptimalkan peran pelayan yang ada.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di beberapa institusi pendidikan masih menghadapi tantangan. Keluhan terkait antrean panjang, informasi yang kurang jelas, prosedur yang berbelit, atau sikap kurang responsif dari tenaga administrasi masih sering dijumpai. Permasalahan ini tentu saja dapat berdampak negatif pada kepuasan peserta didik dan bahkan berpotensi menurunkan citra institusi. Pelayanan administrasi yang buruk dapat menimbulkan rasa frustrasi pada peserta didik,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mengganggu konsentrasi belajar, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi prestasi akademik mereka.

SMK Negeri 2 Tapung Hilir, sebagai salah satu institusi pendidikan kejuruan di Kabupaten Kampar, Riau, juga berupaya terus meningkatkan kualitas layanannya. Dengan semakin meningkatnya tuntutan akan kualitas lulusan dan persaingan antar lembaga pendidikan, penting bagi SMK Negeri 2 Tapung Hilir untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, termasuk pelayanan administrasi, berjalan optimal. Mengingat peran sentral tenaga administrasi dalam menunjang kegiatan belajar mengajar dan menciptakan iklim akademik yang positif, penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik menjadi sangat relevan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di SMK Negeri 2 Tapung Hilir pada tanggal 15 Juni 2024 melalui komunikasi langsung dengan kepala tenaga administrasi sekolah, maka fokus penelitian ini diarahkan pada bagian administrasi SMK Negeri 2 Tapung Hilir. Dalam observasi tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa indikasi permasalahan, antara lain:

1. Masih ditemui kendala dalam memberikan layanan kepada tamu, seperti mahasiswa yang melakukan observasi awal di sekolah, yang disebabkan oleh beban kerja tenaga administrasi yang banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Masih ditemukan keterlambatan dalam penyediaan data dan dokumen yang dibutuhkan siswa, seperti profil sekolah, data guru, maupun surat balasan.
3. Waktu yang diperlukan sekolah untuk menyampaikan informasi lanjutan kepada tamu, seperti mahasiswa, masih tergolong lambat atau memerlukan waktu yang cukup lama.

Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini, yaitu:

1. Permasalahan yang pada judul diatas sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari selama di kelas, yaitu pada prodi Manajemen Pendidikan Islam.
2. Lokasi penelitian yang bisa masih bisa dijangkau oleh penulis yaitu, di Desa Tanah Tinggi, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar.
3. Penulis merasa tertarik untuk mengkaji masalah judul diatas, karena melihat masalah tersebut ada pada lokasi yang di tuju.

Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memilih judul penelitian, maka perlu adanya penegasan istilah yaitu:

1. Pelayanan Prima menurut Prasetyawati yang dikutip dalam Wahyuni dkk, pelayanan prima diartikan sebagai upaya terbaik yang dilakukan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Inti dari pelayanan prima terletak pada tercapainya kepuasan pelanggan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sehingga pelayanan yang unggul menjadi salah satu faktor yang mampu menarik minat masyarakat.

2. Menurut Abdul Pandi tenaga administrasi adalah mereka yang bertugas untuk mendukung dan melayani proses administrasi sekolah dan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan sekolah. Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab untuk membantu menjalankan proses pendidikan melalui layanan administrasi dan pendukung.
3. Menurut Prasetyo yang dikutip oleh Kusumawardhani dkk, berpendapat bahwa, Kepuasan siswa sangat bergantung pada bagaimana mereka melihat dan mengharapkan penyedia layanan, dalam hal ini sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan. Sangat penting untuk memperhatikan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa karena kepuasan mereka akan mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan jasa yang diberikan.

Permasalahan**1. Identifikasi Masalah**

Ada beberapa kajian yang dapat dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir, antara lain:

- a. Pengaruh Pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan prima tenaga administrasi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.
- c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.

2. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah berikut untuk mempermudah penelitian agar lebih terarah dan mencapai sasaran dari segi biaya dan waktu:

- a. Pengaruh pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar.
- b. SMK Negeri 2 Tapung Hilir memiliki tiga jenjang rombongan belajar. Namun, penulis memusatkan pengambilan sampel pada siswa kelas XI dan XII, dengan pertimbangan bahwa secara emosional dan usia mereka lebih matang sehingga lebih mampu memahami isi angket yang diberikan.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir?
- b. Bagaimana Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Yang di berikan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.
- b. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Yang di berikan Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.
- c. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.

2. Manfaat Penelitian**a. Teoritis**

- 1) Untuk sekolah: Sebagai informasi bagi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan prima 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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Untuk Penulis: Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan (S. Pd) pada prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya: Dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir.

b. Praktis

- 1) Untuk Sekolah: Sebagai bahan informasi bagi SMK Negeri 2 Tapung Hilir dalam mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi.
- 2) Untuk Peneliti: Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi kepala sekolah, guru, serta pihak sekolah dalam memahami dampak pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Tapung Hilir.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORITIS

Konsep Teoritis

1. Konsep Teoritis Pelayanan Prima

a. Teori Pelayanan Prima

Pelayanan prima berarti pelayanan terbaik yang diberikan oleh seorang pegawai kepada customernya, pelayanan ini melebihi standart pelayanan atau standart service yang telah ditentukan oleh perusahaan/ instansi. Pelayanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna sering disebut juga dengan layanan prima atau layanan istimewa (service excellent).

Esensi dalam layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan.

Kotler dalam Suryadi mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepemilikan apapun. Produknya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik.⁹

Menurut prasetyawati dikutip oleh Fantika, pelayanan yang baik berarti semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna pelayanan. Karena hakikat pelayanan yang baik adalah kepuasan pelanggan. Melihat semakin tingginya persaingan antar sekolah, masalah mutu layanan menjadi salah satu kendala bagi untuk memasuki dunia yang kompetitif.¹⁰

Persaingan dalam dunia pendidikan saat ini sangat ketat. Setiap sekolah berlomba-lomba untuk menampilkan prestasi dan keunggulannya, terutama nampak pada sekolah swasta. Fenomena ini menjadi cambuk bagi sekolah negeri untuk tetap mempertahankan daya saing untuk sekolah mereka.

Menurut Ali mustopa dkk, pada bidang pendidikan, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka semakin rendah pula tingkat keraguan masyarakat dalam memutuskan untuk memilih. Artinya masyarakat memiliki keyakinan yang tinggi untuk memilih sekolah yang dituju.¹¹

⁹ Djaka Suryadi, "Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan," *Jurnal Asy-Syukriyyah* 20, no. 2 (2021): 85–106.

¹⁰ Fantika Febry Puspitasari, "Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah," *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, no. 1 (2020): 30–36.

¹¹ Ali Mustopa Yakub Simbolon, Ahmad Sabri, and Sermal, "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di," *Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2022): 57.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pelayanan prima selama ini telah menjadi prinsip penting yang dijunjung tinggi oleh perusahaan-perusahaan komersial untuk menjaga mutu layanan dan membangun hubungan kerja yang baik. Sebagai contoh, ketika seseorang datang ke dealer mobil, ia akan disambut dengan keramahan melalui layanan pelanggan. Terdapat prosedur operasional standar yang mengatur cara menyapa hingga memberikan layanan yang dirancang untuk menciptakan rasa puas dan nyaman bagi konsumen.

Namun kenyataan dalam dunia pendidikan, hal ini justru sering terlupakan. Lemahnya komunikasi yang dibangun antara sekolah dengan masyarakat, sekolah dengan komite, tenaga pendidik dengan orang tua, menjadi salah satu penyebab masalah yang seringkali muncul. Sedangkan masyarakat merupakan pemasar yang dimiliki oleh sekolah.

Daryanto dan Setyobudi menyatakan bahwa pelayanan prima adalah bentuk layanan yang optimal dari suatu instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang berasal dari internal maupun eksternal instansi atau perusahaan tersebut.¹²

Sementara itu, menurut Bintoro, pelayanan prima umumnya berkaitan erat dengan jasa layanan yang diberikan sebagai upaya untuk menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan dari pelanggan atau

¹² Daryanto, Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Cet. Ke- 1. Hlm. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

konsumen, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan secara baik dan tepat.¹³

Dari pengertian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan prima tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman positif serta membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas, serta memperkuat reputasi perusahaan atau organisasi.

b. Tujuan Dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto tujuan pelayanan prima yaitu:

- 1) Bertujuan menyajikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan.
- 2) Untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan sekaligus memenuhi kepuasan pelanggan.
- 4) Bertujuan memastikan bahwa setiap kebutuhan pelanggan mendapatkan perhatian yang layak.
- 5) Serta memastikan pelanggan tetap setia menggunakan layanan atau produk.

Dan adapun fungsi pelayanan prima menurut Daryanto sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.

¹³ Bintoro, *Ibid*, Hlm.114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 4) Memuaskan pelanggan, agar memberikan respon yang positif dengan lembaga.¹⁴

c. Indikator Pelayanan Prima

Menurut Atep dalam Silvia menyebutkan bahwa budaya pelayanan prima dikembangkan menjadi 6 yaitu:

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi keahlian dan pengetahuan tenaga pelayanan dalam menjalankan tugasnya, penting bagi tenaga pelayanan untuk memahami tugas mereka secara mendalam dan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, penguasaan teknis pemahaman jasa, serta keterampilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

b) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku yang harus ditampilkan saat berinteraksi dengan pelanggan yang mana harus disesuaikan dengan situasi dan saat melayani pelanggan seperti menekankan pada perilaku positif dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan, sikap yang sopan,

¹⁴ Daryanto, *Ibid.*, Hlm.2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

hormat, dan peduli menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan, mengedepankan empati dan kesediaan untuk membantu pelanggan dengan tulus.

c) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri. Mengacu pada kesan profesional yang ditampilkan oleh tenaga pelayanan melalui cara berpakaian, kebersihan diri, dan tata cara berbicara, penampilan yang rapi dan menarik mencerminkan citra positif dari sebuah instansi.

d) Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian menyeluruh terhadap pelanggan, yang mencakup pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka, serta respons terhadap masukan dan kritik yang diberikan. Hal ini dapat diwujudkan melalui pendekatan personal dalam pelayanan, memahami secara detail harapan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian nyata dalam setiap interaksi, termasuk mendengarkan dengan cermat agar pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

e) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata bukan hanya sekedar janji- janji yang diberikan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 tetapi harus dilakukan dalam memberikan pelayanan. Seperti langkah nyata dalam memberikan solusi atas kebutuhan atau masalah pelanggan, dan proses pelayanan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan efektif.

