



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



UIN SUSKA RIAU

ZUMROH OKTAVIA HARAHAHAP

NIM. 12210322953

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1447 H/2026 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PESETUJUAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru, yang disusun oleh Zumroh Oktavia Harahap, NIM. 12210322953 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

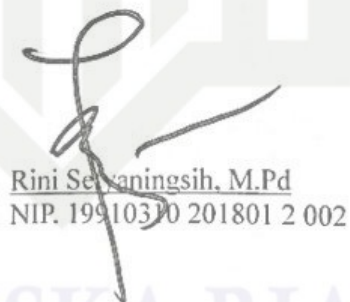
Pekanbaru, 18 Jumadil Akhir 1447 H
09 Desember 2025 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Tuti Andriani S. Ag., M.Pd
NIP. 9750314 200710 2 001

Dosen Pembimbing


Rini Setyaningsih, M.Pd
NIP. 19910310 201801 2 002

UIN SUSKA RIAU



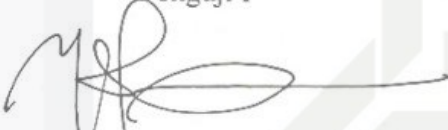
PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kemampuan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru* yang disusun oleh Zurnroh Oktavia Harahap dengan NIM 12210322953. Telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 23 Rajab 1447 H/12 Januari 2026 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.


Pekanbaru, 01 Syakban 1447
20 Januari 2026 M

Mengesahkan,
Sidang Munaqasyah


Penguji I


Dr. Svafaruddin, M.Pd
NIP. 19641231 199003 1 045


Penguji II


Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag
NIP. 19661111 199603 2 001

Penguji III


Dr. Sohiron, M.Pd.I., CHQA
NIP. 19820804 202321 1 012

Penguji IV


Dr. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I
NIP. 19831230 202321 2 020

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan


Dr. Amirah Izzaty, M.Pd. Kons.
NIP. 19751015 200312 2 001



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

: Zumroh Oktavia Harahap
 : 12210322953
 : Mampang, 10 Oktober 2003
 : Tarbiyah dan Keguruan
 : Manajemen Pendidikan Islam

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa mencantumkan sumber.
 Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa mencantumkan sumber.

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 09 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Zumroh Oktavia Harahap
 NIM. 12210322953

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGHARGAAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru”. Sholawat dan salam senantiasa diucapkan kepada baginda Rasulullah SAW, Keluarga, sahabat dan kaum muslimin. Semoga kita senantiasa tetap istiqamah dalam menjalankan ajaran-ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi bahasa, pembahasan, dan pemikiran. Penulis sangat bersyukur jika skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Sepenuhnya bahwa skripsi ini selesai berkat bantuan, petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih, untuk Ayahanda Zulpokar Harahap dan Ibunda Rosliati Siregar yang telah menjadi penyemangat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Kemudian penulis ingin menyampaikan juga terima kasih kepada yang terhormat:

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. 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., S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Dr. H. Jon Pamil, S.Ag., MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Salmiah, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I. sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi penulis selama belajar di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Rini Setyaningsih, M.Pd sebagai pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Djunaidi, M.Pd, sebagai Kepala Sekolah SMK Negeri 4 Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 4 Pekanbaru.
9. Drs. Ahmad Husaini, M.Pd, sebagai Wakil Kepala Bagian Kurikulum SMK Negeri 4 Pekanbaru, Elvina Ramadhani, S.E, sebagai bagian administrasi SMK



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Negeri 4 Pekanbaru, Febriati Rusyda D. Sagala, S.Pd.Gr sebagai guru produktif AKL, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penelitian.

10. Seluruh Tenaga Pendidik dan Kependidikan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru.

11. Kepada keluarga tercinta, Ayahanda Zulpokar Harahap dan Ibunda Rosliati Siregar, terima kasih yang tak terhingga atas segala cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih untuk setiap doa yang dipanjatkan dalam diam, setiap rasa sabar dalam membimbing, serta setiap kasih sayang yang diberikan tanpa syarat, baik dalam bentuk materi maupun perhatian yang tulus. Tidak ada rangkaian kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar peran Ayah dan Ibu dalam perjalanan ini. Segala pencapaian yang diraih adalah cerminan dari cinta dan perjuangan Ayah dan Ibu yang tiada henti. Semoga Allah membalas setiap kebaikan dengan keberkahan yang terputus

12. Kepada saudara kandung tercinta, Kakak saya Willa Junita, S.H., M.H. dan Cahlita Zaniah, S.H., terima kasih atas segala dukungan, arahan, semangat, serta bantuan yang telah diberikan, baik berupa material maupun perhatian yang tulus selama proses penulisan dan penyelesaian studi ini. Tidak lupa kepada adik-adik saya, Raja Harahap dan Raihan Fauzan Harahap, terima kasih atas doa dan penyemangat yang selalu hadir. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi motivasi dan contoh yang baik untuk kalian, dan semoga kita dapat terus saling



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

mendukung dalam setiap langkah kehidupan yang kita tempuh. Terima kasih atas kehadiran kalian yang selalu menguatkan penulis dalam setiap perjalanan.

13. Kepada almarhumah nenek tercinta Hj. Nur Cahaya Tanjung, sosok perempuan hebat yang dengan kasih sayangnya tak pernah putus, selalu menjadi tempat pulang paling tenang bagi penulis. Walaupun raga beliau telah tiada, kehadiran dan ketulusan cinta tetap hidup dalam setiap perjuangan ini. Terima kasih nek atas segala dukungan dan doa, semoga karya sederhana ini menjadi amal jariyah dan bukti bakti penulis kepada beliau.
14. Kepada ponakan-ponakan kesayangan bunda Alesha Nuha Adifa, Maudy, Faza Ayunda, Muhammad Abdizar, dan Muhammad Dylan, terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan, tawa, dan semangat yang selalu menyegarkan hari-hari penulis. Kehadiran kalian memberikan warna tersendiri dalam perjalanan ini, menjadi pengingat untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik. Semoga kelak kalian tumbuh menjadi anak-anak yang cerdas, berakhlak baik, dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Kehadiran kalian adalah anugerah yang selalu penulis syukuri.
15. Kepada dobbie-dobbie yang merupakan sahabat-sahabat terbaikku, saudara yang tidak sedarah yang selalu ada dari awal disetiap kondisi penulis dan selalu menjalankan proses penelitian ini secara bersama, Dela Anggraini, Dian Nikmatus Solikha, Elfita Wicahya, Hadisty Sa'adatul Aisy, Helwina Nurfadilah, Tri Wahyuni, Joko Pamungkas, Dwi Juliani dan M. Virgian Raffy yang memiliki tujuan yang sama pada saat proses penulisan untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu. Terimakasih kepada mereka penulis menjadi tau bahwa pertemanan di



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masa perkuliahan tidak lah semenakutkan itu.

16. Kepada sahabat-sahabat KKN saya, Hera wati dan Siti Sri Wahyuni, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama menyelesaikan skripsi. Kehadiran kalian telah menemani perjalanan penulis, sehingga setiap tantangan terasa lebih ringan dan setiap momen menjadi lebih berharga. Terima kasih atas waktu, kerjasama, tawa, dan cerita yang kita lalui bersama. Semoga persahabatan dan silaturahmi ini tetap terjaga dengan baik, dan semoga pengalaman yang kita dapatkan menjadi bekal berharga untuk masa depan.
17. Keluarga besar kelas Groman C Angkatan 2022 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 dalam jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, do'a, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Terakhir, namun justru paling dekat dengan hati ini, kuarahkan ucapan terima kasih kepada seorang perempuan yang sering menyimpan resahnya sendiri, dengan pikiran yang tak pernah benar-benar tenang penulis skripsi ini diri saya, Zumroh Oktavia Harahap. Seorang anak ketiga berusia 22 tahun yang terus berusaha menemukan jalannya sendiri, meski terkadang masih diliputi ragu dan kebingungan. Terima kasih karena telah bertahan dan memilih untuk terus melangkah, bahkan ketika perjalanan terasa berat dan penuh air mata. Terima kasih untuk setiap usaha yang tidak terlihat, setiap malam yang dipenuhi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kecemasan saat menyusun skripsi, dan setiap harapan yang terus dijaga hingga akhirnya semua ini dapat diselesaikan tepat waktu. Terima kasih karena tidak menyerah, meski hati acap kali ingin berhenti. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa perjuangan yang dilandasi ketulusan tidak pernah sia-sia, dan bahwa diri ini layak untuk terus berdiri, melangkah, dan percaya pada masa depan yang akan datang.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan selalu membimbing kita ke jalan yang di Ridhoi Allah menuju surga-Nya. Demikianlah, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum, Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 9 Desember 2025
Penulis,

Zumroh Oktavia Harahap
NIM. 12210322953

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSEMBAHAN



Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda Syukur saya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Laporan skripsi ini juga sebagai bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Zulpokar Harahap dan teristimewa Ibunda Rosliati Siregar yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Ayahanda dan Ibunda. Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu nenek, kakak, adek, keponakan dan seluruh keluarga yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material. Tidak lupa pula dipersembahkan kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

“Apa yang menjadi takdirmu akan menemukan jalannya sendiri untuk menemukanmu”

(Ali bin Abi Thalib)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”

(QS. Yasin :40)

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.

ABSTRAK

Zumroh Oktavia Harahap (2025) : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi sekolah, (2) Mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, (3) Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru. Subjek penelitian ini adalah peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru dan objek pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI AKL di SMK Negeri 4 Pekanbaru yang berjumlah 146 orang, dengan sampel sebanyak 59 orang yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas layanan administrasi sekolah di SMK Negeri 4 Pekanbaru berada pada angka atau skor 78,63% dan berada pada rentang 61% sampai 80% (kategori baik) Kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru berada pada angka atau skor 79,03% dan berada pada rentang 61% sampai 80% (kategori baik). Pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik diketahui dari nilai *R Square* pada koefisien determinasi sebesar 0,596 yang artinya variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 59,6%, sedangkan sisanya sebesar 40,4% (hasil dari 100% dikurangi 59,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas, Layanan, Administrasi, 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Zumroh Oktavia Harahap (2025): The Influence of School Administration Service Quality on Student Satisfaction at State Vocational High School 4 Pekanbaru

This research aimed to: (1) determine the level of school administrative service quality, (2) determine the level of student satisfaction, and (3) identify the extent of the influence of school administrative service quality on student satisfaction at State Vocational High School 4 Pekanbaru. The subjects of this research were students of State Vocational High School 4 Pekanbaru, while the object of this research was the influence of school administrative service quality on student satisfaction at State Vocational High School 4 Pekanbaru. The population of this research consisted of all eleventh-grade students of the Accounting and Financial Institution (AKL) program at State Vocational High School 4 Pekanbaru, totaling 146 students. The sample consisted of 59 students selected using a simple random sampling technique. The data collection techniques used were questionnaires and documentation. The research data were analyzed using quantitative percentage analysis and simple regression analysis. The research results showed that the quality of school administrative services at State Vocational High School 4 Pekanbaru reached a score of 78.63%, which was within the range of 61% to 80%, categorized as good. Student satisfaction at State Vocational High School 4 Pekanbaru reached a score of 79.03%, which was also within the range of 61% to 80%, categorized as good. The influence of school administrative service quality on student satisfaction was indicated by the R Square value of the coefficient of determination of 0.596, which means that the independent variable influenced the dependent variable by 59.6%, while the remaining 40.4% (100% – 59.6%) was influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Quality, Service, Administration, Student Satisfaction



ملخص

زمرة أوكتافيا هاراهاف، (٢٠٢٥): أثر جودة خدمات الإدارة المدرسية في رضا المتعلمين بالمدرسة الثانوية المهنية الحكومية الرابعة بكنبارو

هذا البحث يهدف إلى: (1) معرفة مستوى أداء الكادر الإداري المدرسي، (2) معرفة مستوى رضا المتعلمين، (3) معرفة مدى تأثير أداء الكادر الإداري المدرسي في رضا المتعلمين بالمدرسة الثانوية المهنية الحكومية الرابعة بكنبارو. وأفراد البحث متعلمون في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية الرابعة بكنبارو، وموضوع البحث تأثير أداء الكادر الإداري المدرسي في رضا المتعلمين بالمدرسة نفسها. ومجتمع البحث جميع تلاميذ الصف الحادي عشر تخصص المحاسبة بالمدرسة الثانوية المهنية الحكومية الرابعة بكنبارو، والبالغ عددهم 146 تلميذاً، في حين بلغت عينة البحث 59 تلميذاً تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. أما تقنيتان مستخدمتان لجمع البيانات فاستبانة وتوثيق. وتم تحليل بيانات البحث باستخدام التحليل الكمي بالنسب المئوية، وتحليل الانحدار البسيط. وأظهرت نتائج البحث أن أداء الكادر الإداري المدرسي في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية الرابعة بكنبارو بلغ نسبة أو درجة 78,63%، وهي ضمن المدى من 61% إلى 80% (فئة جيد). كما بلغ مستوى رضا المتعلمين في المدرسة نفسها نسبة أو درجة 79,03%، وهي ضمن المدى من 61% إلى 80% (فئة جيد). ويُعرف تأثير أداء الكادر الإداري المدرسي في رضا المتعلمين من خلال قيمة معامل التحديد البالغة 0,596، مما يدل على أن المتغير المستقل يؤثر في المتغير التابع بنسبة 59,6%، في حين أن النسبة المتبقية وقدرها 40,4% (الناجمة عن 100% ناقص 59,6%) تتأثر بمتغيرات أخرى لم يتم بحثها في هذه الدراسة.

الكلمات الأساسية: أداء، الكادر الإداري المدرسي، رضا المتعلمين

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperjualbelikan atau menyewakan karya ini tanpa izin UIN Suska Riau.

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGHARGAAN	iv
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	8
C. Penegasan Istilah.....	9
D. Permasalahan.....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	14
KAJIAN TEORI	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Relevan.....	46
C. Konsep Operasional.....	51
D. Asumsi dan Hipotesis.....	57
BAB III	59
METODE PENELITIAN	59
A. Jenis Penelitian.....	59
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	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 dimiliki UIN Suska Riau	C.	Subjek dan Objek Penelitian	60
	D.	Teknik Pengumpulan Data	60
	E.	Populasi dan Sampel	63
	F.	Uji Instrumen/Angket.....	66
	G.	Teknik Analisis Data	75
	BAB IV	81
	HASIL PENELITIAN	81
	A.	Sejarah Lokasi Penelitian	81
	1.	Sejarah Sekolah.....	81
	2.	Visi dan Misi Sekolah	82
	3.	Profil Sekolah.....	83
	4.	Struktur Organisasi Sekolah.....	84
	5.	Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMK Negeri 4 Pekanbaru.....	84
	6.	Kurikulum SMK Negeri 4 Pekanbaru.....	90
	7.	Peserta Didik	90
	B.	Penyajian Data.....	95
	C.	Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	135
	BAB V	140
	PENUTUP	140
	A.	Kesimpulan.....	140
	B.	Saran.....	141
	DAFTAR PUSTAKA	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Konsep Operasional dan Indikator	51
Tabel III. 1 Skor Jawaban Alternatif Pada Angket	62
Tabel III. 2 Populasi	63
Tabel III. 3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment	68
Tabel III. 4 Analisis Uji Validitas Variabel X Kualitas	69
Tabel III. 5 Analisis Uji Validitas Angket Variabel Y	71
Tabel III. 6 Uji Reliabilitas Angket Variabel X	75
Tabel III. 7 Uji Reliabilitas Angket Variabel Y	75
Tabel III. 8 Tabel Rekapitulasi dan Kategori Data	76
Tabel IV. 1 Data Tenaga Pendidik dan Jabatan SMK Negeri	84
Tabel IV. 2 Data Kependidikan dan Jabatan	89
Tabel IV. 3 Jurusan Peserta Didik di SMK Negeri 4	90
Tabel IV. 4 Deskripsi data pernyataan X1	95
Tabel IV. 5 Deskripsi data pernyataan X2	95
Tabel IV. 6 Deskripsi data pernyataan X3	96
Tabel IV. 7 Deskripsi data pernyataan X4	97
Tabel IV. 8 Deskripsi data pernyataan X5	97
Tabel IV. 9 Deskripsi data pernyataan X6	98
Tabel IV. 10 Deskripsi data pernyataan X7	98
Tabel IV. 11 Deskripsi data pernyataan X8	99
Tabel IV. 12 Deskripsi data Pernyataan X9	99
Tabel IV. 13 Deskripsi data pernyataan 10	100
Tabel IV. 14 Deskripsi data pernyataan X11	101
Tabel IV. 15 Deskripsi data pernyataan X12	101
Tabel IV. 16 Deskripsi data pernyataan X13	102
Tabel IV. 17 Deskripsi data pernyataan X14	102
Tabel IV. 18 Deskripsi data pernyataan X15	103
Tabel IV. 19 Deskripsi data pernyataan X16	103
Tabel IV. 20 Deskripsi data pernyataan X17	104
Tabel IV. 21 Deskripsi data pernyataan X18	105
Tabel IV. 22 Deskripsi data pernyataan X19	105
Tabel IV. 23 Deskripsi data pernyataan X20	106
Tabel IV. 24 Deskripsi data pernyataan X21	106
Tabel IV. 25 Deskripsi data pernyataan X22	107
Tabel IV. 26 Deskripsi data pernyataan X23	107
Tabel IV. 27 Deskripsi data pernyataan X24	108
Tabel IV. 28 Deskripsi data pernyataan X25	109
Tabel IV. 29 Rekapitulasi Hasil Angket Variabel X (Kualitas Layanan)	109
Tabel IV. 30 Rekapitulasi dan Kategori Data	112



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.	
Tabel IV. 31 Deskripsi data pernyataan Y1	113
Tabel IV. 32 Deskripsi data pernyataan Y2	113
Tabel IV. 33 Deskripsi data pernyataan Y3	114
Tabel IV. 34 Deskripsi data pernyataan Y4	114
Tabel IV. 35 Deskripsi data pernyataan Y5	115
Tabel IV. 36 Deskripsi data pernyataan Y6	116
Tabel IV. 37 Deskripsi data pernyataan Y7	116
Tabel IV. 38 Deskripsi data pernyataan Y8	117
Tabel IV. 39 Deskripsi data pernyataan Y9	117
Tabel IV. 40 Deskripsi data pernyataan Y10	118
Tabel IV. 41 Deskripsi data pernyataan Y11	118
Tabel IV. 42 Deskripsi data pernyataan Y12	119
Tabel IV. 43 Deskripsi data pernyataan Y13	119
Tabel IV. 44 Deskripsi data pernyataan Y14	120
Tabel IV. 45 Deskripsi data pernyataan Y15	121
Tabel IV. 46 Deskripsi data pernyataan Y16	121
Tabel IV. 47 Deskripsi data pernyataan Y17	122
Tabel IV. 48 Deskripsi data pernyataan Y18	122
Tabel IV. 49 Deskripsi data pernyataan Y19	123
Tabel IV. 50 Deskripsi data pernyataan Y20	123
Tabel IV. 51 Deskripsi data pernyataan Y21	124
Tabel IV. 52 Deskripsi data pernyataan Y22	125
Tabel IV. 53 Deskripsi data pernyataan Y23	125
Tabel IV. 54 Deskripsi data pernyataan Y24	126
Tabel IV. 55 Deskripsi data pernyataan Y25	126
Tabel IV. 56 Rekapitulasi Hasil Angket Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) ..	127
Tabel IV. 57 Rekapitulasi dan Kategori Data	130
Tabel IV. 58 Hasil Uji Normalitas Data	131
Tabel IV. 59 Hasil Uji Linearitas	132
Tabel IV. 60 Uji Regresi Linear Sederhana	133
Tabel IV. 61 Uji T	134
Tabel IV. 62 Koefisien Determinasi	135



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kusiner Angket X dan Y
- Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Angket X dan Y
- Lampiran 4 ACC Synopsis
- Lampiran 5 Lembaran disposisi
- Lampiran 6 Surat Pembimbing Skripsi
- Lampiran 7 Surat balasan prariset
- Lampiran 8 ACC Proposal
- Lampiran 9 Pengesahan perbaikan proposal
- Lampiran 10 Acc Perbaikan
- Lampiran 11 Surat izin riset
- Lampiran 12 ACC Angket
- Lampiran 13 Blanko kegiatan bimbingan skripsi
- Lampiran 14 Surat Balasan Riset
- Lampiran 15 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 16 Cover ACC Munaqasyah

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

Lembaga pendidikan memiliki posisi yang penting dalam menyiapkan generasi penerus yang kompeten dan siap bersaing di tingkat global. Sekolah, sebagai bagian dari pendidikan formal, tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaksanaan proses belajar mengajar, tetapi juga berperan penting dalam memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik serta masyarakat luas.

Tingkat keberhasilan sebuah institusi pendidikan sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya, baik dari kalangan pendidik maupun tenaga kependidikan. SDM yang memiliki kompetensi, kedisiplinan, serta rasa tanggung jawab yang tinggi akan menciptakan suasana pendidikan yang profesional dan berfokus pada peningkatan kualitas.

Keberagaman layanan di sekolah menegaskan bahwa aspek kepuasan peserta didik merupakan indikator penting yang mencerminkan baik tidaknya kinerja sumber daya manusia yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik tidak hanya berkaitan dengan aspek pembelajaran yang disampaikan guru, namun juga melibatkan kualitas layanan administratif yang mereka terima selama proses belajar berlangsung.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diterimanya dengan harapan awal terhadap produk atau layanan tersebut. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akan timbul rasa puas, sebaliknya jika tidak sesuai, maka bisa muncul rasa kecewa.¹

Bachtiar menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan bentuk respons positif yang dirasakan oleh konsumen saat menggunakan atau setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan ini muncul ketika harapan yang dimiliki sesuai dengan kinerja nyata dari produk atau jasa tersebut. Sebaliknya, apabila terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual, maka konsumen akan mengalami kondisi diskonfirmasi yang dapat menimbulkan ketidakpuasan.²

Konsep *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver menjelaskan bahwa kepuasan akan muncul ketika kinerja suatu produk sesuai atau melebihi harapan konsumen, karena harapan tersebut dianggap telah terpenuhi. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan atau tidak memberikan manfaat seperti yang diantisipasi, maka terjadi ketidaksesuaian harapan (*expectation disconfirmation*) yang dapat memicu ketidakpuasan dan mendorong konsumen untuk berpindah ke produk lain atau menjadi tidak loyal.³

Terry dan Israel menjelaskan bahwa salah satu faktor utama yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen sehingga dapat

¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 82-83.

² Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, (Gowa: Global Research And Consulting Insitute, 2017), h. 81.

³ Syaifuddin Fahmi, "Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih," *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol. 6, No. 4, (2023), h. 546.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menimbulkan kepuasan adalah kinerja profesional dari para karyawan yang secara langsung memberikan layanan tersebut.⁴

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja yang diterima. Kinerja yang baik, terutama dari penyedia layanan seperti karyawan, menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan konsumen.

Dalam dunia pendidikan, konsep kepuasan tidak hanya berlaku bagi konsumen secara umum, tetapi juga sangat penting untuk peserta didik sebagai penerima langsung layanan sekolah. Oleh karena itu, perlu ada pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik selama menjalani proses pembelajaran, termasuk tenaga administrasi sekolah yang menyediakan layanan untuk menunjang pembelajaran mereka.

Kepuasan peserta didik merupakan bentuk sikap positif yang ditunjukkan oleh siswa sebagai respons terhadap kinerja yang diberikan oleh lembaga pendidikan, yang muncul apabila terdapat kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan pelayanan yang benar-benar diterima.⁵

Suhardan menyatakan bahwa kepuasan peserta didik merupakan salah satu tujuan utama dari penyelenggaraan layanan pembelajaran di sekolah. Peserta didik yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan cenderung

⁴ Ayu Desi Indrawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar," *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2, (2013), h. 136.

⁵ Mardiana dan Afriza, "Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru," *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan*, Vol. 4, No. 2, (2023), h. 102.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

menunjukkan respon dan sikap yang positif terhadap proses pembelajaran maupun terhadap sekolah.⁶

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, kepuasan peserta didik sangat dipengaruhi oleh mutu layanan administrasi yang meliputi, administrasi kesiswaan, keuangan, sarana dan prasarana, persuratan dan pengarsipan, serta layanan khusus lainnya.⁷ Hal ini menunjukkan kepuasan siswa tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan guru dalam proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan tenaga administrasi dalam mendukung kelancaran kegiatan sekolah.

Kepuasan peserta didik merupakan hasil dari persepsi mereka terhadap jasa yang diterima, yang meliputi berbagai aspek baik akademik maupun non-akademik. Kepuasan ini berperan penting dalam membentuk sikap positif peserta didik terhadap sekolah dan pembelajaran, sehingga menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pendidikan.

Konsep pelayanan tidak hanya terbatas pada ranah usaha atau bisnis semata, tetapi juga telah menjadi bagian penting dalam dunia pendidikan. Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai sejauh mana sebuah institusi atau

⁶ Irna Siskatrin Shaylide, "Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 11, No. 2, (2017), h. 5.

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penyedia jasa mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya, baik dari sisi fungsi maupun pengalaman.⁸

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990), kualitas layanan tercermin dari kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas dinilai baik dan memuaskan. Jika layanan melebihi harapan, maka kualitas dianggap ideal.