2. Konsep Teoritis Tenaga Administrasi

a. Teori Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) adalah ujung tombak dari pengelolaan administratif sekolah. TAS melakukan banyak hal penting dalam pengelolaan sekolah, seperti mengelola tata persuratan sekolah, mengelola peserta didik, mengelola tenaga pendidik dan kependidikan, dan mengelola kurikulum. Kantor sekolah biasanya dioperasikan oleh TAS secara teknis. Oleh karena itu, mendukung kemampuan dan kemampuan TAS sangat penting agar waktu dan tenaga dapat dialokasikan secara optimal untuk sekolah.

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono dalam kutipan Rahmawati, tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki tanggung jawab dalam mendukung layanan administrasi guna menjamin kelancaran jalannya proses pendidikan di sekolah. Mereka termasuk pegawai non-pendidik yang umumnya dikenal sebagai staf tata usaha (TU).¹⁵

¹⁵ D Rahmawati, "Rekrutmen Tenaga Kependidikan Dalam Penguatan Administrasi Di MTs Swasta Babun Najah" (2023), <https://repository.ar->

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Kuncoro, tenaga administrasi sekolah merupakan layanan yang berperan dalam mendukung tercapainya tujuan dari aktivitas utama. Dalam bentuk dan tujuan organisasi apa pun, tenaga administrasi sekolah melaksanakan dua jenis pekerjaan, yaitu aktivitas utama dan tugas perkantoran. Di lingkungan sekolah, aktivitas utama berkaitan dengan proses pembelajaran, sedangkan tugas perkantoran mencakup kegiatan administrasi sekolah.¹⁶

Menurut Imam Gunawan, Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) berperan dalam menjalankan tugas-tugas administrasi di lembaga pendidikan dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas kepada seluruh pihak yang membutuhkan.¹⁷

Karena peran dan posisi tenaga administrasi sangat vital dalam pengelolaan sekolah, pemerintah menetapkan standar khusus melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008. Standar ini mencakup persyaratan kualifikasi serta kompetensi minimum yang wajib dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah.¹⁸

raniry.ac.id/id/eprint/33974/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/33974/1/Dewi Rahmawati%2C 190206059%2C FTK%2C MPI.pdf.

¹⁶ Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika* 19, no. 2 (2022): 59–70.

¹⁷ Imam Gunawan et al., "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif," *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1 (2021): 467–471.

¹⁸ Penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (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.

Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam upaya menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Untuk mengefektifkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang administrasi sekolah.

Sebagai salah satu sumber daya manusia sekolah, tenaga administrasi merupakan penggerak segala aktivitas serta penentu dalam keberhasilan mencapai tujuan sekolah. Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan kemampuan yang memadai di bidang administrasi.

Tenaga administrasi sekolah mendukung berjalannya operasional sekolah agar efektif haruslah mempunyai pengetahuan, keterampilan dan hal-hal lainnya, sehingga tugas-tugas tenaga administrasi sekolah terlaksana sesuai semestinya. Menurut Yolanda dan Annisah Untuk mencapai hal ini dibutuhkan sikap profesionalisme dari tenaga administrasi, profesionalisme diartikan sebagai kemampuan seseorang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

untuk mengembangkan strategi-strategi dalam melaksanakan pekerjaan disesuaikan dengan profesinya.¹⁹

Berdasarkan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, tenaga administrasi diwajibkan memiliki sejumlah kompetensi, yaitu kompetensi kepribadian, sosial, teknis, serta manajerial (yang terakhir ini berlaku khusus bagi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah).

b. Kompetensi Tenaga Administrasi

Kompetensi tenaga administrasi sekolah memiliki beberapa dimensi yaitu:

- 1) Dimensi kompetensi mencakup kemampuan untuk menunjukkan integritas dan budi pekerti yang luhur, memiliki etos kerja yang tinggi, mampu mengendalikan diri, percaya diri, bersikap fleksibel, cermat, disiplin, serta menunjukkan kreativitas, inovasi, dan rasa tanggung jawab.
- 2) Dimensi kompetensi sosial mencakup kemampuan untuk bekerja sama dalam tim, memberikan pelayanan yang optimal, memiliki kesadaran dalam berorganisasi, berkomunikasi secara efektif, serta menjalin hubungan kerja yang baik.

¹⁹ Yolanda Mario Putri and Anisah Anisah, "Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri," *Journal of Educational Administration and Leadership* 3, no. 4 (2023): 236–240.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Dimensi kompetensi teknis mencakup kemampuan dalam mengelola administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan masyarakat, pengelolaan surat-menyurat dan arsip, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, layanan khusus, serta pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- 4) Dimensi kompetensi manajerial yang diperuntukkan khusus bagi kepala administrasi sekolah atau madrasah, mencakup kemampuan dalam mendukung pelaksanaan standar nasional pendidikan, merancang program kerja dan laporan, mengatur serta mengembangkan staf, membuat keputusan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memaksimalkan penggunaan sumber daya, membina pegawai, menangani konflik, serta menyusun laporan secara sistematis.

c. Fungsi 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.

Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari pelaksanaan unit penyelenggaraan penyelenggaraan, bidang administrasi dan informasi, data pendidikan. Fungsi tenaga administrasi sekolah adalah:²⁰

- 1) Membantu tugas kepala sekolah atau madrasah dalam mengelola administrasi, seperti urusan surat-menyurat dan ketatausahaan yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran di sekolah atau madrasah.
- 2) Petugas administrasi kepegawaian berperan dalam mendukung kelancaran segala urusan terkait kepegawaian, baik untuk pendidik maupun tenaga kependidikan yang bekerja di sekolah atau madrasah.
- 3) Petugas administrasi keuangan berperan dalam membantu pengelolaan keuangan di sekolah atau madrasah.
- 4) Petugas perlengkapan bertanggung jawab membantu dalam pengelolaan sarana, prasarana, serta kebutuhan logistik di sekolah atau madrasah.
- 5) Petugas sekretariat dan kesiswaan berperan dalam membantu Kepala Tata Usaha atau Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola administrasi kesekretariatan dan urusan kesiswaan.

3. Konsep Teoritis Kepuasan Peserta Didik

²⁰ Yuke Setriani and Irsyad, "Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di SMPN Se-Kecamatan Koto XI Tarusan," *Journal of Practice Learning and Educational Development* 4, no. 1 (2024): 24–31.

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.

a. Teori Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan siswa adalah bentuk respons atau sikap yang ditunjukkan oleh siswa, baik dalam bentuk positif maupun negatif, sebagai hasil dari kesesuaian antara harapan mereka dengan pelayanan proses belajar mengajar yang mereka terima, pendapat sopiatin yang dikutip oleh Zefanya.²¹

Kepuasan siswa dapat dipahami sebagai kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan pada bidang pendidikan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak puas dari pemakai jasa, namun pengertian kepuasan menurut Hasibuan yang dikutip oleh Kusumawardhani dkk, menyebutkan Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, gembira, atau lega seseorang yang timbul akibat dari pengkonsumsian suatu produk atau jasa. Untuk menerima layanan.²²

Menurut Liana, kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pemberian layanan. Kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai indikator untuk menentukan apakah suatu sekolah berhasil dalam melayani siswanya.²³

²¹ I Zefanya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Di Smk Kristen Penabur Purworejo," *PROSPECT (Jurnal Manajemen dan Akuntansi)*(2018),://ejurnal.stiera.ac.id/index.php/ppjma/article/download/27/27.

²² Kusumawardhani and Burhanuddin, "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online."

²³ Liana et al., "Analisis Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Pada tingkat sekolah menengah Atas," *Jurnal, Manajemen dan Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 9–19, <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sedangkan pelanggan dalam Dunia Pendidikan Menurut Sallis dikutip dalam wahyuli, Pelanggan internal lembaga pendidikan adalah guru dan staf sekolah. Pelanggan eksternal lembaga pendidikan kini adalah orang tua siswa dan masyarakat. Pelanggan utamanya adalah para pelajar.²⁴ Sejalan dengan itu, menurut Husin mengemukakan bahwa peserta didik dan orangtua peserta didik disebut sebagai pengguna jasa pendidikan atau pelanggan. Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan atau pengguna jasa dapat diukur dari kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah.²⁵

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon emosional seseorang terhadap pengalamannya (realitas) dibandingkan dengan harapannya. Orang merasa puas apabila apa yang diperolehnya sesuai dengan harapan dan pengalamannya. Oleh karena itu, kepuasan siswa juga dapat dilihat sebagai respon terhadap emosi siswa terhadap pengalaman sekolahnya (realitas) dan apakah pengalaman tersebut sesuai dengan harapannya. Siswa merasa puas ketika apa yang mereka peroleh sesuai dengan harapan dan pengalaman mereka.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

²⁴ Wahyuli Lius Zen, "Proses Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Plus Assalaam Bandung," *Jurnal Tarbawi* 1, no. 1 (2012): 123–140.

²⁵ Aep Husin et al., "Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Dan Kualitas Pendidikan Terhadap Citra Sekolah Pada Sdn Daya Bakti Kabupaten Subang," *e-Prosiding Magister Manajemen ARS University* 1, no. 1 (2023): 137–147.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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, kepuasan siswa dipengaruhi oleh sejauh mana harapan mereka sesuai dengan kenyataan yang dialami, kualitas pelayanan selama proses penerimaan layanan, sikap petugas yang memberikan kepuasan, kondisi lingkungan fisik yang mendukung, serta terpenuhinya janji sesuai realita. Kepuasan peserta didik sebagai penerima layanan merupakan hasil dari perbandingan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan siswa antara lain adalah:

- 1) Proses pembelajaran di sekolah

Salah satu bagian dari proses pembelajaran adalah metode yang digunakan oleh guru dalam menyampaikan materi kepada siswa

- 2) Lingkungan kehidupan sekolah

Lingkungan sekolah mencakup stabilitas kondisi kehidupan yang berkaitan dengan baik guru maupun siswa.

- 3) Komunikasi

Hubungan komunikasi yang efektif antara pendidik dan peserta didik dalam kegiatan sehari-hari di sekolah turut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan siswa.