Sebaliknya, jika layanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka kualitas dipersepsikan buruk.⁹ Oleh karena itu, menurut Tjiptono (1996), kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁰ Pelayanan administrasi yang diterima peserta didik merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, staf administrasi sangatlah penting dalam menyediakan pelayanan yang efektif, ramah, dan menunjang kelangsungan kegiatan belajar mengajar.

Tenaga administrasi di sekolah merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki tugas utama membantu kelancaran urusan administrasi agar kegiatan pendidikan dapat berjalan dengan baik. Mereka termasuk staf non-pengajar dan sering disebut sebagai staf tata usaha (TU).¹¹

⁸ Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, dan Mila Paseleng, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua," *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 12. No. 1, (2022), h. 75.

⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), h. 24.

¹⁰ *Ibid*

¹¹ Mukhtar Hadi, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, (Lampung: CV. Laduny Al-Hatama, 2023), h. 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hal ini sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat (6) yang menyatakan bahwa, tenaga kependidikan merupakan individu dari kalangan masyarakat yang mendedikasikan diri dan secara resmi diangkat untuk mendukung proses penyelenggaraan pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ade Widya, Apriani, Helma Agnes Dinantia, dan Antoni Ludtfti Arifin di SMA Negeri 70 Jakarta menunjukkan bahwa kinerja staf tata usaha serta mutu layanan administrasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, yaitu para guru dan wali murid.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Hasbi (2018) di MTs Negeri 1 Model Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linier berganda dengan nilai F hitung sebesar 4,283 dan signifikansi $0,002 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Dari lima dimensi kualitas pelayanan administrasi yang diteliti, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, dimensi empati merupakan faktor yang paling dominan dan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian, kepedulian, dan kemampuan tenaga administrasi dalam memahami kebutuhan peserta didik menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan sekolah, Kajian serupa yang secara khusus menyoroti pengaruh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di tingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) masih relatif terbatas, khususnya di SMK Negeri 4 Pekanbaru yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dibandingkan dengan SMA.¹²

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 Mei 2025 melalui observasi dan wawancara dengan siswa dan staf tata usaha, ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas layanan administrasi. Di antaranya adalah, 1) pelayanan administrasi yang lambat dalam pengurusan dokumen seperti surat aktif sekolah dan pengantar magang, 2) kesalahan penulisan dalam surat resmi menyebabkan proses perbaikan menjadi terlambat dan pengiriman surat juga tertunda, 3) keterlambatan mengenai informasi pembayaran administrasi sekolah atau dana kegiatan siswa menimbulkan ketidakpuasan dikalangan peserta didik. 4) kurangnya jumlah tenaga administrasi dibandingkan beban kerja, sehingga menurunkan responsivitas terhadap kebutuhan siswa.

Permasalahan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan siswa sebagai pengguna layanan dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa kinerja staf TU belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi peserta didik, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan sekolah secara keseluruhan.

¹² M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3. No. 1, 2018, h. 90-106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menitikberatkan analisis pada peserta didik sebagai penerima langsung layanan administratif di lingkungan SMK. Penekanan pada aspek kepuasan siswa sebagai *outcome* dari layanan administrasi menjadi kebaruan tersendiri, mengingat mayoritas studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan guru dan orang tua murid.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.”**

B. Alasan Memilih Judul

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memiliki sejumlah pertimbangan utama dalam menetapkan judul penelitian ini, di antaranya:

1. Permasalahan yang dijumpai di lapangan memiliki keterkaitan yang erat dengan disiplin ilmu yang ditekuni peneliti, yakni Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Peneliti meyakini memiliki kompetensi yang memadai untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan tersebut secara ilmiah.
3. Lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti, serta pihak sekolah memberikan izin dan menerima dengan baik pelaksanaan penelitian di tempat tersebut.

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

4. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, sejauh pengetahuan peneliti, belum terdapat penelitian serupa yang dilakukan di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

C. Penegasan Istilah

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) adalah persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Artinya, jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu instansi atau lembaga dalam memenuhi, atau bahkan melampaui, harapan pelanggan secara konsisten.¹³

2. Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)

Tenaga administrasi sekolah merupakan staf yang berperan dalam mendukung aktivitas operasional di lingkungan sekolah. Walaupun tidak langsung mengajar, peran mereka sangat penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan proses Pendidikan. Mereka bertugas menangani berbagai fungsi administratif seperti pengelolaan data, keuangan, sarana prasarana, serta surat-menyurat.¹⁴

¹³ Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18, No. 1, (2020), h. 44.

¹⁴ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, dan Sulastris Sulastris, "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah," *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 4, No. 6, (2022), h. 9148.

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

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

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

Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai sejauh mana perasaan positif atau negatif yang muncul setelah peserta didik membandingkan kinerja atau hasil yang mereka terima dengan harapan yang telah mereka tetapkan sebelumnya.¹⁵

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- Kualitas layanan administrasi sekolah yang belum maksimal dalam melayani peserta didik menyebabkan tingkat kepuasan peserta didik menjadi rendah.
- Keterlambatan dalam pengurusan surat-surat peserta didik, seperti surat keterangan aktif sekolah dan surat pengantar magang, yang menyebabkan terganggunya kebutuhan administratif peserta didik secara tepat waktu.
- Masih terjadi kesalahan dalam pembuatan surat, baik dari segi isi maupun format, sehingga surat harus diperbaiki atau dibuat ulang, yang berdampak pada efisiensi waktu dan kepuasan peserta didik.
- keterlambatan mengenai informasi pembayaran administrasi sekolah atau dana kegiatan siswa menimbulkan ketidakpuasan dikalangan peserta didik.
- Beban kerja tenaga administrasi yang tinggi, tidak sebanding dengan jumlah personel yang tersedia, sehingga mengakibatkan kurangnya responsivitas dalam melayani tamu sekolah, termasuk siswa, guru.

¹⁵ Mardiana, *Loc. Cit.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

- f. Masih belum diketahui sebesar mana pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana kualitas layanan administrasi sekolah memengaruhi kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kualitas layanan administrasi sekolah di SMK Negeri 4 Pekanbaru?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru?
- c. Seberapa besar pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi sekolah di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik yang diberikan di SMK Negeri 4 Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan, terutama dalam memahami pentingnya kualitas layanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan layanan pendidikan. Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah literatur akademik sekaligus menjadi landasan teori untuk studi-studi serupa di masa depan.

b. Secara Praktis

- 1) Untuk sekolah: Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi sekolah, terutama bagi kepala sekolah serta tenaga kependidikan di SMK Negeri 4 Pekanbaru. Hasil kajian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan sekolah, semakin optimal dan mampu memenuhi harapan seluruh warga sekolah, terutama peserta didik.

- 2) Bagi penulis: Penelitian ini berfungsi sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh studi pada Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Peserta didik

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti cukup atau memadai, dan *facio* yang berarti membuat atau melakukan. Secara umum, kepuasan dapat dipahami sebagai usaha untuk menjadikan sesuatu dalam kondisi yang cukup atau layak.¹⁶

Kepuasan seseorang tergantung pada perbedaan antara kinerja yang diterima dan harapan yang dimiliki. Ketika kinerja di bawah harapan, muncul kekecewaan; sebaliknya, kesesuaian kinerja dengan harapan menimbulkan kepuasan.¹⁷

Menurut Kotler, kepuasan merupakan reaksi emosional seseorang yang muncul setelah menilai kinerja yang diterima dan membandingkannya dengan ekspektasi yang sudah terbentuk sebelumnya. Jika kinerja tersebut sejalan atau melebihi harapan, maka individu akan merasa puas. Namun, jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan, maka perasaan kecewa atau ketidakpuasan dapat muncul. Oleh karena itu, kepuasan sangat

¹⁶ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 52.

¹⁷ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember: UIN KHAS Press, 2023), h. 49.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bergantung pada sejauh mana kesesuaian antara ekspektasi dan realitas yang diterima oleh individu.¹⁸

Menurut Schiffman dan Kanuk kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional yang muncul akibat evaluasi antara ekspektasi pelanggan sebelum memakai suatu produk dan realitas kinerja produk setelah pemakaian. Dengan kata lain, jika kinerja produk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.¹⁹

Tidak mengherankan jika banyak perusahaan sangat berfokus pada upaya menciptakan kepuasan pelanggan karena hal ini berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan, peningkatan bisnis pasar, serta keuntungan perusahaan.

Menurut Tjiptono, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan reaksi terhadap perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kinerja nyata produk atau layanan. Bila kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas; sebaliknya, jika kinerjanya kurang dari harapan, muncul ketidakpuasan. Pendapat ini menunjukkan bahwa kepuasan bersifat relatif dan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi individu.²⁰

Westbrook dan Reilly dalam Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah respons emosional yang muncul dari

¹⁸ *Ibid.*, h. 50.

¹⁹ Januardin, Jarungjung Hutagaol, dan Br Bangun Nirwana, *Kepuasan Pelanggan*, (Medan: Unpri Press, 2021), h. 5.

²⁰ *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.

pengalaman menggunakan produk atau layanan. Kepuasan ini tidak hanya bergantung pada fungsi produk, tetapi juga pada perasaan subjektif konsumen. Jika pengalaman sesuai atau melampaui harapan, konsumen merasa puas; jika kurang, muncul kekecewaan.²¹

Zeithaml dan Bitner menjelaskan bahwa kepuasan konsumen muncul dari perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectations*) dengan kinerja yang dirasakan secara langsung (*perceived performance*). Apabila layanan yang diperoleh setara atau melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasakan kepuasan. Konsep ini dikenal sebagai *expectancy disconfirmation model*, salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam menjelaskan kepuasan konsumen.²²

Berdasarkan berbagai pengertian yang telah dijelaskan, kepuasan konsumen dapat dimaknai sebagai reaksi setelah menerima layanan atau hasil kerja tertentu. Konsumen biasanya membandingkan antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang benar-benar mereka terima. Jika hasilnya lebih baik dari harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasilnya di bawah harapan, maka akan muncul rasa tidak puas.

²¹ Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, dan Rum Rosyid, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol. 7, No.1, (2013), h. 5.

²² Khamdan Rifa'i, *Op. Cit.* h. 54.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Pengertian Peserta Didik

Peserta didik merupakan individu yang masih dalam tahap perkembangan dan memiliki potensi bawaan yang perlu dibimbing serta dikembangkan secara maksimal. Dalam kegiatan pendidikan, mereka berfungsi sebagai titik awal atau dasar yang akan dibentuk melalui proses pembelajaran dan penanaman nilai-nilai, sehingga peran mereka sangat penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan itu sendiri.²³

Setiap peserta didik adalah pribadi dengan ciri khas tersendiri yang mencerminkan tahap tumbuh kembang yang sedang dialaminya. Faktor lingkungan tempat peserta didik hidup dan berinteraksi juga memainkan peran penting dalam membentuk proses perkembangan dirinya.

Menurut penjelasan dari Nurkolis, dalam konteks pendidikan, pelanggan dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis utama, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal mencakup unsur-unsur di dalam sekolah seperti kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya. Sedangkan pelanggan eksternal terbagi ke dalam tiga lapisan, yakni:²⁴

²³ M. Ramli, "Hakikat Pendidik Dan Peserta Didik," *Tarbiyah Islamiyah*, Vol. 5, No. 1, (2015), h. 68.

²⁴ Irwansyah, Muchamad Suradji, "Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam," *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 2, (2021), h. 174.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pelanggan eksternal primer, yaitu peserta didik.
2. Pelanggan eksternal sekunder, mencakup orang tua siswa dan pihak pemerintah sebagai pembuat kebijakan.
3. Pelanggan eksternal tersier, yang meliputi dunia usaha, instansi pemerintah, serta masyarakat luas

Kepuasan peserta didik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemberi layanan di pendidikan. Selain berperan dalam menjamin keberlangsungan lembaga pendidikan, kepuasan ini juga berkontribusi dalam menciptakan daya saing yang lebih unggul.

Kepuasan peserta didik sangat erat kaitannya dengan bagaimana mereka memandang dan mengharapkan layanan pendidikan yang diterima. Menurut Sopiati, kepuasan tersebut tercermin dalam sikap dan persepsi yang positif, seperti munculnya perasaan senang, puas, semangat, serta ketertarikan terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga pendidik maupun kependidikan, terutama ketika pelayanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peserta didik merupakan individu yang berada dalam proses pertumbuhan dan memiliki potensi dasar yang harus dikembangkan melalui pendidikan. Dalam konteks pendidikan sebagai layanan, peserta didik menempati posisi sentral sebagai pelanggan eksternal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

primer yang menentukan keberhasilan proses pembelajaran. Oleh karena itu, kepuasan peserta didik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja tenaga administrasi sekolah serta efektivitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah tersebut selaku penyedia layanan.