- 4) Pelayanan administrasi dan Manajemen sekolah

Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan siswa, karena keduanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

merupakan aspek penting dalam menjalankan operasional organisasi, dalam hal ini lembaga sekolah.²⁶

Menurut Moenir yang dikutip dalam Nurhadi, terdapat empat syarat utama yang harus dipenuhi agar suatu layanan mampu memberikan kepuasan kepada individu atau kelompok yang menerima layanan tersebut, yaitu:²⁷

- 1) Tingkah laku yang sopan.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) Waktu penyampaian yang tepat, dan
- 4) Keramahtamahan.

c. Indikator kepuasan Peserta Didik

Dalam kepuasan siswa terdapat 5 kepuasan mutu layanan pendidikan menurut Etty dan Siswohadi yaitu:²⁸

- 1) Keandalan, Hal ini berkaitan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi kepala sekolah, serta kualitas pelayanan dari staf yang sesuai dengan apa yang dijanjikan dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat guna memenuhi kebutuhan dan harapan

²⁶ Annisa Rahmadani, Kurjono, and Hari Mulyadi, "Penerapan Blended Learning Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Siswa Ditinjau Berdasarkan Jenis Kelamin," *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 6, no. 2 (2022): 2549–2284.

²⁷ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137.

²⁸ Etty Widawati and Siswohadi, "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi," *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 10 (2020): 1500–1513.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Contohnya, guru dan staf selalu hadir tepat waktu, dan berbagai kebutuhan seperti informasi, data, serta dokumen disampaikan tanpa adanya keterlambatan
- 2) Daya Tanggap, untuk menerima dan menangani keluhan siswa yang berkaitan dengan proses pembelajaran maupun permasalahan lain di lingkungan sekolah. Misalnya, memberikan tanggapan dengan cepat terhadap pertanyaan yang diajukan oleh siswa
 - 3) Kepastian, suatu keadaan dimana kepala sekolah sekolah, staf kantor, guru atau lembaga memberikan jaminan kepastian layanan kepada siswa yang tidak terlepas dari kepercayaan terhadap janji-janji di samping layanan lainnya. Seperti adanya jaminan bahwa layanan pendidikan sesuai standar kualitas, Staf administrasi memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami contohnya seperti informasi beasiswa yg diperuntukan untuk siswa kurang mampu dan bagaimana cara pengurusan syaratnya.
 - 4) Empati, Kepedulian dan perhatian individu terhadap kebutuhan siswa, sehingga siswa merasa dihargai dan didukung. Bentuk empati sekolah atau lembaga terhadap kebutuhan siswa adalah adanya pemahaman staf sekolah atau lembaga terhadap kebutuhan siswa dan berupaya kearah pencapaiannya. Seperti staf pendidikan memperhatikan kebutuhan siswa secara individu, termasuk 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.

dengan kebutuhan khusus, guru memahami kesulitan belajar siswa dan memberikan pendekatan personal.

- 5) Berwujud, Aspek fisik yang dapat dilihat, seperti fasilitas, sarana prasarana, lingkungan sekolah, dan penampilan staf atau guru. Seperti Ruang kelas yang bersih dan nyaman, Peralatan belajar seperti komputer, buku, atau laboratorium yang memadai, Penampilan rapi dan profesional dari staf sekolah.

B. Pengaruh pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Permasalahan tentang pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik terletak pada kurangnya kedisiplinan staf sekolah saat jam masuk tiba dan akhirnya berdampak pada pelayanan yang kurang baik seperti masih adanya keterlambatan data atau informasi saat diperlukan oleh siswa, guru dan juga tamu seperti mahasiswa yg membutuhkan data jumlah siswa disekolah tersebut, kurangnya kompetensi dan profesionalisme tenaga administrasi seperti kurangnya sikap ramah beberapa staf administrasi terhadap kebutuhan siswa dan juga saat melayani tamu seperti mahasiswa yang ingin melakukan observasi, kurangnya pemanfaatan teknologi karena sekolah tersebut masih menggunakan beberapa proses administrasi manual yang bisa memakan waktu lama dan juga rawan kerusakan dan kesalahan, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf TU disekolah yang menyebabkan keterlambatan dan keteteran dalam memberikan pelayan ketika ada tamu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pelayanan prima oleh tenaga administrasi tidak hanya memengaruhi aspek teknis dalam pendidikan, tetapi juga menciptakan hubungan positif antara peserta didik dan institusi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kualitas pengalaman pendidikan secara keseluruhan.

Konsep Operasional

Konsep operasional merujuk pada penjelasan yang jelas mengenai variabel dalam penelitian untuk memastikan hasil yang konsisten bagi pengamat. Langkah-langkah tersebut meliputi pengembangan konsep-konsep yang telah dikelompokkan ke dalam variabel yang dapat diukur, sesuai dengan kerangka konsep yang ada. Konsep ini berkenaan dengan Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik. Pada penelitian ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu pelayanan prima tenaga adm (Variabel X) dan kepuasan peserta didik (Variabel Y).

Tabel. II. 1
Konsep Operasional

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan prima tenaga administrasi (X)	Kemampuan	keahlian dan pengetahuan tenaga pelayanan dalam menjalankan tugasnya.
		Penguasaan pemahaman jasa, serta keterampilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.
	Sikap	Menekankan pada perilaku positif dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan
		Sikap yang sopan, hormat, dan peduli menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.
		Mengedepankan empati dan kesediaan untuk membantu pelanggan dengan tulus.
	Penampilan	kesan profesional yang ditampilkan oleh tenaga pelayanan melalui cara berpakaian, kebersihan diri, dan tata cara berbicara.
		Penampilan yang rapi dan menarik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		mencerminkan citra positif.
Perhatian		Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara spesifik serta memberikan perhatian penuh dalam setiap interaksi.
		Mendengarkan dengan seksama untuk memastikan pelanggan merasa diperhatikan.
Tindakan		Langkah nyata dalam memberikan solusi atas kebutuhan atau masalah pelanggan.
		Proses pelayanan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan efektif.
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Keandalan	Peserta didik merasa puas dengan pelayanan cepat tenaga administrasi
		keperluan seperti informasi, data, dan dokumen diberikan tanpa penundaan.
		Ketelitian dalam memberikan pelayanan
	Daya Tanggap	Memberikan respons cepat terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 siswa.
		Peserta didik merasa puas dengan kepedulian tenaga administrasi sekolah terhadap kepentingan peserta didiknya
	Kepastian	Staf administrasi memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami.
		Peserta didik merasa puas dengan kesediaan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan yang diminta
	Empati	Peserta didik puas dengan keramahan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik
		Peserta didik puas dengan perhatian tenaga administrasi dalam menangani kepentingan peserta didik
		Peserta didik puas dengan solusi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah jika ada peserta didik yang complain mengenai suatu hal
	Berwujud	Ruang kelas yang bersih dan nyaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Peralatan belajar seperti komputer, buku, atau laboratorium yang memadai.
	Penampilan rapi dan profesional dari staf sekolah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dipilih dengan tujuan menghindari kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian yang relevan juga berguna untuk menunjukkan keaslian penelitian serta memastikan topik ini belum pernah diteliti oleh peneliti lain.

1. **Nama peneliti:** M. Hasbi dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS Negeri 1 Model Palembang”.

Persamaan: Meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

Perbedaan: meneliti kualitas pelayanan administrasi di MTS 1 Model Palembang.

Hasil Penelitian: Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif, dengan populasi peserta didik kelas VIII sebanyak 283 orang dan sampel 74 responden (menggunakan rumus Slovin). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan 15 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

didapatkan ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati, dan ketanggapan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik ($F_{hitung} = 4,283$, signifikansi $0,002 < 0,05$). Dimensi empati (X4) adalah yang paling dominan, terbukti dari $t_{hitung} = 0,410$ dan signifikansi $0,00$, artinya berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan peserta didik.

2. Nama peneliti: Besse Irma Sasmita dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS As’adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi”.

Persamaan: Meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

Perbedaan: Meneliti pelayanan kesiswaan di MTS As’adiyah Lapai kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sultra.

Hasil penelitian: Jenis Penelitian Eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis. Menggunakan angket dan dokumentasi. Pelayanan administrasi kesiswaan berada pada kategori sedang dengan 58% (38 orang) dari 74 sampel. Kepuasan peserta didik juga berada pada kategori sedang dengan 66% (49 orang) dari 74 sampel. Dengan Uji Statistik $t_{hitung} = 17,34711 > t_{tabel} = 1,66691$ (berarti signifikan). Persamaan regresi: $Y = 5,8021 + 0,6294X$, menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi kesiswaan meningkatkan kepuasan peserta didik. Koefisien determinasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

(R^2) = 0,8069, artinya 80,69% variasi kepuasan peserta didik dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan.

3. **Nama peneliti:** Sukmawati dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo”.

Persamaan: Meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

Perbedaan: Meneliti kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo.

Hasil penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo, berdasarkan persepsi 80 responden, memiliki skor rata-rata sebesar 60,05 dengan skor minimum 32 dan maksimum 72, serta standar deviasi 6,700 dan varians 44,885, yang menunjukkan persepsi cukup baik terhadap variabel tersebut. Sementara itu, kepuasan peserta didik memiliki rata-rata skor 58,47 dengan skor minimum 46 dan maksimum 73, standar deviasi 6,040, dan varians 36,478, yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik berada pada kategori baik. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik, dengan persamaan regresi $Y = 53,568 + 0,111X$, yang berarti setiap peningkatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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% pada kualitas pelayanan administrasi akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,111. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,388 menunjukkan bahwa sebesar 38,8% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi.

Hipotesis

Hipotesis biasanya didefinisikan sebagai jawaban atau dugaan sementara dari masalah penelitian. Penelitian inferensial, atau dengan metode kuantitatif yang dimaksudkan untuk dievaluasi. Penelitian deskriptif tidak memerlukan rumusan hipotesis yang jelas, tetapi analisis statistik inferensial selalu digunakan untuk menguji hipotesis.²⁹ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir.

²⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), Cet-23, Hlm.64



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu cara untuk memperoleh pengetahuan melalui analisis data dalam bentuk angka.³⁰

Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu variabel independen (yang memengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi). Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasi product moment, karena metode ini digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.³¹

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini berlokasi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir, Desa Tanah Tinggi, Kec. Tapung Hilir, Kabupaten Kampar. Waktu yang digunakan pada saat penelitian yaitu setelah terselenggaranya seminar proposal.

³⁰ Andi Fitriani Djollong, "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)," *Istiqra'* 2, no. 1 (2020): 86–100.