Tingkat kepuasan ini sangat bergantung pada sejauh mana harapan dan persepsi peserta didik terhadap layanan pendidikan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan peserta didik.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Irawan mengemukakan bahwa ada beberapa elemen penting yang berperan sebagai penggerak utama dalam membentuk kepuasan pelanggan:²⁵

1) Kualitas Produk

Kepuasan pelanggan akan muncul ketika produk yang mereka peroleh terbukti berkualitas setelah digunakan. Mutu yang unggul mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan membentuk pandangan positif pelanggan terhadap nilai produk tersebut

2) Harga

²⁵ Januardin, *et al.*, *Op. Cit*, h. 8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bagi pelanggan yang peka terhadap harga, tawaran dengan biaya yang relatif rendah menjadi salah satu penentu utama kepuasan, karena mereka merasa mendapatkan manfaat yang sepadan dengan uang yang dikeluarkan (*value for money*). Sebaliknya, untuk pelanggan yang tidak terlalu memperhatikan aspek harga, faktor ini cenderung tidak memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mereka.

3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Kepuasan pelanggan terhadap layanan biasanya sulit ditiru oleh pesaing karena bersifat unik dan berhubungan dengan pengalaman pribadi. Model SERVQUAL sering dipakai sebagai metode untuk mengukur kualitas pelayanan.

4) Faktor Emosional

Kepuasan juga dapat timbul dari aspek emosional, misalnya ketika pelanggan merasa bangga, percaya diri, atau memiliki keterikatan emosional terhadap suatu merek. Nilai emosional yang ditawarkan suatu produk atau layanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

5) Biaya Kemudahan

Semakin mudah, nyaman, efisien, dan terjangkau suatu produk atau layanan diakses oleh pelanggan, maka tingkat kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang dirasakan pun akan semakin tinggi. Faktor kemudahan ini mencakup segala aspek mulai dari proses pembelian hingga penggunaan produk atau jasa tersebut.

Menurut Lovelock et al. dalam Hutasoit, beberapa faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan antara lain:²⁶

- 1) Kinerja, yaitu elemen utama yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih produk tertentu.
- 2) Fitur tambahan, yaitu karakteristik pelengkap dari fungsi dasar yang menambah nilai produk.
- 3) Keandalan, yaitu kemampuan produk atau jasa untuk berfungsi secara konsisten tanpa mengalami kerusakan dalam jangka waktu tertentu.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana desain dan operasional produk memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan, yaitu umur teknis dan ekonomis dari suatu produk.
- 6) Kemudahan perbaikan, mencakup kecepatan penanganan, kemudahan reparasi, dan kenyamanan dalam pelayanan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk berdasarkan persepsi pancaindra konsumen.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan, mencakup citra, reputasi, dan tanggung jawab produsen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

²⁶ *Ibid.*, h. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Indikator Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik)

Setiap pelanggan memiliki cara pandang, perilaku, dan pengalaman yang berbeda dalam menggunakan produk atau layanan, sehingga pendekatan terhadap kepuasan perlu disesuaikan. Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga indikator utama:²⁷

- 1) Kesesuaian harapan, yakni tingkat kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Minat berkunjung kembali, yakni kepuasan ditunjukkan melalui keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yakni pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Kotler dan Keller mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa dimensi penting, yaitu:²⁸

- 1) Tetap setia, yakni konsumen yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas, yaitu tetap memilih produk atau layanan yang sama dan melakukan pembelian ulang.

²⁷ Meithiana Indrasari, *Op. Cit*, h. 92.

²⁸ Januardin, *Op. Cit*, h. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

- 2) Membeli produk yang ditawarkan, yakni Kepuasan mendorong pelanggan untuk mencoba produk lain dari penyedia yang sama karena ingin mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman buruk.
- 3) Pelanggan yang puas biasanya akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui penyebaran informasi secara personal.
- 4) Bersedia membayar lebih, yakni Harga sering dijadikan indikator kualitas. Pelanggan yang puas tidak keberatan membayar lebih karena mereka meyakini bahwa harga mencerminkan nilai yang sepadan.
- 5) Memberikan masukan, yakni meskipun sudah merasa puas, pelanggan tetap menginginkan peningkatan. Oleh karena itu, mereka akan memberikan saran atau masukan guna memenuhi harapan yang lebih tinggi.

2. Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah**a. Pengertian Layanan**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris dikenal dengan sebutan *service*. layanan atau pelayanan dapat dipahami sebagai suatu aktivitas atau rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan untuk memberikan bantuan, kemudahan, atau pemenuhan terhadap kebutuhan pihak lain. Layanan memiliki karakteristik utama yang membedakannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dari produk fisik, yaitu sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*), tidak dapat dimiliki secara permanen, dan sering kali melibatkan interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima manfaat.²⁹

Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk.³⁰

Menurut Moenir dalam Mursyidah pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, berdasarkan landasan tertentu, di mana tingkat kepuasan yang diperoleh hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan maupun menerima pelayanan. Tingkat kepuasan tersebut sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa.³¹

Adapun Menurut Lukman, pelayanan dapat dimaknai sebagai suatu proses atau rangkaian aktivitas yang berlangsung

²⁹ Almira, R. K., Meilya, I. R., & Syahid, A, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di LKP Prisma Computer. *Jurnal Comm-Edu*, Vol. 7. No. 1, 2024.

³⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

³¹ Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UM SIDA Press, 2020.), h. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

melalui interaksi langsung, baik antara individu dengan individu lainnya maupun antara individu dengan perangkat teknologi secara fisik.

Proses ini tidak hanya sekadar pertukaran tindakan, tetapi mengandung tujuan utama untuk menciptakan pengalaman yang memberikan rasa puas bagi pihak yang menerima layanan. Interaksi tersebut menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang responsif dan efektif, sehingga layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna secara optimal.²⁰

Menurut Kotler (2009) dalam Zohriah pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen, baik dalam bentuk jasa nyata maupun tidak berwujud, dengan tujuan utama memberikan rasa puas kepada pengguna layanan tersebut.³²

Dari penjelasan di atas, bisa disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan bisa berupa jasa atau bantuan yang tidak berwujud, tapi dirasakan manfaatnya.

Pelayanan juga biasanya melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan

³² Anis Zohriah, "Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah," *jurnal Manajemen*, Vol. 3. No.01, (2017), h. 105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sangat tergantung pada seberapa baik pelayanan itu diberikan, apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum. Jadi, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan membuat orang yang dilayani merasa puas.

b. Kualitas Layanan

Secara etimologis, kata kualitas berasal dari bahasa Latin *qualitas* yang berarti kegunaan atau manfaat. Dalam Kamus *Oxford*, kualitas diartikan sebagai suatu standar yang digunakan untuk menilai sesuatu dibandingkan dengan hal lain yang serupa, atau bisa juga dimaknai sebagai tingkat keunggulan dari suatu hal. Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran terhadap baik atau buruknya suatu benda, keadaan, atau jasa.³³

Selain dari definisi umum, pemahaman mengenai kualitas juga dapat diperluas melalui pandangan sejumlah ahli sebagai berikut:

- a) Ishikawa (1943) berpendapat salah satu tokoh penting dalam manajemen mutu, menyatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan upaya perbaikan kinerja organisasi. Ia memperkenalkan *cause and effect diagram* atau diagram sebab-akibat yang juga dikenal sebagai diagram Ishikawa sebagai alat untuk

³³ Muh. Akil Rahman, *MANAJEMEN KUALITAS Suatu Pengantar* (Gowa: Pustaka Al-Maidah, 2021), h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menganalisis dan mengidentifikasi akar permasalahan dalam mutu suatu proses atau produk. Dengan kata lain, kualitas menurut Ishikawa adalah hasil dari proses evaluasi menyeluruh terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi hasil kerja.³⁴

- b) Menurut Tampubolon (2010) dalam Sulistiyowati, kualitas adalah gabungan dari berbagai sifat atau karakteristik suatu produk yang menunjukkan seberapa baik produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang jelas terlihat maupun yang tersembunyi, serta kebutuhan saat ini maupun di masa mendatang.³⁵
- c) Juran dalam majalah *quality* (2013) menekankan bahwa kualitas seharusnya dilihat secara menyeluruh dan tidak parsial. Ia menyebut bahwa kualitas merupakan “*fitness for use*”, yang berarti sejauh mana suatu produk atau layanan sesuai dan layak digunakan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Pandangan ini menempatkan kualitas sebagai sesuatu yang harus mampu berfungsi secara optimal dan memberi manfaat nyata bagi penggunanya.³⁶
- d) Crosby (1979) menekankan bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan yang telah ditetapkan. Menurutnya, kualitas mencakup berbagai aspek

³⁴ *Ibid.*, h. 2.

³⁵ Sulistiyowati, *Op. Cit.*, h. 14.

³⁶ *Ibid.*, h. 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penting seperti ketersediaan (*availability*), ketepatan waktu pengiriman (*delivery*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam pemeliharaan (*maintainability*), serta efisiensi biaya (*cost effectiveness*).³⁷

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi standar, kebutuhan, dan harapan pengguna. Kualitas tidak hanya dilihat dari segi teknis atau tampilan saja, tetapi juga dari manfaatnya, keandalan dalam penggunaan, serta kemudahan untuk dirawat dan digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Oleh karena itu, kualitas harus dipahami sebagai sesuatu yang menyeluruh, mencakup kesesuaian dengan tujuan, kemudahan dalam penggunaan, dan kemampuannya untuk memberikan nilai tambah.

Berkaitan dengan pentingnya pelayanan yang baik, sejumlah ahli telah mengemukakan pandangannya mengenai apa yang dimaksud dengan kualitas layanan, yakni sebagai berikut:

- 1) Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2005), *service quality* dapat dipahami sebagai ukuran terhadap seberapa baik suatu layanan mampu memenuhi *expectation* atau harapan pelanggan. Kualitas layanan dinilai dari sejauh mana terjadi kesenjangan antara harapan konsumen (*expectation*)

³⁷ Muh. Akil Rahman, *Loc. Cit.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (*perception*). Semakin kecil perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan, maka semakin tinggi kualitas layanan tersebut.³⁸

- 2) Kotler (2005) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan gambaran tentang perbandingan antara harapan pelanggan yang terbentuk dari pengalaman, promosi, dan iklan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas ini menunjukkan seberapa jauh pelayanan mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.³⁹
 - 3) Menurut Ban dan Kim (2019) kualitas pelayanan terbagi dalam lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁴⁰
 - 4) Menurut Wyckof dalam Mulyawan, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai suatu ukuran terhadap tingkat keunggulan layanan yang diharapkan serta sejauh mana layanan tersebut dapat dikendalikan untuk memenuhi harapan pelanggan.
- Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak bersumber dari

³⁸ Sulistiyowati, *Op. Cit.*, h. 24.

³⁹ Hendra Tawas, Lisbeth Mananeke, dan Febriany Feibe Rosaline Tuerah, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 3. No. 4, (2015), h. 424.

⁴⁰ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, (Purwokerto: CV IRDH, 2020), h. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sudut pandang penyedia layanan, melainkan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau masyarakat sebagai penerima layanan.⁴¹

- 5) Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu fungsi dari selisih antara harapan pelanggan dan kinerja nyata yang dirasakan oleh mereka, yang diukur melalui beberapa dimensi kualitas tertentu. Artinya, kualitas layanan ditentukan oleh seberapa jauh layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.⁴²

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Harapan tersebut terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima melalui promosi atau komunikasi, serta persepsi pribadi pelanggan terhadap pelayanan.

Kualitas layanan dinilai tinggi apabila terdapat kesesuaian yang tinggi, atau bahkan keunggulan, antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Penilaian terhadap kualitas ini bersifat subjektif, karena bersumber dari persepsi pelanggan

⁴¹ Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Sumedang: UNPAD PRESS, 2016), h. 48.

⁴² A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan A. Berry L. L., "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Jurnal Of Retailing*, Vol. 64. No. 1, (1998), h. 12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebagai penerima layanan, bukan dari sudut pandang penyedia layanan.

Dengan demikian, kualitas layanan bersifat teknis, emosional dan perseptual, sehingga penting bagi penyedia layanan untuk secara konsisten menjaga dan meningkatkan mutu layanan berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut The Liang Gie (1999) dalam Mahmudin, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan, di antaranya sebagai berikut:⁴³

1) Motivasi Kerja Karyawan

Karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja terbaik, termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2) Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Sistem kerja yang terstruktur, fleksibel, dan konsisten memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas serta meningkatkan efektivitas pelayanan.

3) Lingkungan Kerja yang Kondusif

Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan mendukung dapat meningkatkan semangat dan fokus kerja karyawan dalam

⁴³ Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak," *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, Vol. 5. No. 1, (2022), h. 25–26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

memberikan pelayanan optimal.

4) Kemampuan Kerja Pegawai

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan pegawai, baik dari sisi intelektual maupun fisik, dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan secara professional.

5) Lingkungan Fisik Tempat Kerja

Faktor fisik seperti suhu ruangan, pencahayaan, ruang gerak, dan ketersediaan alat kerja berkontribusi terhadap kenyamanan dan produktivitas kerja karyawan.

6) Perlengkapan dan Fasilitas

Tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang memadai akan menunjang proses pelayanan dan membantu karyawan bekerja lebih efisien.

7) Prosedur Kerja yang Efektif

Prosedur kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami mempermudah karyawan dalam menjalankan tugas tanpa mengalami hambatan, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

d. Indikator Kualitas Layanan

Dalam kajian mengenai kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) mengidentifikasi lima dimensi utama yang dianggap paling menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dimensi-dimensi ini disusun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya dan dapat menjadi acuan penting dalam menilai sejauh mana suatu organisasi mampu memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten, yakni sebagai berikut:⁴⁴

1) Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti fisik berhubungan dengan tampilan visual yang dapat dilihat pelanggan, seperti fasilitas layanan, peralatan, kelengkapan dokumen, serta penampilan karyawan. Unsur fisik ini menciptakan kesan pertama yang penting bagi pelanggan dan dapat memengaruhi persepsi terhadap profesionalisme dan kredibilitas organisasi.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

merujuk pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan sejak awal. Hal ini mencakup ketepatan waktu, akurasi prosedur, serta komitmen dalam menepati janji kepada pelanggan. Layanan yang reliabel menunjukkan bahwa organisasi memiliki sistem yang terstruktur dan personel yang kompeten dalam menjalankan tugasnya, sehingga pelanggan memperoleh pengalaman yang bebas dari kesalahan atau gangguan.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas layanan

⁴⁴ Sulistiyowati, *Op.Cit*, h. 28-29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

untuk membantu pelanggan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau permintaan mereka. Ini mencerminkan sejauh mana organisasi responsif terhadap pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pelanggan serta kemampuan untuk memberikan solusi secara cepat dan efektif. Pelayanan yang responsif berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas layanan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau permintaan mereka. Ini mencerminkan sejauh mana organisasi responsif terhadap pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pelanggan serta kemampuan untuk memberikan solusi secara cepat dan efektif. Pelayanan yang responsif.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mengacu pada kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian bagi pelanggan. Hal ini ditunjukkan melalui sikap sopan santun, kompetensi teknis, serta integritas petugas dalam menjalankan tugasnya. Kualitas jaminan juga berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan informasi yang benar serta menangani permasalahan secara profesional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5) Empati (*Emphaty*)

Empati mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memahami dan memperhatikan kebutuhan individu setiap pelanggan. Ini mencakup komunikasi yang bersifat personal, kesediaan mendengarkan, serta fleksibilitas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan spesifik pelanggan. Empati juga berarti memberikan pelayanan dengan rasa kepedulian dan perlakuan yang adil kepada semua pelanggan.

e. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Menurut Liang Gie, administrasi berasal dari bahasa Latin "ad" yang berarti menuju, dan "ministrare" yang berarti melayani. Secara umum, administrasi adalah bentuk pelayanan untuk mencapai tujuan tertentu. Secara terminologis, administrasi adalah proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien melalui pengorganisasian sumber daya manusia dalam kerja sama yang terarah.⁴⁵

Administrasi memiliki dua pengertian, yaitu secara terbatas dan secara luas. Dalam pengertian terbatas, administrasi sering diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan, yaitu kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, pengelolaan data, persuratan, dan penyusunan laporan secara sistematis. Kegiatan ini mencakup

⁴⁵ Mukhtar Hadi, *Op. Cit*, h. 5-6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pendokumentasian informasi secara tertib untuk mendukung kelancaran operasional suatu organisasi.

Sementara itu, administrasi pendidikan dalam arti luas mencakup seluruh proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengintegrasian berbagai sumber daya baik manusia, spiritual, maupun material yang bertujuan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.⁴⁶

Sagala menyebutkan bahwa di Indonesia dikenal pula istilah *administratie* yang berasal dari bahasa Belanda. Istilah ini memiliki makna yang lebih terbatas, karena hanya mengacu pada aktivitas ketatausahaan. Artinya, administrasi dalam konteks ini terbatas pada aktivitas seperti menyusun informasi secara sistematis dan mencatat berbagai data atau keterangan yang saling berkaitan dan dibutuhkan dalam suatu kegiatan.⁴⁷

Setelah memahami arti administrasi secara umum, salah satu unsur penting dalam pelaksanaannya di lingkungan sekolah adalah tenaga administrasi. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 2 dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, dinyatakan bahwa seseorang hanya dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah apabila telah memenuhi standar nasional yang telah ditetapkan untuk jabatan tersebut. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Menurut Supriadi tenaga kependidikan memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan berbagai fungsi yang meliputi administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, serta pelayanan teknis. Seluruh tugas tersebut dilakukan dalam rangka mendukung dan menunjang terselenggaranya proses pendidikan secara optimal di lingkungan satuan pendidikan.⁴⁸

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono, tenaga administrasi sekolah berperan dalam mengelola administrasi untuk mendukung kelancaran operasional sekolah secara efisien. Jika membawahi staf, perannya juga mencakup fungsi kepemimpinan dan manajerial. Oleh karena itu, kepala tenaga administrasi perlu memiliki kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis guna menunjang kinerja secara maksimal.⁴⁹

Tenaga administrasi sekolah termasuk dalam kategori tenaga kependidikan yang bertugas memberikan layanan administratif sebagai dukungan terhadap kelancaran jalannya proses pendidikan di sekolah. Mereka bukan bagian dari staf pengajar, melainkan

⁴⁸ Seftiany Permata Hidayat an dan Desi Nurhukmahyanti, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 4, (2014), h. 153.

⁴⁹ Muhamad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, dan Sayan Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah", Vol. 4, No. 2, (2021), h. 269.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 non-pengajar yang sering dikenal dengan sebutan Tata Usaha (TU).⁵⁰

Peran tenaga administrasi sekolah sangat penting dalam menangani berbagai urusan administratif guna menunjang kelancaran operasional sekolah. Tanggung jawab mereka meliputi pengelolaan administrasi di bidang kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan dengan masyarakat, surat-menyurat dan arsip, kesiswaan, kurikulum, serta layanan khusus lainnya.⁵¹

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses pelayanan yang terarah untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, baik secara umum maupun dalam konteks pendidikan.

Di lingkungan sekolah, tenaga administrasi berperan penting sebagai tenaga kependidikan non-pengajar yang mendukung terselenggaranya proses pendidikan. Oleh karena itu, kualitas layanan administrasi sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional di sekolah.

⁵⁰ Sрни Rianti, Andi Mappincara, dan Andi Wahed, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar," *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 10, No. 10, (2021), h. 3.

⁵¹ Mukhtar Hadi, *Loc. Cit.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

f. Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

1. Tugas Tenaga Administrasi Sekolah

Dalam hal meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna administrasi di satuan pendidikan, tenaga administrasi sekolah dituntut untuk memiliki kompetensi teknis yang memadai sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, pelaksana urusan administrasi sekolah (tata usaha) harus menguasai sejumlah kompetensi teknis. Salah satu bidang penting yang harus dikuasai yaitu, mereka harus menguasai berbagai aspek teknis yang mencakup administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan kearsipan, kesiswaan, hingga kurikulum. Setiap bidang tersebut memerlukan keterampilan dalam pengelolaan data, penyusunan laporan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi kerja.⁵²

Nur Aedi mengemukakan bahwa fungsi dan tugas utama tenaga administrasi sekolah meliputi sembilan bidang penting, yaitu:⁵³

⁵² Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

⁵³ Amiruddin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah," *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, (2017), h. 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.

- 1) Pelaksanaan administrasi secara umum
- 2) Pengelolaan keuangan oleh bendahara sekolah
- 3) Penataan barang inventaris dan perlengkapan sekolah
- 4) Pengurusan administrasi pegawai
- 5) Pengelolaan data dan administrasi siswa
- 6) Pengelolaan surat masuk dan keluar
- 7) Penyelenggaraan administrasi perpustakaan
- 8) Pengelolaan sarana laboratorium
- 9) Pelaksanaan tugas sebagai staf pendukung atau penjaga sekolah.

Berdasarkan uraian kompetensi teknis di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional dan tata kelola pendidikan. Tugas mereka tidak hanya terbatas pada kegiatan administratif rutin, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi, pendokumentasian, pelayanan publik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai bidang seperti kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, kesiswaan, hubungan masyarakat, persuratan, dan kurikulum.

2. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Menurut Depdiknas fungsi tenaga administrasi sekolah memegang peranan strategis dalam membantu pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

manajemen pendidikan di lingkungan sekolah. Secara umum, tenaga administrasi sekolah berfungsi untuk:⁵⁴

- a) Membantu kepala sekolah atau madrasah dalam mengelola administrasi kegiatan pembelajaran, terutama yang berkaitan dengan korespondensi dan urusan administratif yang mendukung aktivitas akademik serta operasional sekolah atau madrasah
- b) Melaksanakan administrasi kepegawaian, yakni membantu pengelolaan data, dokumen, dan proses administrasi yang berkaitan dengan guru dan tenaga kependidikan, guna menjamin kelancaran sistem kepegawaian di sekolah/madrasah.
- c) Mengelola administrasi keuangan dengan berfokus pada dukungan terhadap pengelolaan dana pendidikan yang dilakukan dengan cara teratur, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan.
- d) Mengelola perlengkapan dan logistik, termasuk pengadaan, penyimpanan, distribusi, serta pemeliharaan sarana prasarana pendidikan, agar kegiatan belajar mengajar dapat berjalan secara optimal.

⁵⁴ Rufqotuz Zakhiroh, Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non akademik, *Jurnal : Didikta*, Vol. 19. No. 2, (2013), h. 63.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e) Membantu pengelolaan sekretariat dan administrasi kesiswaan, yaitu mendukung Kepala Tata Usaha atau Subbagian Tata Usaha dalam urusan dokumentasi, pendataan peserta didik, serta administrasi lainnya yang terkait dengan pengelolaan siswa.

Berdasarkan kajian sistematis, kegiatan tata usaha sekolah meliputi enam fungsi pokok berikut:⁵⁵

- a) Menghimpun, artinya mengumpulkan semua data dan informasi yang dibutuhkan sekolah. Misalnya mengumpulkan data siswa baru, data keuangan, atau data inventaris barang.
- b) Mencatat, maksudnya menuliskan semua informasi penting ke dalam dokumen, baik secara manual maupun menggunakan komputer. Termasuk juga merekam data penting.
- c) Mengolah, ini adalah proses mengubah data mentah menjadi informasi yang lebih berguna. Contohnya mengolah nilai siswa menjadi rapor, atau mengolah data keuangan menjadi laporan.
- d) Menggandakan, tugas memperbanyak dokumen yang diperlukan, bisa dengan fotokopi, print, atau cara lainnya.

⁵⁵ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Solo: PT. Rineka Cipta, 1996), h. 93.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e) Mengirim, mengirimkan dokumen/data ke pihak yang membutuhkan, baik secara langsung maupun melalui email/online.
- f) Menyimpan, menyusun dan menyimpan dokumen dengan rapi di tempat yang aman, agar mudah ditemukan saat dibutuhkan.

Menurut Herabudin kepala unit tenaga administrasi sekolah diberi kewenangan untuk menyusun rencana, mengelola, dan meninjau beragam aspek administratif di lingkungan sekolah. Adapun tugas dan fungsinya meliputi:⁵⁶

- a) Merancang program kerja tata usaha sekolah secara sistematis dan terarah.
- b) Merancang dan mengatur pengelolaan keuangan sekolah dengan menerapkan prinsip keterbukaan dan pertanggungjawaban.
- c) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian, termasuk pengarsipan dan pemutakhiran data tenaga kependidikan.
- d) Melakukan pembinaan serta mendorong pengembangan karier bagi tenaga administrasi sekolah.

⁵⁶ Marzuki, "Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Ketungau Hilir," *Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 6, No. 1, (2022), h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e) Merancang kebutuhan dan pengadaan perlengkapan sekolah secara efektif dan efisien.
- f) Mengelola penyusunan serta penyajian data dan statistik sekolah sebagai dasar pengambilan keputusan.
- g) Menyusun laporan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga administrasi sekolah.

Dari pemaparan tersebut, terlihat bahwa tenaga administrasi memiliki kontribusi penting untuk memastikan proses operasional pendidikan berjalan dengan baik. Fungsi utamanya mencakup dukungan administratif terhadap proses pembelajaran, pengelolaan kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, serta administrasi kesiswaan., keberadaan dan kinerja tenaga administrasi yang profesional sangat menentukan kelancaran fungsi manajerial sekolah serta pencapaian tujuan pendidikan di satuan pendidikan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul pada seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kualitas layanan suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Apabila kualitas layanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas, sebaliknya jika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

kualitas layanan berada di bawah harapan, maka akan muncul kekecewaan.⁵⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Mulyono (2023) di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai $r = 0,721$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan hubungan kuat antara kedua variabel. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memberikan pengaruh sebesar 51,9% terhadap kepuasan peserta didik. Dimensi kualitas layanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan siswa adalah daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy).⁵⁸

Hal ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi yang cepat, akurat, dan ramah menjadi bagian integral dalam pengalaman pendidikan yang bermakna bagi siswa. Kinerja tenaga administrasi bukan sekadar tugas administratif, melainkan faktor strategis yang turut mendukung keberhasilan proses pendidikan.