³¹ Rahmat Fadli et al., "Validitas Dan Reliabilitas Pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment," *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 3 (2023): 1734–1739.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 tapung Hilir, kab. Kampar. Jumlah peserta didik SMK Negeri 2 Tapung hilir berjumlah 250 orang. Data ini bersumber dari pendataan PPDB tahun 2024 di SMKN 2 Tapung hilir. Objek penelitian ini adalah pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan disimpulkan. Populasi tidak terbatas hanya pada manusia, tetapi juga mencakup objek atau benda-benda di alam lainnya. Populasi tidak sekadar merujuk pada jumlah individu atau objek yang diteliti, melainkan mencakup seluruh ciri dan karakteristik yang melekat pada subjek maupun objek tersebut.³²

³² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), Cet-23, Hlm. 80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel. III. 1
Jumlah Populasi Peserta Didik Yang Akan Digunakan Sebagai Sampel

Tingkatan	Jumlah
Kelas XI	102
Kelas XII	62
Jumlah Populasi	164 Siswa

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih melalui teknik sampling. Sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi secara akurat, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dari sampel dapat dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan yang berlaku bagi seluruh populasi.³³

Menurut suharsimi arikunto yang dikutip Fadli menjelaskan bahwa, populasi lebih baik mengambil semua subjek jika jumlah subjeknya kurang dari 100. Namun, jika jumlah subjeknya besar (lebih dari 100 orang), dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.³⁴

penulis memusatkan pengambilan sampel pada siswa kelas XI dan XII, dengan pertimbangan bahwa secara emosional dan usia mereka lebih matang sehingga lebih mampu memahami isi angket yang diberikan.

³³ Sena Wahyu Purwanza et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi, Media Sains Indonesia*, 2022.

³⁴ Fadli et al., "Validitas Dan Reliabilitas Pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sementara itu, siswa kelas X tidak dijadikan sampel karena dikhawatirkan pemahaman mereka terhadap angket masih terbatas, mengingat mereka masih baru mengenal lingkungan sekolah.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena anggota ataupun unsur tidak homogen/ tidak bersifat sama, oleh karena itu sampel diambil secara acak dengan jumlah sesuai dengan populasinya.

Untuk pengambilan sample pada penelitian ini penulis menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

e : Nilai Presisi/ Taraf kesalahan (ditentukan $a = 0,5$)²

Setelah dihitung dengan menggunakan rumus *slovin* maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 116 peserta didik yang didapat dari:

$$n = \frac{164}{(164(0,05)^2 + 1)} = 116,31$$

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.

Jumlah besar sampel yang di dapat dari rumus di atas yaitu **116,31** yang dibulat kan menjadi 117. Maka sampel yang akan digunakan adalah sebanyak **117** peserta didik.

Adapun rumus pengambilan sampel dari setiap kelas, sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_1 \times n}{N}$$

Dimana:

n_i = Jumlah sampel menurut kelas

n = Jumlah sampel seluruhnya

N_1 = Jumlah sampel menurut kelas

N = Jumlah populasi seluruhnya

Sehingga jumlah sampel pada setiap kelas adalah sebagai berikut:

Kelas XI: $n_i = \frac{102 \times 116}{164} = 72,1$ dibulatkan menjadi 72 siswa.

Kelas XII: $n_i = \frac{62 \times 116}{164} = 44,8$ dibulatkan menjadi 45 siswa.

$n = 72,14 + 44,8 = 116,94$ maka dibulatkan menjadi 117.

Tabel. III. 2

Jumlah Keseluruhan Sampel

No	Kelas	Populasi	Sampel
1.	XI	102	72
2.	XII	62	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.

Jumlah	164	117
---------------	------------	------------

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono, kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Setiap butir dalam angket memiliki jenis pertanyaan yang bervariasi.

- a. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk memberikan uraian tentang masalah.
- b. Pertanyaan tertutup adalah jenis pertanyaan yang mengharuskan responden memberikan jawaban singkat atau memilih salah satu opsi jawaban yang telah disediakan untuk setiap pertanyaan.³⁵

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket tertutup, di mana responden diminta untuk memilih satu jawaban yang paling sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (X) atau centang (✓). Angket ini menggunakan skala Likert, yang berfungsi untuk mengukur sikap,

³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), Cet-23, Hlm. 142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pendapat, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena atau peristiwa sosial.³⁶

Tabel. III. 3

Skor Alternatif pada jawaban Angket

Skala	Interpretasi
5	Sangat sering
4	Sering
3	Kadang- kadang
2	Pernah
1	Tidak pernah

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan suatu proses mengelola data dan informasi yang dituangkan dalam berbagai bentuk seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, gambar, laporan, serta berbagai keterangan lain yang berguna untuk menunjang kegiatan penelitian.³⁷

Instrumen Penelitian

1. Variabel Pelayanan Prima Tenaga Administrasi (X)

a. Definisi Konseptual Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan standar kualitas tinggi, memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan,

³⁶ Ulber Silalahi, "Metodologi Penelitian," *Bina Budhaya Bandung* (2017): 2–5.

³⁷ *Ibid*, Sugiyono, Hlm. 137

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

serta dilakukan dengan cara yang profesional, ramah, dan responsif, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan

b. Definisi Konseptual Tenaga Administrasi

Tenaga administrasi adalah seseorang atau sekelompok orang yang bekerja di balik layar untuk mendukung kelancaran operasional suatu organisasi atau lembaga, dengan tugas-tugas yang meliputi pengelolaan data, pengarsipan, pengelolaan keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, dan lain-lain, guna mencapai tujuan organisasi dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan atau masyarakat.

c. Kisi- kisi instrumen

Tabel. III. 4

Kisi- Kisi Instrumen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Pelayanan Prima Tenaga Administrasi	Kenyamanan	1,2	3 butir
	Sikap	3,4,5	6 butir
	Penampilan	6,7	3 butir
	Perhatian	8,9	4 butir
	Tindakan	10, 11	2 butir
Jumlah			18 butir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Skala Pelayanan Prima Tenaga Administrasi

Tabel. III. 5**Skor pelayanan prima tenaga administrasi**

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

2. Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

a. Definisi Konseptual Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan positif yang timbul ketika harapan atau kebutuhan seseorang terpenuhi, dan melebihi ekspektasi awal, sehingga menciptakan perasaan senang, puas, dan loyal terhadap suatu produk, jasa, atau pengalaman.

b. Definisi Konseptual Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah perasaan positif yang timbul ketika harapan atau kebutuhan peserta didik terpenuhi dalam proses belajar dan mengajar, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, pelayanan, dan lingkungan belajar yang nyaman, sehingga menciptakan perasaan senang, puas, dan loyal terhadap suatu lembaga 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.

c. Kisi- Kisi Instrumen

Tabel. III. 6

Kisi- Kisi Instrumen Kepuasan Peserta Didik

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kepuasan Peserta Didik	Keandalan	1,2,3	6 butir
	Daya tanggap	4,5	4 butir
	Kepastian	6,7	3 butir
	Empati	8,9,10	4 butir
	Berwujud	11, 12	4 butir
Jumlah			21 butir

d. Skala Kepuasan Peserta Didik

Tabel. III. 7

Skor pelayanan prima tenaga adminisrasi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas

Penelitian dikatakan memiliki validitas apabila data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata dari objek yang diteliti. Sebuah instrumen dianggap valid jika mampu menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan kenyataan. Menurut Arikunto, validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).³⁸ Validitas merujuk pada tingkat ketepatan dan keakuratan suatu instrumen pengukuran. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana alat tersebut dianggap tepat dan layak digunakan dalam suatu penelitian. Instrumen tersebut harus mampu mengukur secara tepat hal yang memang menjadi fokus atau tujuan dari penelitian tersebut.

Untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS*. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

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

³⁸ Ifada Novikasari, "Uji Validitas Instrumen," *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017* 1, no.1(2020):530535<https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Beberapa tingkatan validasi digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen.

Tabel. III.8
Kriteria Tingkat Validitas

Nilai r	Kategorisasi
$0,90 \leq r_{xy} 1,00$	Sangat Tinggi
$0,70 \leq r_{xy} 0,90$	Tinggi
$0,40 \leq r_{xy} 0,70$	Sedang
$0,20 \leq r_{xy} 0,40$	Rendah
$0,00 \leq r_{xy} 0,20$	Sangat Rendah
$R_{xy} 0,00$	Tidak Valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator yang menggambarkan tingkat keandalan atau keterpercayaan suatu alat ukur. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi alat ukur tersebut, yaitu apakah hasilnya tetap stabil ketika dilakukan pengukuran berulang.³⁹

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui analisis statistik menggunakan Cronbach's Alpha

³⁹ Riko Al Hakim, Ika Mustika, and Wiwin Yuliani, "Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (2021): 263.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

(α). Suatu variabel dianggap reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten nilai $\alpha \geq 0,60$. Rumus *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_1 = Koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

K = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian skor total

Tabel. III.9

Kriteria Tingkat Reliabilitas

Nilai r	Keterangan
$r_{11} \leq 0,20$	Sangat rendah
$0,20 \leq r_{11} < 0,40$	Rendah
$0,40 \leq r_{11} < 0,70$	Sedang
$0,70 \leq r_{11} < 0,90$	Tinggi
$0,90 \leq r_{11} \leq 1,00$	Sangat Tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TEKNIK ANALISI DATA

Analisis data adalah tahapan dalam penelitian yang dilakukan setelah seluruh data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian telah terkumpul. Ketepatan dalam memilih dan menggunakan alat analisis sangat berpengaruh terhadap keakuratan hasil kesimpulan. Oleh karena itu, proses analisis data memiliki peran penting yang tidak boleh diabaikan dalam pelaksanaan penelitian. Kesalahan dalam menentukan alat analisis dapat menyebabkan kesimpulan yang keliru dan berdampak negatif terhadap pemanfaatan serta penerapan hasil penelitian.⁴⁰ Analisis kuantitatif yang biasa digunakan adalah analisis statistik. Biasanya analisis ini terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan analisis deskriptif. Statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengolah dan menyajikan data dengan menggambarkan atau menjelaskan data sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan atau generalisasi yang berlaku secara umum. Dengan kata lain, statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi setiap variabel secara rinci berdasarkan data yang diperoleh.

⁴⁰ Ali Muhson, "Teknik Analisis Kuantitatif 1 Teknik Analisis Kualitatif," *Academia* (2006): 1–7, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Penelitian deskriptif umumnya memerlukan penyajian data untuk setiap variabel, seperti nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang paling sering muncul (modus), standar deviasi (simpangan baku), serta data statistik lainnya yang sejenisnya.⁴¹ Perhitungan dalam statistik tersebut dapat dilakukan menggunakan *software excel* dan *spss*, dimana pengelolaan data tersebut menggunakan rumus perhitungan presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = presentase jawaban

F = frekuensi jawaban

N = jumlah responden

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

Tabel. III.10

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

⁴¹ *ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Statistik inferensial, yang juga dikenal sebagai statistik induktif atau statistik probabilitas, digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari sampel dan kemudian hasilnya digeneralisasikan atau diterapkan pada seluruh populasi. Jenis statistik ini biasanya digunakan ketika sampel diambil dari populasi yang telah ditentukan dengan jelas dan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (random).