Berdasarkan temuan empiris dan teori yang telah dikemukakan, penulis meyakini bahwa kualitas layanan administrasi sekolah

⁵⁷ Miki Maulana dan Mumuh Mulyana, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Vol. 1. No. 2, (2013), h. 196.

⁵⁸ Hasrawia, Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo, *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal*, Vol. 9, No. 1, 2023, h. 102-106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan peserta didik sebagai pelanggan layanan pendidikan.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian relevan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan peserta didik. Kualitas layanan yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, ketanggapan, serta kejelasan informasi terbukti secara empiris mampu meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Temuan ini memperkuat landasan teoritis dan empiris bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan.

B. Penelitian Relevan

Dalam penyusunan skripsi, penelitian terdahulu yang relevan sangat penting untuk memberikan landasan teoritis dan metodologis. Penelitian relevan adalah studi sebelumnya yang memiliki kesamaan dalam variabel, metode, atau konteks dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dengan menganalisis penelitian relevan, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian, memperkuat argumen, dan menghindari duplikasi studi. Berikut adalah penelitian yang relevan dengan, yakni:

1. Penulis: Besse Irma Sasmita, pada tahun 2021, berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di MTs As’adiyah Lapai Kabupaten Kolaka Utara.” menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

umum berada pada kategori sedang. Pelayanan administrasi kesiswaan memperoleh persentase 58% dan kepuasan peserta didik sebesar 66%, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal dan memerlukan perbaikan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($17,34711 > 1,66691$), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 5,8021 + 0,6294X$ dengan koefisien determinasi sebesar 0,8069, yang berarti bahwa 80,69% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh pelayanan administrasi kesiswaan..

- a. Persamaannya: Persamaan antara penelitian Besse Irma Sasmita (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 4 Pekanbaru terletak pada variabel terikat, yaitu kepuasan peserta didik, serta pendekatan penelitian yang sama-sama meneliti pengaruh layanan administrasi terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Kedua penelitian juga sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat hubungan dan pengaruh antarvariabel.
- b. Perbedaanannya: Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel bebas, lokasi, dan objek penelitian. Penelitian Besse Irma Sasmita (2021) memfokuskan pada pelayanan administrasi kesiswaan di tingkat MTs, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menitikberatkan pada kualitas layanan administrasi sekolah secara umum di SMKN 4 Pekanbaru. Selain itu, perbedaan konteks satuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pendidikan (MTs dan SMK) serta karakteristik peserta didik juga menjadi pembeda yang memengaruhi hasil dan temuan penelitian..

2. Penulis: Sigit Angger Gusmiyan, mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo.” Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan orang tua dalam layanan administrasi. Hasil kuantitatif menunjukkan kinerja pegawai tata usaha berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun bersama-sama, terhadap kepuasan orang tua murid.
 - a. Persamaan: Penelitian ini sejalan dengan penelitian penulis karena keduanya membahas kepuasan dalam layanan administrative di lingkungan pendidikan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif.
 - b. Perbedaan: Perbedaannya fokus pada kinerja, Sigit meneliti kinerja pegawai, sedangkan penulis meneliti kualitas layanan administrasi sekolah.
3. Penulis: Dedek Setiawan, mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja tenaga tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di madrasah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, dengan kontribusi pengaruh sebesar 11,8% ($R^2 = 0,118$) pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja tata usaha, maka semakin baik pula kualitas layanan administrasi di sekolah.

- a. Persamaan: Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengkaji kualitas layanan administratif.
- b. Perbedaan: Perbedaan terletak pada variabel bebas dan konteks satuan pendidikan. Penelitian Dedek Setiawan berfokus pada kinerja tata usaha, sedangkan penelitian penulis menekankan pada kualitas layanan administrasi sebagai variabel bebas.

4. Penulis: Nurul Hidayah, mahasiswa UIN Alauddin Makassar, melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi sederhana, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,810 > t_{tabel} = 1,425$ pada taraf signifikansi 5%. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha berpengaruh signifikan terhadap layanan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Persamaan: Penelitian ini mempunyai kesamaan pada penelitian penulis, yakni keduanya menyoroti pengaruh kinerja tenaga administrasi di sekolah. Keduanya menggunakan metode kuantitatif dan fokus pada bagaimana kinerja aparatur administrasi memengaruhi kepuasan atau persepsi penerima layanan.
 - b. Perbedaan: Perbedaannya terletak pada variabel terikat dan responden. Penelitian Nurul Hidayah menitikberatkan pada kualitas layanan administrasi, sedangkan penelitian penulis berfokus pada kepuasan peserta didik sebagai penerima langsung layanan administrasi di satuan pendidikan menengah kejuruan.
5. Penulis : Febriani Woza Budianti, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung” penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menilai dampak layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Analisis data menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,796 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,634, yang menunjukkan bahwa layanan dari tenaga administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa sebesar 63,4%.
- a. Persamaan: Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengukur pengaruh layanan administrasi sekolah dan kepuasan peserta didik. Keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Perbedaan: Perbedaan terletak pada lokasi dan istilah yang digunakan. Meski keduanya berkaitan, fokus Febriani lebih pada aspek pelayanan yang dirasakan siswa, sementara penelitian penulis menitikberatkan pada kualitas layanan administrasi sebagai faktor penentu kepuasan peserta didik.

C. Konsep Operasional

Kerangka operasional dalam penelitian ini dirancang untuk menjelaskan istilah-istilah teori secara jelas, sehingga menghindari kesalahpahaman dalam interpretasi. Konsep ini berperan penting dalam menjembatani antara kerangka teori dan pelaksanaan pengukuran di lapangan. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di sekolah memerlukan indikator-indikator yang terdefinisi secara spesifik, sehingga setiap variabel dapat diukur secara objektif, sistematis, dan sesuai dengan konteks yang diteliti. Adapun indikator-indikator tersebut di antaranya:

Tabel II. 1 Konsep Operasional dan Indikator

Variabel	Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item
Kualitas Layanan Administrasi Sekolah (X)	Kualitas layanan dapat di pahami sebagai sejauh mana suatu layanan mampu	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Ketersediaan ruang tata usaha yang bersih dan nyaman	1,2,3,4, dan 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.		b. Kerapian dan kesopanan penampilan tenaga administrasi	
	2. Keandalan (Reliability)	c. Kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi (meja layanan, kursi, komputer, arsip) a. Ketepatan tenaga administrasi dalam memproses dokumen peserta didik	6,7,8,9 dan 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		b. Konsistensi pelayanan sesuai aturan sekolah c. Minimnya kesalahan dalam pengurusan administrasi	
	3. Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	a. Kesigapan tenaga administrasi dalam melayani peserta didik b. Kecepatan dalam merespons kebutuhan administrasi peserta didik	11, 12, 13, 14, dan 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kesiediaan membantu peserta didik yang mengalami kesulitan d. Tidak menunda-nunda pelayanan administrasi	
	4. Jaminan <i>(Assurance)</i>	a. Penguasaan tenaga administrasi terhadap tugas dan prosedur pelayanan b. Sikap sopan dan santun dalam melayani peserta didik	16, 17, 18, 19, dan 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi	
	5. Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Kesiediaan mendengark an keluhan peserta didik b. Pelayanan dilakukan dengan ramah dan penuh perhatian c. Tenaga administrasi bersikap sabar dalam melayani peserta didik	21, 22, 23, 24 dan 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 masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan Peserta Didik (Y) (Menurut Tjiptono)	Kepuasan peserta didik adalah perasaan yang muncul sebagai respons terhadap kinerja layanan sekolah, khususnya tenaga administrasi, yang dibandingkan dengan harapan mereka. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka peserta didik akan merasa puas atau sangat puas,	1. Kesesuaian Harapan	a. Layanan sesuai kebutuhan peserta didik b. Kecepatan layanan sesuai harapan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9
		2. Minat berkunjung kembali	a. Peserta didik merasa nyaman mengurus administrasi b. Tidak enggan untuk kembali jika ada kebutuhan administrasi	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, dan 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, mereka akan merasa tidak puas.	3. Bersedia merekomendasikan	a. Bersedia menyarankan layanan administrasi sekolah kepada teman b. Memberi tanggapan positif kepada siswa baru	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, dan 25
---	------------------------------	---	------------------------------------

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

- a. Semakin baik Kualitas Layanan Administrasi Sekolah, maka semakin tinggi Kepuasan Peserta Didik.
- b. Sebaliknya, semakin tidak baik Kualitas Layanan Administrasi Sekolah, maka semakin rendah pula Kepuasan Peserta Didik.

2. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan adanya keterkaitan antara dua variabel, yaitu kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

peserta didik. Hipotesis tersebut dibagi menjadi dua, yaitu hipotesis alternatif (H_a) dan hipotesis nol (H_o), yang dirumuskan sebagai berikut:

- a. H_a (Hipotesis Alternatif): Ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.
- b. H_o (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

Uji Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai r hitung (r_x) lebih besar atau sama dari r tabel, maka hipotesis nol (H_o) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- b. Apabila nilai r hitung (r_x) lebih kecil dari r tabel, maka hipotesis nol (H_o) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positivisme dan biasanya digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen yang sudah terstandarisasi, kemudian diolah dengan metode kuantitatif atau analisis statistik. Metode ini bertujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.⁵⁹

Sedangkan menurut Creswell Penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan dalam mengkaji permasalahan sosial yang berlandaskan pada pengujian teori. Teori tersebut diuraikan dalam bentuk variabel yang dapat diukur secara angka, lalu dianalisis melalui teknik statistik guna menguji keakuratan generalisasi prediktif dari teori yang sedang diteliti.⁶⁰

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, bahwa penelitian kuantitatif mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur terhadap relasi timbal balik antara variabel yang diteliti. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh dapat dianalisis secara sistematis sehingga memungkinkan untuk menguji hipotesis secara ilmiah dan memperoleh kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Oleh

⁵⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 8.

⁶⁰ Karimuddin Abdullah et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebab itu, metode kuantitatif dinilai tepat dalam menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 4 Pekanbaru, dengan alasan lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti yang tinggal di Kota Pekanbaru. serta adanya ketertarikan peneliti terhadap karakteristik dan kondisi sekolah tersebut. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada 08 Oktober 2025 – 20 Desember 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XI dari jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (AKL) di SMK Negeri 4 Pekanbaru, yang telah menerima layanan dari tenaga administrasi sekolah. Adapun objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

D. Teknik Pengumpulan Data**1. Angket**

Angket, atau yang juga dikenal sebagai kuesioner, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyajikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Instrumen ini disusun secara terorganisir untuk mengumpulkan data terkait variabel penelitian, mencakup fakta, pendapat, persepsi, serta sikap dari para responden. Penggunaan angket dianggap efektif karena memungkinkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pengumpulan data dari banyak responden dalam waktu yang relatif singkat.⁶¹

Tujuan utama penggunaan angket adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam analisis atau menjawab permasalahan penelitian. Dalam studi ini, penulis akan mendistribusikan angket kepada siswa kelas XI jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (AKL) di SMK Negeri 4 Pekanbaru. Setiap pertanyaan dilengkapi dengan beberapa pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden pada kolom yang tersedia. Metode angket ini digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, pengukuran menggunakan skala Likert dengan terlebih dahulu menjabarkan variabel yang diteliti ke dalam beberapa indikator yang menggambarkan aspek-aspek utama dari variabel tersebut. Berdasarkan indikator-indikator, disusun sejumlah pernyataan atau pertanyaan yang akan dijadikan sebagai item dalam instrumen penelitian. Setiap item dirancang untuk mengukur respons responden terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan skala bertingkat, yang mencerminkan tingkat persetujuan. Skala yang digunakan terdiri dari

⁶¹ Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 2, (2023), h. 5-6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TS), dan Sangat Tidak Puas (STP).⁶²

Tabel III. 1 Skor Jawaban Alternatif Pada Angket

Pertanyaan Positif	
Alternatif	Skor
SP	5
P	4
KP	3
TP	2
STP	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang berfungsi untuk mengakses dan menghimpun berbagai informasi pendukung dengan objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi mencakup pengumpulan data tertulis yang bersumber dari dokumen resmi SMK Negeri 4 Pekanbaru, seperti sejarah pendirian sekolah, profil kelembagaan, visi dan misi, tujuan pendidikan, struktur organisasi, serta data administratif lainnya. Informasi yang diperoleh melalui dokumentasi ini berperan penting dalam memberikan konteks

⁶² Slamet Widodo et al., *Buku Ajar Metode Penelitian*, (Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct Perum Korpri, 2023), h. 73

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

institusional yang mendalam dan memperkuat validitas data hasil temuan lapangan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan ciri-ciri tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Populasi ini dijadikan fokus kajian dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, sehingga memungkinkan peneliti menarik kesimpulan yang bersifat umum berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh.⁶³ Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh peserta didik kelas XI dari Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan Lembaga (AKL) di SMK Negeri 4 Pekanbaru pada tahun ajaran 2025/2026, dengan total sebanyak 146 siswa yang tersebar dalam 4 kelas, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III. 2 Populasi

NO.	Kelas	Jumlah (Siswa)
1.	XI AKL 1	35
2.	XI AKL 2	37
3.	XI AKL 3	36

⁶³ Sugiyono, *Op. Cit*, h. 80.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.	XI AKL 4	38
	TOTAL	146

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh anggota populasi dalam sebuah penelitian. Pada kenyataannya, jika populasi terlalu besar, peneliti sering kali harus mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya yang dimiliki., maka penggunaan sampel menjadi pilihan yang logis dan efisien. Melalui pengambilan sampel yang tepat, peneliti tetap dapat memperoleh gambaran yang valid mengenai populasi.⁶⁴

karena itu, penting bagi sampel yang digunakan dalam penelitian benar-benar memiliki ciri dan karakteristik yang sesuai dengan populasi asalnya. Hal ini bertujuan agar hasil analisis yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan secara tepat kepada populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, yakni teknik pengambilan sampel acak sederhana merupakan metode pemilihan sampel dari populasi secara acak, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih, tanpa mempertimbangkan perbedaan tingkatan atau strata dalam populasi tersebut.⁶⁵ Dengan menerapkan metode *Simple Random*

⁶⁴ *Ibid*, h.81

⁶⁵ *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.

Sampling, diharapkan bahwa sampel yang diambil mampu mencerminkan karakteristik umum dari seluruh populasi secara akurat.

Penelitian ini menggunakan perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin atau yang dikenal sebagai rumus Taro Yamane, dengan tingkat kesalahan (presisi) yang ditetapkan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan 10% = 0,1 (Batas ketelitian yang diinginkan)

Berdasarkan rumus di atas maka:

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

$$n = \frac{146}{146 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{146}{146 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{146}{146 \cdot 0,01 + 1}$$

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.

$$n = \frac{146}{1,46 + 1}$$

$$n = \frac{146}{2,46}$$

$$n = 59,3495$$

$$n = 59$$

(dibulatkan menjadi 59)

Jadi sampel yang diambil 59 peserta didik dari kelas XI Jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (AKL) di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

F. Uji Instrumen/Angket**1. Uji Validitas**

Menurut matondang validitas merupakan suatu tes yang berfungsi untuk menilai sejauh mana tes tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.⁶⁶ Berdasarkan berbagai pendapat yang ada, secara sederhana validitas dapat diartikan sebagai metode untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara objek yang diukur dengan tujuan pengukurannya. Suatu instrumen yang telah dinyatakan valid untuk satu penelitian belum tentu memiliki validitas yang sama jika digunakan dalam konteks penelitian lain.

⁶⁶ Rahmat Fadli et al., "Validitas Dan Reliabilitas Pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment," *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 6, No. 3, (2023), h. 1735.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Uji validitas berfungsi untuk menentukan apakah suatu instrumen pengukuran benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dengan tepat (valid) atau tidak, Validitas tidak hanya digunakan untuk menilai ketepatan sebuah tes, tetapi juga untuk mengukur instrumen penelitian. Dalam hal ini, penting bagi instrumen pengukuran untuk dapat mengukur secara akurat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian.

Sebuah instrumen penelitian dianggap valid jika memenuhi kriteria berikut:

1. Koefisien korelasi product moment lebih besar dari 0,6.
2. Koefisien korelasi product moment lebih tinggi dari nilai r tabel (α ; $n-2$), dengan n sebagai jumlah sampel.
3. Nilai signifikansi (sig) sama atau lebih besar dari tingkat signifikansi (α).

Dasar pengambilan keputusan uji validitas dengan korelasi product moment:

1. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
 2. Jika nilai r hitung lebih kecil r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.
- r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%.

Dalam tahap uji validitas, dilakukan analisis faktor guna menilai sejauh mana hubungan antara skor masing-masing butir dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

instrumen dengan skor total keseluruhan. Proses ini dibantu oleh perangkat lunak SPSS versi 2025 for Windows, menggunakan rumus Pearson Product Moment untuk menentukan tingkat korelasi antar variabel yang dianalisis.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor total

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total

Data yang sudah dianalisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel III. 3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment

Besarnya “r” Product Moment	Interpretasi
0,00-0,199	Korelasi dianggap tidak ada
0,20-0,399	Korelasi lemah atau rendah
0,40-0,599	Korelasi cukup dan sedang
0,60-0,799	Korelasi kuat atau tinggi
0,80-1000	Korelasi sangat kuat atau 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.

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dalam penelitian ini mencakup 25 pernyataan angket mengenai Kualitas Layanan Administrasi Sekolah (Variabel X) dan 25 pernyataan angket mengenai Kepuasan Peserta Didik (Variabel Y). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 25.0. Berikut disajikan hasil uji validitas angket untuk variabel Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMK Negeri 4 Pekanbaru.

Tabel III. 4 Analisis Uji Validitas Variabel X Kualitas Layanan Administrasi Sekolah

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,7397	0,361	Valid	Digunakan
2	0,6085	0,361	Valid	Digunakan
3	0,7159	0,361	Valid	Digunakan
4	0,7757	0,361	Valid	Digunakan
5	0,6662	0,361	Valid	Digunakan
6	0,6555	0,361	Valid	Digunakan
7	0,6599	0,361	Valid	Digunakan
8	0,7707	0,361	Valid	Digunakan
9	0,8114	0,361	Valid	Digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

10	0,5883	0,361	Valid	Digunakan
11	0,8146	0,361	Valid	Digunakan
12	0,6514	0,361	Valid	Digunakan
13	0,7982	0,361	Valid	Digunakan
14	0,8155	0,361	Valid	Digunakan
15	0,8039	0,361	Valid	Digunakan
16	0,7976	0,361	Valid	Digunakan
17	0,7567	0,361	Valid	Digunakan
18	0,7673	0,361	Valid	Digunakan
19	0,7112	0,361	Valid	Digunakan
20	0,8299	0,361	Valid	Digunakan
21	0,8679	0,361	Valid	Digunakan
22	0,6087	0,361	Valid	Digunakan
23	0,7817	0,361	Valid	Digunakan
24	0,755	0,361	Valid	Digunakan
25	0,484	0,361	Valid	Digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan tabel III. 4 variabel X menunjukkan bahwa dari 25 pernyataan yang diuji validitasnya pada 30 responden, dengan nilai $r^{\text{Tabel}} = 0,361$, semua pernyataan terbukti valid. Artinya, 25 pernyataan memiliki nilai r^{Hitung} yang lebih besar dari r^{Tabel} . Jika $r^{\text{Hitung}} > r^{\text{Tabel}}$, maka data dianggap valid. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel III. 5 Analisis Uji Validitas Angket Variabel Y

No Item	r Hitung	r Tabel	Kepuasan	Keterangan
1	0,87723	0,361	Valid	Digunakan
2	0,9148	0,361	Valid	Digunakan
3	0,84274	0,361	Valid	Digunakan
4	0,8804	0,361	Valid	Digunakan
5	0,8537	0,361	Valid	Digunakan
6	0,8919	0,361	Valid	Digunakan
7	0,9538	0,361	Valid	Digunakan
8	0,9103	0,361	Valid	Digunakan
9	0,8393	0,361	Valid	Digunakan
10	0,9537	0,361	Valid	Digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

11	0,8318	0,361	Valid	Digunakan
12	0,8203	0,361	Valid	Digunakan
13	0,8703	0,361	Valid	Digunakan
14	0,911	0,361	Valid	Digunakan
15	0,8948	0,361	Valid	Digunakan
16	0,8453	0,361	Valid	Digunakan
17	0,8632	0,361	Valid	Digunakan
18	0,9274	0,361	Valid	Digunakan
19	0,9184	0,361	Valid	Digunakan
20	0,9148	0,361	Valid	Digunakan
21	0,9097	0,361	Valid	Digunakan
22	0,7796	0,361	Valid	Digunakan
23	0,9148	0,361	Valid	Digunakan
24	0,9598	0,361	Valid	Digunakan
25	0,8427	0,361	Valid	Digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan Tabel III. 5 dapat dijelaskan variabel Y menunjukkan bahwa dari 25 pernyataan yang diuji validitasnya dengan melibatkan 30 responden, diperoleh $r^{\text{Tabel}} = 0,361$. Semua 25 Pernyataan tersebut memiliki r^{Hitung} yang lebih besar dari r^{Tabel} , yang berarti bahwa semua pernyataan tersebut valid. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas secara umum diartikan sebagai tingkat konsistensi suatu instrumen dalam mengukur suatu variabel atau konsep tertentu.⁶⁷ Artinya, instrumen yang reliabel mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya meskipun digunakan dalam waktu atau kondisi yang berbeda.

Aspek ini menunjukkan seberapa konsisten metode, prosedur, dan hasil yang diperoleh, sehingga reliabilitas menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keandalan sebuah alat ukur dalam suatu penelitian. Instrumen yang memiliki reliabilitas tinggi akan menghasilkan data yang tidak berubah-ubah secara signifikan ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang serupa.

Sementara itu, untuk mengetahui reliabilitas instrumen angket pada Pengaruh Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta

⁶⁷ 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru, digunakan rumus Cronbach Alpha:

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

Keterangan :

r_i = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

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

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Tabel III. 6 Uji Reliabilitas Angket Variabel X
(Kualitas Layanan Administrasi Sekolah)
Di SMK Negeri 4 Pekanbaru**

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.961	25

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reliabilitas yang ditampilkan nilai Cronbach's Alpha untuk kualitas layanan administrasi sekolah mencapai 0,961. Ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan terkait ss tenaga administrasi sekolah dinilai memiliki kategori “

**Tabel III. 7 Uji Reliabilitas Angket Variabel Y
(Kepuasan Peserta Didik)**

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.988	25

Berdasarkan hasil penilaian uji reliabilitas Non Numerik, Nilai Cronbach's Alpha menunjukkan angka lebih besar dari 0,60, yaitu 0,988 > 0,60. Hal ini Menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan terkait kepuasan peserta didik berada dalam kategori “Sangat Baik”

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik inferensial dengan pendekatan regresi linier sederhana. Analisis ini dipilih karena bertujuan untuk mengetahui seberapa besar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 variabel independen, yaitu kualitas layanan administrasi sekolah (X), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan peserta didik (Y). Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan konsisten. Data yang telah diperoleh terlebih dahulu dicari persentase jawabannya pada item pernyataan masing-masing variabel dengan rumus, yaitu:

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

Keterangan :

P = Angka Presentase

F = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Frekuensi/individu

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

Tabel III. 8 Tabel Rekapitulasi dan Kategori Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data dalam penelitian berasal dari distribusi yang normal. Pemeriksaan ini penting karena banyak analisis statistik parametrik mensyaratkan bahwa data harus berdistribusi normal. Nuryadi et al., Dasar-Dasar Statistik Penelitian, (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h. 79 Pada penelitian ini digunakan *uji Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah data setiap variabel mengikuti distribusi yang sama dengan distribusi normal.

Melalui uji ini, peneliti dapat menilai apakah setiap variabel memiliki sebaran data yang sesuai dengan karakteristik distribusi normal.

Dasar penentuan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $\geq 0,05$, maka data berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan apakah hubungan antara variabel X dan variabel Y berlangsung secara linear atau mengikuti pola garis lurus. Pengujian ini penting dilakukan sebelum masuk ke analisis statistik lanjutan, karena model regresi hanya memberikan hasil yang akurat apabila kedua variabel memiliki hubungan yang linear. Dalam prosesnya, peneliti menelusuri pola hubungan antarvariabel dengan melihat kecenderungan garis regresi atau melalui tampilan grafik yang menunjukkan keteraturan hubungan tersebut. Hipotesis yang di uji yakni:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

- a. H_a : Distribusi yang diteliti tidak mengikuti bentuk yang linear
- b. H_0 : Distribusi yang diteliti mengikuti bentuk yang linear

Jika $\text{Sig. Deviation from Linearity} > 0.05$ data linear (H_0 diterima).

Jika $\text{Sig. Deviation from Linearity} \leq 0.05$ data tidak linear (H_0 ditolak).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) sebagai penyebab dan variabel terikat (Y) sebagai akibat. Variabel X sering disebut sebagai prediktor karena berfungsi untuk memprediksi perubahan pada variabel Y, sedangkan variabel Y disebut sebagai variabel respons karena menunjukkan hasil atau dampak dari variabel X.