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk menentukan apakah distribusi skor pada setiap variabel bersifat normal atau tidak. Pengujian normalitas ini dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam menentukan apakah data memenuhi asumsi normalitas atau tidak adalah sebagai berikut:

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

- a) Jika nilai signifikan \geq dari (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikan \leq dari (0,05) maka data tersebut berdistribusi tidak normal.⁴²

⁴²Usmadi Usmadi, "Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Normalitas)," *Inovasi Pendidikan* 7, no. 1 (2020): 50–62.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Uji Linearitas

Regresi linier sederhana adalah model regresi yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Pengujian ini berguna untuk melakukan prediksi, sehingga dapat memperkirakan pengaruh baik atau buruk dari variabel X terhadap naik turunnya nilai variabel Y, begitu juga sebaliknya. Adapun rumus yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

Dimana:

\hat{Y} = kepuasan peserta didik

a = haraga tetap (konstan)

b = koefisien regresi yang memperlihatkan perubahan naik atau turunnya Variabel independen bila b mengalami kenaikan maka data (+) sedangkan jika data penurunan (-).

c. Uji hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t dengan duet sampel t pada taraf signifikan 5%. Hasil uji prasyarat menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini normal dan homogen. Data dianggap signifikan jika nilai $p < 0.05$.⁴³

⁴³ Yeni Rahmayana, Eny Enawaty, and Lukman Hadi, "3 1,2,3" 2, no. 2 (2021): 25–32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$z = \frac{\bar{x}_n - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

Keterangan:

μ : Hipotesis nol (nilai mean) yang akan di uji

σ : Deviasi standar yang diberikan

X_n : Rata- rata sampel

Z : Statistik yang di uji

d. Uji T

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} , pada taraf 5% atau 0.05. Dengan syarat menunjukkan uji T adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel.
- 2) Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

t : Skor signifikan koefisien korelasi

r : Koefisien korelasi product moment

n : Banyak sampel

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali, uji koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara simultan. Nilai R-Square yang diperoleh menggambarkan tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kisaran nilai antara 0 sampai 1.⁴⁴

Semakin rendah nilai koefisien determinasi, maka semakin rendah pula kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilainya mendekati 1, maka variabel independen mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap dalam memprediksi variabel dependen. Adapun klasifikasi nilai koefisien korelasi adalah sebagai berikut: 0 menunjukkan tidak ada korelasi, 0–0,49 menunjukkan korelasi lemah, 0,50 menunjukkan korelasi sedang, 0,51–0,99 menunjukkan korelasi kuat, dan 1,00 menunjukkan korelasi sempurna.

⁴⁴ Fifi Nurulita, K Kamaruddin, and A Asmini, "Analisis Determinan Tingkat Kemiskinan Di Kabupaten Sumbawa," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 11, no. 2 (2023): 261–272.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir” yang di lasakan selama 2 bulan terhitung dari bulan Maret- April 2025, menggunakan sebaran kuesioner/ angket, berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Prima Tenaga Administrasi Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri

2 Tapung Hilir berada pada angka atau skor 74,13% (Kategori Baik antara 61% - 80%). Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Di Sekolah SMK Negeri 2 Tapung Hilir berada pada **kategori “Baik” dengan presentase 74,13%**. Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya, baik pelanggan dari dalam maupun luar organisasi. Hasil penelitian ini mendukung teori tersebut, karena tenaga administrasi di sekolah telah menunjukkan kinerja pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan prima. Dalam perspektif Islam, konsep pelayanan prima juga sangat dianjurkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah ayat 195:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Tapung Hilir telah berjalan dengan baik, sejalan dengan teori pelayanan serta nilai-nilai ajaran Islam yang menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas dan penuh keikhlasan.

2. Berdasarkan hasil deskriptif data pada variabel Y (Kepuasan Peserta Didik), diperoleh bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Tapung Hilir berada pada kategori "Baik" dengan persentase 75,43%, yang termasuk dalam rentang 61% - 80%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan peserta didik dapat dipahami sebagai bentuk kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan. Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Kusumawardhani.

kepuasan adalah perasaan puas, gembira, atau lega yang timbul setelah seseorang mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dengan demikian, kepuasan peserta didik mencerminkan bahwa layanan administrasi telah mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebagai pengguna layanan pendidikan. Dalam Islam, memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan bagian dari perbuatan baik yang sangat dianjurkan. Allah SWT berfirman dalam Surah An-Nahl ayat 90:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik yang tergolong baik mencerminkan bahwa tenaga administrasi telah menjalankan perannya dengan optimal, tidak hanya secara profesional, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai pelayanan dalam Islam, yakni memberikan manfaat, keadilan, dan kemudahan bagi sesama.

3. **Pengaruh Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir** dapat diketahui dari nilai R Square pada koefisien determinasi sebesar sebesar 0,51,9 % yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 0,51,9 % sedangkan sisanya sebesar 48,1% (hasil dari 100% - 0,51,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hal ini sesuai dengan teori pelayanan prima yang menyebutkan bahwa pelayanan yang optimal, profesional, dan ramah dapat menciptakan rasa puas dan nyaman bagi pengguna layanan. Kepuasan menurut Hasibuan dalam Kusumawardhani merupakan perasaan puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

atau gembira yang muncul karena terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu jasa. Maka dari itu, ketika pelayanan prima dijalankan dengan baik, secara langsung akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan.

perspektif Islam, memberi pelayanan yang terbaik dan memuaskan merupakan bagian dari akhlak terpuji. Firman Allah SWT dalam Surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah: 105)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima tenaga administrasi memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan peserta didik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi aspek penting dalam menunjang mutu layanan pendidikan, selaras dengan nilai-nilai profesionalisme dan ajaran Islam tentang etos kerja dan pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan ini, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, 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.

1. Diharapkan kepada kepala sekolah SMK Negeri 2 Tapung Hilir untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi menjadi lebih baik lagi dengan memperhatikan Kepuasan Peserta Didik.
2. Diharapkan kepada tenaga administrasi sekolah SMK Negeri 2 Tapung Hilir untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan Prima tenaga administrasi sekolah dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai hal ini, dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi dengan meneliti pelayanan prima tenaga administrasi lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan peserta didik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Djollong, Andi Fitriani. "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)." *Istiqra'* 2, no. 1 (2020): 86–100.
- Fadli, Rahmat, Suci Hidayati, Mifathul Cholifah, Rusdi Abdullah Siroj, and Muhammad Win Afgani. "Validitas Dan Reliabilitas Pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 3 (2023): 1734–1739.
- Febry Puspitasari, Fantika. "Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah." *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, no. 1 (2020): 30–36.
- Gunawan, Imam, Teguh Triwiyanto, Desi Eri Kusumaningrum, Muhammad Romady, Mutya Alfarina, and Riski Ariska Widiani. "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif." *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1 (2022): 467–471.
- Al Hakim, Riko, Ika Mustika, and Wiwin Yuliani. "Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi." *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (2021): 263.
- Hasbi, M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang." *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2020): 87–109.
- Hasin, Aep, A Rohendi, Yani Restiani Widjaja, and Kahar Mulyani. "Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Dan Kualitas Pendidikan Terhadap Citra Sekolah Pada Sdn Daya Bakti Kabupaten Subang." *e-Prosiding Magister Manajemen ARS University* 1, no. 1 (2023): 137–147.
- Ishwani, Tia, Mira Munira, Nurul Hilmiyah, and Lies Putriana. "Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta." *SULUH: Jurnal Abdimas* 2, no. 2 (2021): 110–116.
- Indriyany, Deasy. "Pelaksanaan Manajemen Perkantoran Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 3 Negeri Agung." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1 (1) (2023): 2023. <https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/imamah>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Junaedi Ifan. "Proses Pembelajaran Yang Efektif." *Jisamar* VOL. 3 NO., no. 2 (2019): 19–25.
- Kusumawardhani, Dwi Ayu, and Burhanuddin Burhanuddin. "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online." *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2020): 90–101.
- Liana, Yinna, Michael Chen, and Fany Rahmah. "Analisis Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Online Maxim." *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 9–19. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>.
- Muhson, Ali. "Teknik Analisis Kuantitatif 1 Teknik Analisis Kualitatif." *Academia* (2023):1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.
- Novikasari, Ifada. "Uji Validitas Instrumen." *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017* 1, no. 1 (2022): 530–535. <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137.
- Nurulita, Fifi, K Kamaruddin, and A Asmini. "Analisis Determinan Tingkat Kemiskinan Di Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 11, no. 2 (2023): 261–272.
- Pandi, Abdul. "MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) 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>.
- Purwanza, Sena Wahyu, Wardhana Aditya, Mufidah Ainul, Reny Renggo Yuniarti, Kabubu Hudang Adrianus, Setiawan Jan, Darwin, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. Media Sains Indonesia*, 2022.
- Putri, Yolanda Mario, and Anisah Anisah. "Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri." *Journal of Educational Administration and Leadership* 3, no. 4 (2023): 236–240.
- Rahmadani, Annisa, Kurjono, and Hari Mulyadi. "Penerapan Blended Learning Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Siswa Ditinjau Berdasarkan Jenis Kelamin."



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi 6, no. 2 (2022): 2549–2284.

Rahmawati, D. “Rekrutmen Tenaga Kependidikan Dalam Penguatan Administrasi Di MTs Swasta Babun Najah” (2023). [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/33974/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/33974/1/Dewi Rahmawati%2C 190206059%2C FTK%2C MPI.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/33974/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/33974/1/Dewi%20Rahmawati%20190206059%20FTK%20MPI.pdf).

Rahmayana, Yeni, Eny Enawaty, and Lukman Hadi. “3 1,2,3” 2, no. 2 (2021): 25–32.

Setriani, Yuke, and Irsyad. “Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di SMPN Se-Kecamatan Koto XI Tarusan.” *Journal of Practice Learning and Educational Development* 4, no. 1 (2024): 24–31.

Silalahi, Ulber. “Metodologi Penelitian.” *Bina Budhaya Bandung* (2021): 2–5.

Simbolon, Ali Mustopa Yakub, Ahmad Sabri, and Sermal. “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di.” *Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2022): 57.

Suryadi, Djaka. “Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan.” *Jurnal Asy-Syukriyyah* 20, no. 2 (2020): 85–106.