Sementara itu, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru, kemudian dianalisis menggunakan bantuan software statistik yakni SPSS versi 2025 *for Windows*. Rumus yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependent (variabel terikat)

X = Variabel Independen (variabel bebas)

a = Konstanta (nilai Y saat X = 0)

b = Koefisien regresi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara terpisah dalam analisis regresi. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perubahan variabel terikat. Dalam penelitian kuantitatif, uji t menjadi dasar untuk membuktikan hipotesis parsial yang telah dirumuskan, yakni apakah koefisien regresi variabel X berbeda secara signifikan dari nol. Adapun pengambilan keputusan dalam uji t dapat dilakukan dengan dua cara:

- a. Berdasarkan perbandingan antara nilai t-hitung dan t-tabel:
 - 1) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima.
 - 2) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_a ditolak.
- b. Berdasarkan nilai signifikansi (Sig.):
 - 1) Jika $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - 2) Jika $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 4 Pekanbaru secara kuantitatif, digunakan juga rumus Koefisien Determinasi:

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Koefesien Determinasi

R^2 = Koefesien Korelasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

A. Kesimpulan

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru” yang dilaksanakan selama 3 bulan yang dihitung dari bulan September-November 2025. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

2. Tingkat Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru berada pada angka atau skor 78,63% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru “Baik” dengan presentase 78, 63%.
3. Tingkat Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru berada pada angka atau skor 79,03% dan berada pada rentang 60% - 80% (Baik). Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 pekanbaru berada pada kategori “Baik” dengan presentase 60% - 80%.
4. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik diketahui dari nilai R^2 pada koefisien determinasi sebesar 0,596 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 59,6%. Sedangkan sisanya sebesar 40,4% (hasil dari 100% - 59,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Saran

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

1. Bagi pihak sekolah, diharapkan dapat terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas administrasi di SMK Negeri 4 Pekanbaru agar pelayanan yang diberikan kepada peserta didik tetap berjalan dengan baik dan efektif.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada satu faktor, yaitu kualitas layanan administrasi sekolah, sementara masih banyak faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan peserta didik. Oleh karena itu, peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat menggali faktor-faktor lain secara lebih mendalam
3. Penelitian ini tentu memiliki keterbatasan, sehingga hasil yang diperoleh belum sepenuhnya sempurna. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi masukan awal dan menerima kritik maupun saran yang membangun agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. Zaithaml, dan A. Berry L. L. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Jurnal Of Retailing* , (1998): Vol. 64, No. 1.
- Amiza, Mardiana dan. "Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pelanbaru." *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan*, (2023): Vol. 4, No. 2.
- Almira, R. K., Meilya, I. R., & Syahid, A. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di LKP Prisma Computer." *Jurnal Comn-Edu*, (2024): Vol. 7, No. 1.
- Amiruddin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah." *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, (2017): Vol. 7, No.1.
- Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. "teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal : IHSAN*, (2023): Vol. 1, No. 2.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas, Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Insitute, (2017).
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan* . Solo: PT. RIneka Cipta, (1996).
- Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, dan Rum Rosyid. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen ." *Jurnal Ekonomi Manajemen*, (2013): Vol. 7, No. 1.
- Fadmi, Syaifuddin. "Pengaruh Nilai, Manfaat dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih." *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, (2023): Vol. 6, No. 4.
- Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Pustakawan Indonesia*, (2020): Vol. 18, No. 1.
- Hadji, Mukhtar. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Lampung: CV. Laduny Alifatama, (2023).
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, (2012).
- Hasbi, M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (2018): Vol. 3, No.1.
- Hasrawia. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal*, (2023): Vol. 9, No. 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.

© Hak cipta miliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Hendra Tawas, Lisbeth Mananeke dan Febriany Feibe Rosaline Tuerah. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, (2015): Vol. 3, No. 4.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, (2019).
- Indrawati, Ayu Desi. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar." *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, (2013): Vol. 7, No. 2.
- Irwansyah, Muchamad Suradji. "Pelanggan dan Karakteristiknya dalam Pendidikan Islam." *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, (2021): Vol. 4, No. 2.
- Januardin, Jarungjung Hutagaol, dan Br Bangun Nirwana. *Kepuasan Pelanggan*. Medan: Unpri Press, (2021).
- Karimuddin Abdullah, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, (2022).
- Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press, (2020).
- Mahmudin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak." *Aksioma Al-Musaqoh: Journal Of Islamic Economics and Business Studies*, (2022): Vol. 5, No. 1.
- Marzuki. "Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Ketungau Hilir." *Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, (2022): Vol. 6, No. 1.
- Miki Maulana, dan Mumuh Mulyana. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, (2013): Vol. 1, No. 2.
- Mhammad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli dan Sayan Suryana. "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah." (2021): Vol. 4, No. 2.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD PRESS, (2016).
- Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, dan Mila Paseleng. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Oorang Tua." *Scholaria : Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, (2022): Vol. 12, No. 1.
- Nurhukmahyanti, Seftiany Permata Hidayat dan Desi. "Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, (2014): Vol. 4, No. 4.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008. *Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madasah*. (2008).

Rahman, Muh. Akil. *Manajemen Kualitas Suatu Pengantar*. Gowa: Pustaka Almaida, (2021).

Ramli, M. "Hakikat Pendidik dan Peserta Didik." *Tarbiyah Islamiyah*, (2015): Vol. 5, No. 1.

Rifa'i, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press, (2023).

Shaylide, Irna Siskatrin. "Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Administrasi Pendidikan*, (2017): Vol. 11, No. 2.

Slamet Widodo, et al. *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct Perum Kopri, (2023).

Sri Rianti, Andi Mappincara, dan Andi Wahed. "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar." *EDUSTUDENT : Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, (2021): Vol. 10, No. 10.

Sugiyono. *metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, (2013).

Suhartini, Eka. *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press, (2012).

Sulistiyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press, (2018).

Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*. Purwokerto: CV. IRDH, (2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. (2009).

Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, dan Sulastris Sulastris. "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah." *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, (2022): Vol. 4, No. 6.

Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *Jurnal : Didikta*, (2013): Vol. 19, No. 2.

Zorriah, Anis. "Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah." *Jurnal Manajemen*, (2017): Vol. 3, No. 1.

Lampiran 1

ANGKET KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH

Keterangan Pilihan Jawaban:

SS3 : Sangat Puas

S : Puas

KP : Kurang Puas

TS : Tidak Puas

STS : Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
1	Ruang pelayanan administrasi sekolah terlihat bersih dan rapi.					
2	Fasilitas pelayanan administrasi di sekolah sudah memadai.					
3	Peralatan administrasi (komputer, meja layanan, arsip) berfungsi dengan baik.					
4	Tenaga administrasi berpakaian rapi dan sopan saat melayani peserta didik.					
5	Informasi pelayanan administrasi mudah dilihat dan dipahami oleh peserta didik.					
6	Tenaga administrasi melayani peserta didik sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
7	Dokumen administrasi peserta didik diproses dengan tepat dan benar.					
8	Tenaga administrasi jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan administrasi.					
9	Pelayanan administrasi diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
10	Tenaga administrasi mampu menyelesaikan urusan administrasi dengan baik.					
11	Tenaga administrasi melayani peserta didik dengan cepat.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



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

12	Tenaga administrasi tanggap terhadap permintaan peserta didik.					
13	Tenaga administrasi tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan.					
14	Tenaga administrasi bersedia membantu peserta didik yang mengalami kesulitan administrasi.					
15	Keluhan peserta didik ditanggapi dengan baik oleh tenaga administrasi.					
16	Tenaga administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan administrasi sekolah.					
17	Tenaga administrasi bersikap sopan dan santun kepada peserta didik.					
18	Peserta didik merasa aman saat mengurus administrasi di sekolah.					
19	Tenaga administrasi melayani peserta didik secara adil tanpa membedakan-bedakan.					
20	Data dan dokumen peserta didik dijaga kerahasiaannya oleh tenaga administrasi.					
21	Tenaga administrasi memberikan perhatian yang baik kepada peserta didik.					
22	Tenaga administrasi melayani peserta didik dengan ramah.					
23	Tenaga administrasi bersikap sabar dalam melayani peserta didik.					
24	Tenaga administrasi memahami kebutuhan administrasi peserta didik.					
25	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.					



ANGKET KEPUASAN PESERTA DIDIK

Keterangan Pilihan Jawaban:

- SP : Sangat Puas
P : Puas
KP : Kurang Puas
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
1	Layanan administrasi sesuai dengan kebutuhan saya sebagai siswa.					
2	Kecepatan layanan administrasi sesuai dengan harapan saya.					
3	Informasi yang saya terima dari tenaga administrasi sesuai dengan yang saya butuhkan.					
4	Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sebanding dengan harapan saya.					
5	Saya puas karena layanan administrasi memenuhi kebutuhan akademik saya					
6	Tenaga administrasi mampu menjawab pertanyaan saya dengan jelas.					
7	Proses pengurusan administrasi sesuai dengan prosedur yang saya harapkan.					
8	Saya merasa harapan saya terpenuhi saat berurusan dengan tenaga administrasi.					
9	Pelayanan administrasi yang saya terima sesuai standar sekolah					
10	Saya merasa nyaman ketika mengurus administrasi sekolah.					
11	Saya tidak merasa terbebani ketika harus kembali mengurus administrasi.					

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

12	Saya akan kembali ke bagian administrasi jika ada kebutuhan lain.					
13	Saya merasa senang setiap kali dilayani oleh tenaga administrasi.					
14	Saya tidak ragu untuk datang kembali mengurus dokumen administrasi.					
15	Layanan administrasi membuat saya ingin mengurus semua kebutuhan di sekolah.					
16	Saya merasa mudah jika suatu saat harus kembali mengurus administrasi.					
17	Saya lebih memilih mengurus administrasi di sekolah daripada di luar.					
18	Saya bersedia menyarankan layanan administrasi sekolah kepada teman.					
19	Saya akan merekomendasikan layanan administrasi kepada adik kelas saya.					
20	Saya memberikan tanggapan positif tentang layanan administrasi sekolah.					
21	Saya merasa bangga dengan kualitas layanan administrasi sekolah.					
22	Saya bersedia menceritakan pengalaman baik saya kepada teman lain.					
23	Saya akan menyarankan siswa baru untuk mengurus administrasi di sekolah.					
24	Saya yakin layanan administrasi sekolah layak direkomendasikan.					
25	Saya percaya layanan administrasi sekolah dapat memuaskan siapa saja					

Lampiran 2

Dokumentasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.





Lampiran 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabulasi Data Variabel X (Kinerja Tenaga Administrasi)

	X1	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	Total
1	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	106
2	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3	98
3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	108
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	118
5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	101
6	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	94
7	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
8	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	111
9	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	100
10	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	100
11	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	87
12	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	103
13	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	102
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
15	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	81
16	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	99
17	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	90
18	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	104
19	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	92
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	80
21	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
22	5	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	99
23	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	104
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	89
25	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	95
26	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	104
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	83
28	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	101
29	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	5	97
30	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	99
31	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	97
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
33	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	101
34	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	92
35	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	106
36	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	88
37	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	102
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	79
39	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	86
40	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	100
41	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	108
42	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	99
43	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	99
44	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	97
45	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	85
46	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	97
47	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	113
48	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	90
49	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	79
50	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	101
51	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	95
52	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	98
53	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	102
54	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	111
55	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	109
56	3	3	4	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	96
57	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	96
58	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	93

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabulasi data Y (Kepuasan Peserta didik)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Total
102	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	102
101	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	101
103	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	103
120	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
99	4	4	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	99
99	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	99
122	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	122
90	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	90
99	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	4	99
107	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	107
98	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	98
93	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	93
100	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	100
86	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	86
89	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	89
90	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	90
93	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	93
100	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	100
93	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	93
84	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	84
107	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	107
100	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	100
101	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	101
87	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	87
98	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	98
100	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	100
86	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	86
101	4	4	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	101
99	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	99
100	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	100
93	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	93
124	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	124
90	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	90
90	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	90
105	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	105
86	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	86
102	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	5	102
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
82	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	82
102	4	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	102
110	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	110
101	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	101
99	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	99
100	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	100
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	83
90	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	90
97	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	97
110	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	110
104	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	104
80	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	80
100	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	100
99	4	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	99
111	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	111
111	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	111
125	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
104	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	104
94	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	94

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak menimbulkan kerugian kepada pemilik hak cipta.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGARUH PROGRAM PENGEMBANGAN PROFESIONALISME
GURU TERHADAP KUALITAS PEMBELAJARAN DI SMAN 12
PEKANBARU

SINOPSIS



UIN SUSKA RIAU

ZUMROH OKTAVIA HARAHAH

NIM. 12210322953

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

PEKANBARU

1446 H / 2025 M



Lampiran 5

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBARAN DISPOSISI

INDEK BERKAS	
KODE :	
Prihal :Pengajuan Sinopsis (judul Sinopsis)	
Tanggal	: 14 - 2 - 2025
Nama	: Zumroh