Susilo, Agus Agus. “Video Animasi Sebagai Sarana Meningkatkan Semangat Belajar Mata Kuliah Media Pembelajaran Di STKIP PGRI Lubuklinggau.” *Jurnal Eduscience* 8, no. 1 (2021): 30–38.

Usmadi, Usmadi. “Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Normalitas).” *Inovasi Pendidikan* 7, no. 1 (2020): 50–62.

Ahyuni, Sri, Luluk Nur Azizah, and Ulfa Lu’lu’atul Azizah. “Organisasi Dan Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam.” *Cermin Jurnal Manajemen dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara* 1, no. 2 (2022): 31–35. <https://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/CERMIN>.

Widawati, Etty, and Siswohadi. “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi.” *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 10 (2020): 1500–1513.

Zakhiroh, Rufotuz. “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik.” *Didaktika* 19, no. 2 (2024): 59–



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

70.

Zefanya, I. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Di Smk Kristen Penabur Purworejo.” *PROSPECT (Jurnal Manajemen dan Akuntansi)* (2020). <http://ejurnal.stiera.ac.id/index.php/ppjma/article/view/27%0Ahttps://ejurnal.stiera.ac.id/index.php/ppjma/article/download/27/27>.

Zen, Wahyuli Lius. “Proses Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMP Plus Assalaam Bandung.” *Jurnal Tarbawi* 1, no. 1 (2022): 123–140.

Kementrian Agama RI, Syahmil Al- qur'an (Al-qur'an dan Terjemahan), Jakarta, Lajnah Pentashihan Mushaf Al- Qur'an, 2007). Hal. 30

Kementrian Agama RI, Syahmil Al- qur'an (Al-qur'an dan Terjemahan), Jakarta, Lajnah Pentashihan Mushaf Al- Qur'an, 2007). Hal. 277

Kementrian Agama RI, Syahmil Al- qur'an (Al-qur'an dan Terjemahan), Jakarta, Lajnah Pentashihan Mushaf Al- Qur'an, 2007). Hal. 203

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

Lampiran 1

PANDUAN PENGISIAN ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK NEGERI 2 TAPHIL

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Kelas :
Jenis Kelamin :
Hari/Tanggal :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (\checkmark) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:
SS : Sangat Sering
S : Sering
KK : Kadang-Kadang
P : Pernah
TP : Tidak Pernah
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.

5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

Lampiran 2

ANGKET PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI (X)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
	Pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dalam menyediakan jasa yang dibutuhkan oleh peserta didik sudah memadai dan efektif					
	Pelayanan prima yang diberikan tenaga administrasi sekolah telah memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan siswa dalam mencapai tujuan akademik.					
3	Tenaga administrasi sekolah telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dalam mencapai tujuan akademik					
4	Staf administrasi pelayanan sekolah telah menunjukkan perilaku yang profesional, ramah, dan sopan dalam berinteraksi dengan siswa dan guru, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung					
	Tenaga administrasi sekolah memiliki peran yang sangat besar dalam memberikan pelayanan siswa sebagai pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan					
	Tenaga administrasi sekolah selalu menunjukkan sikap sopan, hormat, dan peduli ketika memberikan pelayanan, sehingga menciptakan kenyamanan dan kepercayaan siswa di sekolah.					
	Tenaga administrasi sekolah telah memberikan pelayanan prima yang baik dan peduli, terutama dalam memberikan informasi dan bantuan layanan yang sangat penting, seperti bantuan biaya sekolah bagi					

© 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:

- 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 mengemukakan 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.

	siswa yang kurang mampu.					
	Tenaga administrasi/staf TU pelayanan sekolah secara rutin dan teratur menanyakan tentang kebutuhan dan keinginan para siswa, minimal sekali dalam seminggu, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka					
	Tenaga administrasi/staf TU sekolah telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan sikap empati dan kesediaan untuk membantu pelanggan dengan tulus, bahkan dalam situasi yang urgent, sehingga memastikan bahwa kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan cepat dan efektif					
10	Kesan profesional yang ditampilkan oleh tenaga administrasi melalui cara berpakaian yang rapi dan sopan memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan pelanggan saat menerima pelayanan prima.					
11	Tenaga pelayanan sekolah selalu menampilkan kesan profesional melalui penampilan dan perilaku yang baik.					
12	Penampilan yang rapi dan menarik mencerminkan citra positif dan profesional yang di tunjukkan staf TU.					
13	Tenaga administrasi sekolah memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara spesifik serta memberikan perhatian penuh dalam setiap interaksi untuk memastikan kepuasan pelanggan.					
14	Tenaga administrasi sekolah selalu memberikan perhatian penuh dalam setiap interaksi dengan pelanggan, baik itu siswa, guru, maupun tamu.					
15	Tenaga administrasi harus mendengarkan dengan seksama untuk memastikan pelanggan merasa diperhatikan sebagai bagian dari pelayanan prima.					
16	Tenaga administrasi sekolah ini telah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 pelayanan prima yang sangat baik dan memuaskan dalam memberikan pelayanan, sehingga saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang mereka berikan.					
Instansi sekolah sering mengambil langkah nyata dalam memberikan solusi atas kebutuhan atau masalah yang dialami oleh siswa, sehingga memastikan bahwa kebutuhan dan masalah siswa dapat diselesaikan dengan efektif.					
Proses pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi sekolah sangat tepat, cepat, dan efektif, sehingga membangun kepercayaan saya sebagai pelanggan disekolah					

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.

Lampiran 3

ANGKET KEPUASAN PESERTA DIDIK

Keterangan Pilihan Jawaban:

- SS : Sangat Sering
S : Sering
KK : Kadang-Kadang
P : Pernah
TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
1	Pelayanan prima yang diberikan tenaga administrasi memiliki kesan positif siswa tentang sekolah ini					
2	Peserta didik merasa puas dengan pelayanan cepat dan efektif tenaga administrasi.					
3	Pelayanan prima tenaga administrasi selalu dilakukan dengan teliti dan akurat, sehingga memastikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.					
4	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah selalu memenuhi standar yang diharapkan siswa.					
5	Informasi, data, dan dokumen yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah selalu akurat dan lengkap.					
6	Kecepatan dalam memberikan informasi, data, dan dokumen memiliki pengaruh					

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

10	signifikan dalam menciptakan kesan positif saya tentang institusi sekolah, terutama dalam situasi yang urgent.					
11	Guru dan staf sekolah selalu memberikan respons cepat terhadap pertanyaan siswa.					
12	Respons cepat terhadap pertanyaan siswa memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan kesan positif siswa tentang pelayanan sekolah.					
13	Tenaga administrasi sekolah selalu menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kepentingan peserta didik					
14	Kepedulian tenaga administrasi sekolah terhadap kepentingan peserta didik memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan kesan positif siswa tentang sekolah.					
15	Staf administrasi memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami.					
16	Informasi yang akurat dan lengkap dari staf administrasi memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepercayaan siswa terhadap sekolah.					
17	Tenaga administrasi sekolah selalu siap dan bersedia untuk memberikan pelayanan yang diminta sehingga menciptakan rasa nyaman dan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi.					
18	Tenaga administrasi sekolah selalu menunjukkan keramahan dan kesopanan yang tinggi dalam berinteraksi dengan siswa.					
19	Tenaga administrasi sekolah pernah menunjukkan perilaku tidak ramah dan tidak sopan dalam berinteraksi dengan siswa.					
20	Tenaga administrasi sekolah selalu memberikan perhatian yang maksimal dalam menangani kepentingan saya sebagai peserta didik.					
21	Solusi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah selalu efektif dan tepat					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

18	dalam menyelesaikan keluhan dan masalah keadministrasian yang dialami peserta didik.					
19	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar.					
20	Ruang kelas memiliki fasilitas yang memadai dan lengkap untuk mendukung proses belajar yang efektif.					
21	Bagaimana kondisi peralatan belajar seperti komputer, buku, dan laboratorium di sekolah anda? Apakah anda merasa peralatan tersebut mendukung proses belajar anda di sekolah.					
22	Ketersediaan peralatan belajar meningkatkan motivasi belajar siswa.					

Lampiran 4

TABULASI DATA ANGKET

Pelayanan Prima Tenaga Administrasi (X)																			
Res	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Jumlah
1	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	73
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	1	2	5	5	5	5	4	78
4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	1	2	5	4	4	5	5	76
5	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
6	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	4	2	4	2	2	2	3	49
7	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	5	2	3	3	2	2	2	44
8	5	2	3	5	2	3	2	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	68
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
10	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	56
11	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	81
12	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	59
13	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	56
14	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	5	4	5	2	4	74
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	74
16	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	76
17	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	55
18	3	2	2	4	4	2	4	1	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	48
19	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69
20	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	82
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	67

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

22	5	5	5	3	3	5	1	1	3	3	3	1	1	1	3	5	5	3	56
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
24	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	68
25	1	5	3	4	2	5	1	1	3	3	3	5	3	5	1	3	3	5	56
26	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	50
27	4	4	4	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	54
28	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	64
29	4	5	4	5	2	4	5	1	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	67
30	4	5	3	5	1	2	3	3	3	5	2	3	2	3	5	4	2	3	58
31	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	80
32	5	5	3	5	3	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	73
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
34	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	4	62
35	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	80
36	4	2	5	5	5	5	2	3	3	2	5	5	3	5	2	2	2	5	65
37	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	56
38	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	56
39	1	4	2	5	4	5	5	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	62
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	68
41	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	79
42	5	4	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	75
43	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	62
44	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	64
45	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	70
47	4	3	3	2	2	2	5	1	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	64
48	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	77
49	4	3	4	5	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	4	3	3	1	65
50	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	48
51	3	2	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	1	5	4	5	71
52	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	2	4	2	5	2	2	3	2	64
53	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	65
54	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	85
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	69
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	88
57	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	43
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	88
59	2	3	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	46
60	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

61	4	5	2	4	5	5	2	3	2	5	4	2	2	4	2	2	5	2	60
62	5	5	4	2	2	5	5	3	5	2	5	4	2	5	4	2	4	5	69
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	50
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
65	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	59
66	3	1	2	3	4	3	3	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	3	46
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
69	3	2	3	5	4	5	5	4	3	2	4	4	1	3	3	3	2	2	58
70	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	5	3	59
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
73	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	46
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
75	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	87
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
77	3	4	2	4	2	5	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	4	52
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
79	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
80	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
82	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
84	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	87
85	1	3	3	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	1	3	3	3	3	49
86	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	66
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89
88	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
90	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	61
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
92	3	5	3	3	2	5	4	1	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	61
93	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	81
94	4	5	3	5	5	5	4	2	2	3	5	5	5	4	3	2	4	4	70
95	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	76
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
97	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	82
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
99	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	62



Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar

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

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	72
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Lampiran 5

TABULASI DATA ANGKET VARIABEL Y

Kepuasan Peserta Didik (Y)

Res	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	Jmlh
1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	98
2	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	86
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	98
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	3	3	88
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	4	81
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	2	3	4	4	5	3	3	3	78
7	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	4	2	4	4	4	74
8	2	2	2	2	4	2	5	3	3	3	5	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	74
9	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	62
10	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	44
11	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	84
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	40
13	2	5	4	5	5	3	5	4	5	2	4	4	5	5	1	4	4	5	2	2	4	80
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	3	4	96
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	82
16	4	2	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	69
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	100
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	76
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
20	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	5	4	4	77



2. Untuk yang menggunakan uang memperlakukan sebagai bagian atau seluruh karyanya untuk ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SUSKA RIAU.

21	1	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	94
22	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	68
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	4	70
24	3	4	5	2	1	5	3	2	5	4	1	2	1	3	5	3	2	5	4	1	1	62
25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	92
26	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	86
27	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	5	3	1	3	68
28	3	4	2	3	5	3	5	4	4	4	5	2	4	5	1	2	5	5	5	2	5	78
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
30	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	58
31	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	59
32	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	60
33	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	2	4	76
34	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	5	4	3	77
35	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	5	4	3	77
36	5	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	54
37	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	56
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
39	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	92
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	82
41	5	2	4	5	4	2	3	4	4	5	2	5	5	4	1	5	5	5	3	3	3	79
42	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	1	4	5	4	4	2	79
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	85
44	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	2	1	5	1	5	1	5	3	3	76
45	2	3	5	2	4	5	2	2	4	5	3	4	2	5	1	3	4	1	5	4	5	71
46	5	5	5	2	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	4	5	90
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
49	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	94
50	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	2	1	3	4	2	3	3	3	57
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	3	4	97
52	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	1	2	3	4	2	2	4	59
53	2	5	2	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	5	2	5	4	5	5	5	5	86
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	4	5	4	4	4	75
56	3	1	3	1	4	3	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	4	5	1	3	4	55
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84



2. Urut yang menunjukkan dari tertinggi ke terendah adalah...

58	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	1	2	4	5	3	1	3	68
59	2	4	4	5	2	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	60
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	103
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	103
62	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	1	2	5	5	5	4	5	94
63	4	4	2	3	2	4	5	5	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	65
64	4	4	2	3	5	1	2	5	3	3	2	2	5	3	4	4	5	4	5	3	5	74
65	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	3	5	83
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
67	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	72
68	4	2	5	5	5	4	2	4	4	5	4	2	4	5	1	4	4	5	4	5	2	80
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	4	5	98
70	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	1	1	5	5	5	1	85
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
72	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
76	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	104
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
81	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	1	1	2	3	1	2	4	3	4	71
82	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	1	1	1	1	1	69
83	5	3	5	5	5	2	2	5	4	5	2	3	5	5	1	2	3	4	2	2	5	75
84	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	4	5	4	3	2	5	4	5	4	4	82
85	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	4	4	3	2	5	87
86	2	5	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	2	5	78
87	2	3	4	5	2	3	4	3	2	2	4	3	3	5	1	4	3	4	5	5	2	69
88	4	5	5	2	1	5	5	3	2	5	4	3	3	2	1	4	5	2	4	1	5	71
89	5	3	4	2	3	4	5	4	2	4	5	3	2	5	3	3	2	3	5	4	1	72
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	1	64
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	74
92	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	69
93	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	97
94	4	2	4	2	4	5	2	5	4	4	4	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	79



95	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	5	5	3	5	82
96	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	3	4	75
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	96
98	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	3	3	4	4	3	4	84
99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
100	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	2	4	1	3	4	4	3	4	4	77

Lampiran 6

ik UIN Suska Riau

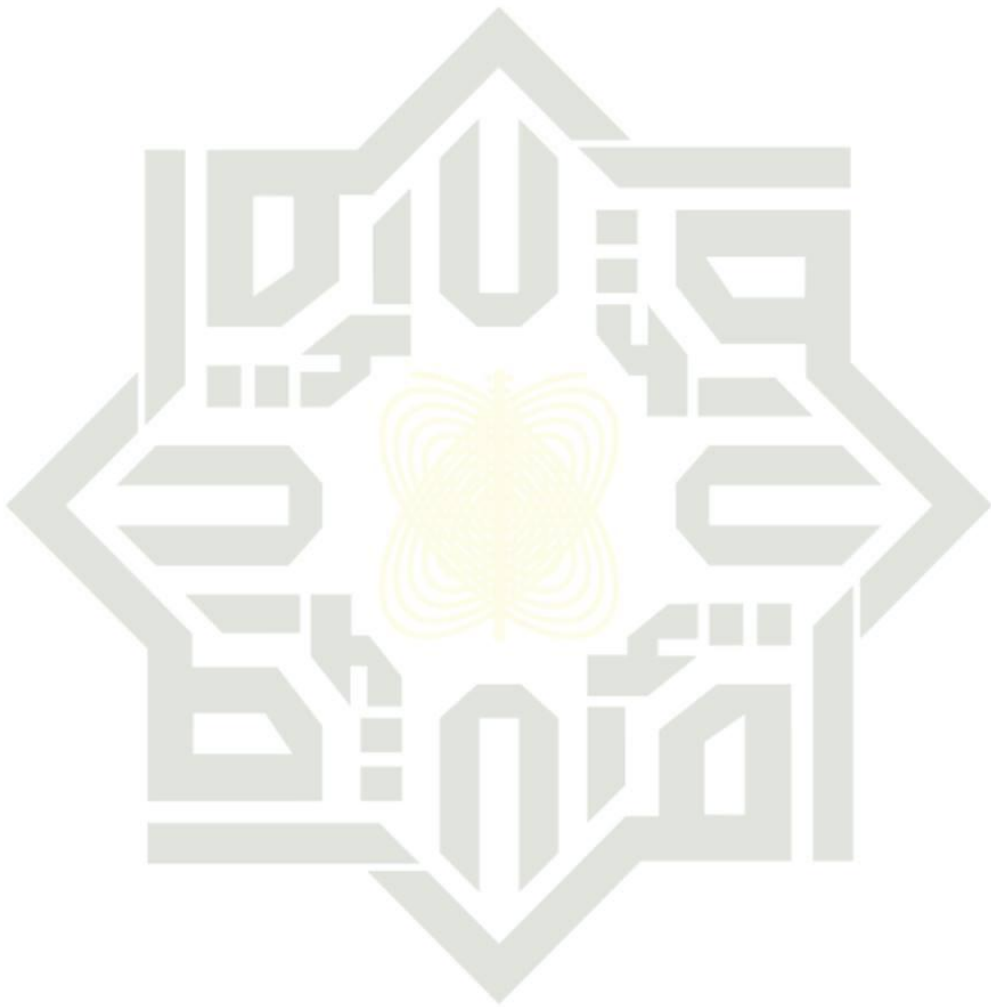
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

ang-Undang

bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

2. Undang yang mengutamakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



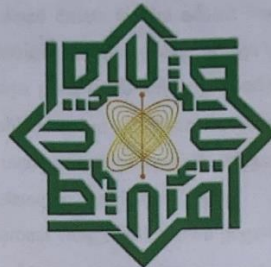
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Pen^a
**PENERAPAN ETIKA PERKANTORAN DAN SIKAP PELAYANAN PRIMA
 TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK
 DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 TAPUNG HILIR KAMPAR**

SINOPSIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
 Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA)*



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

Windi Aulia

12110322511

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

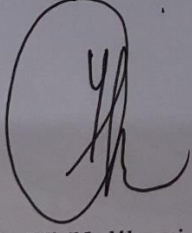
1445 H/ 2024 M



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.


LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 2 April 2024	
Nama : Windi Aulia	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 2-4-24 Kajur MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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.19 Tampus Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
 Fax. (0781) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/7474/2024 Pekanbaru, 25 April 2024

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

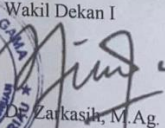
Kepada
 Yth. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd


Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : WINDI AULIA
 NIM : 12110322511
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Penerapan etika perkantoran dan sikap pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik di sekolah menengah kejuruan negeri 2 Tapung hilir, Kampar
 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.

Wassalam
 an. Dekan
 Wakil Dekan I

 Dr. Zarkasih, M.Ag.
 NIP. 197210171997031004




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.



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.fk.uinsuska.ac.id E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.2/PP.00.9/10666/2024 Sifat : Biasa Lamp. : - Hal : <i>Mohon Izin Melakukan PraRiset</i>	Pekanbaru, 14 Juni 2024
---	-------------------------

Kepada
 Yth. Kepala Sekolah
 SMK Negeri 2 Tapung Hilir
 di
 Tempat

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

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

Nama	: Windi Aulia
NIM	: 12110322511
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/2024
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau


Ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di instansi yang saudara pimpin.


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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 19 Desember 2024

a.n. Dekan
 Wakil Dekan III


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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENDIDIKAN SMK NEGERI 2 TAPUNG HILIR

NPSN:70003753. Alamat : Jl. Purbaya Tanah Tinggi, Tapung Hilir, Kampar
Email: smknegeri2tapunghilir@gmail.com



Tanah Tinggi, 15 Juli 2024

No : 422/SMKN.2-TAPHIL/2024 / 79
Lamp : -
Hal : *Surat Balasan Izin PraRiset*

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

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat izin nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/10666/2024 tanggal 14 Juni 2024 tentang permohonan izin melakukan PraRiset, maka kami memberikan izin kepada :

Nama : Windi Aulia
NIM : 12110322511
Semester : VI (Enam)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Untuk melakukan PraRiset di SMKN 2 Tapung Hilir guna mendapatkan data yang diperlukan berhubungan dengan penelitiannya.


Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

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

NAMA : Windi Aulia
 NIM : 19110322511
 JURUSAN : PAI

No	HARI/TGL. UJIAN	KETERANGAN*	PROPOSAL YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II
1	Rabu 12/ Juni 2024	Mengikuti	Galih maharani Endang		
2			Kusnani Rahma		
3			Melizani harri		
4			Mira Indira Sari		
5	Senin, 1/7 24	Sapna widya anli			
6		Hatrina Rahma			
7		Dici Rahya			
8		Irena Fitriana			
9					
10					

Kolom keterangan berisikan
 *Menanggapi jika memberikan tanggapan proposal peserta 5x



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 TAPUNG HILIR

PROPOSAL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

Windi Aulia

12110322511


Acc untuk diseminatkan
28/11/2024
[Signature]

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
T.A 1445 H/ 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA

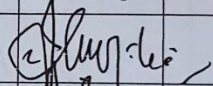
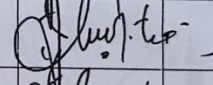
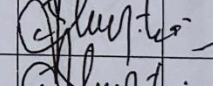
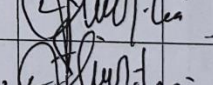
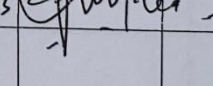
1. Jenis yang dibimbing : PROPOSAL
 a. Seminar usul Penelitian :
 b. Penulisan Laporan Penelitian :

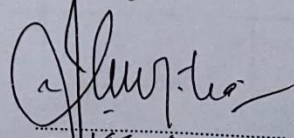
2. Nama Pembimbing : Dr.Tuti Andriani, S. Ag., M.Pd
 a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 19750314 200710 2 001

3. Nama Mahasiswa : Windi Aulia

4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110322511

5. Kegiatan :

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	14 Mei 2024	Bimbingan Judul dan Sk		
2.	4 Juni 2024	Bimbingan Bab 1-2		
3.	10 Oktober 2024	Bimbingan Bab 1,2 dan 3		
4.	3 NOV 2024	Bimbingan Bab 2 dan 3		
5.	28 NOV 2024	" - " Bab 1,2,dan 3		

Pekanbaru, 04 November 2024
 Pembimbing,

 NIP. 197503 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

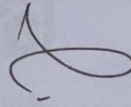
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Alamat : J. H. R. Soebrandes Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 2112 9

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Windi Aulia
 Nomor Induk Mahasiswa : 12110322511
 Hari/Tanggal Ujian : Senin/ 16 Desember 2024
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D	PENGUJI I		
2.	Nunu Mahnun, M.Pd., Ph.D	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I



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

Pekanbaru, 16 Desember 2024
Peserta Ujian Proposal




Windi Aulia
NIM. 12110322511



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nomor : B-5772/Un.04/F.II/PP.00.9/02/2025
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 20 Februari 2025

Kepada
 Yth. Kepala
 SMK Negeri 2 Tapung Hilir
 Di Kampar

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


Nama : Windi Aulia
 NIM : 12110322511
 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 PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 TAPUNG HILIR
 Lokasi Penelitian : SMK Negeri 2 Tapung Hilir Kabupaten Kampar
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (20 Februari 2025 s.d 20 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
 (Signature)
 D. H. Kadar, M.Ag.
 NID 19650521 199402 1 001



Tembusan :
 Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak

Lampiran 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 TAPUNG HILIR
 Jl. Purbaya Tanah Tinggi Kec. Tapung Hilir Kab. Kampar Pos.28464
 NPSN : 70003753 Email: smknegeri2tapunghilir@gmail.com

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 422/SMKN2-TAPHIL/S.Ket/V/2025/092

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Neldi Awan, M.Pd
NIP	: 197507222005011003
Jabatan	: Kepala Sekolah SMKN 2 Tapung Hilir

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Windi Aulia
NIM	: 12110322511
Semester / Tahun	: VIII (Delapan)/2025
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Nama yang tersebut benar telah melakukan Riset pengambilan data yang berhubungan dengan judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 TAPUNG HILIR, terhitung sejak tanggal 20 Februari 2025.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tapung Hilir, 09 Mei 2025
 Kepala Sekolah

NELDI AWAN, M.Pd
 NIP. 197507222005011003

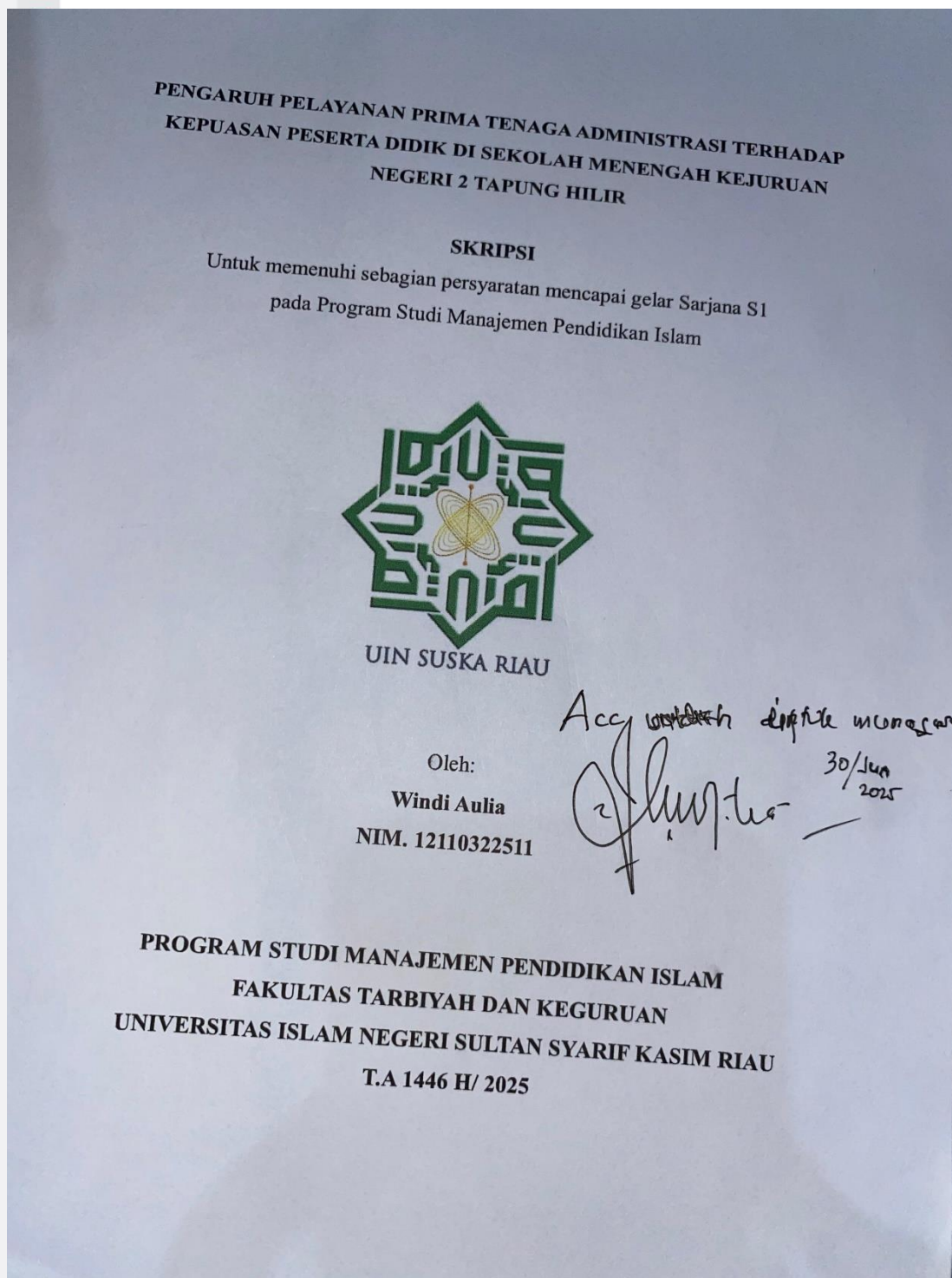
Lampiran 17

ity of Sultan Syarif Kasim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


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



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

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
PROPOSAL MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : SKRIPSI
 a. Seminar usul Penelitian :
 b. Penulisan Laporan Penelitian :
 2. Nama Pembimbing : Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd
 a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
 3. Nama Mahasiswa : Windi Aulia
 4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110322511
 5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	7 Mei 2025	Bimbingan bab 4 dan 5		✓
2	14 Mei 2025	Bimbingan bab 1, 4 dan 5		✓
3	20 Mei 2025	" - " bab 4 dan 5		✓
4	23 Mei 2025	Bimbingan Abstrak Pertama		✓
5	03 Juni 2025	Bimbingan Abstrak kedua		✓
6	04 Juni 2025	Bimbingan Abstrak ketiga		✓
7	30 Juni 2025	Acc Skripsi		✓

Pekanbaru, 30 Juni 2025
 Pembimbing,

Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd
 NIP. 19750319 200710 2001

Dokumentasi

Hal
1.



anya tu

Riau



dan menyebutkan sumber:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



UIN SUSKA RIAU

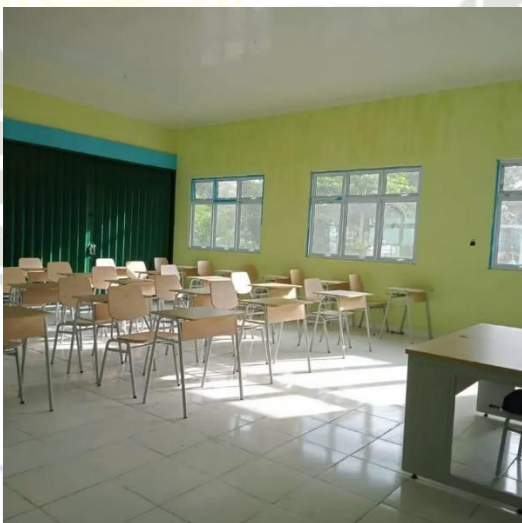
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini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



UIN S

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



ty of Sultan Syarif Kasir



© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIOGRAFI PENULIS

Windi Aulia, lahir di Asahan, pada tanggal 06 Oktober 2003. Penulis anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Suharno dan Ibunda Wartik. Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah

SD Negeri 025 Kijang Jaya Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MTS Jami' Al- Kautsar dan SMA

Safiyah Babussalam, Tandun, Kab. Rokan Hulu lulus pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis dinyatakan Lulus dan diterima di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur UMPTKIN dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pada tahun 2024 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Kepenuhan Baru, Kecamatan Kepenuhan, Kabupaten Rokan Hulu. Penulis juga melaksanakan program praktek pengenalan lapangan (PPL) SMA PLUS TERPADU di Jl. Delima Pekanbaru. Selanjutnya Penulis melaksanakan penelitian ilmiah pada bulan Januari hingga Juni 2025 dan melanjutkan pada tahap penyusunan dibawah bimbingan ibuk Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd. hingga akhirnya dapat mengikuti sidang munaqasyah dengan judul skripsi "Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tapung Hilir"

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

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU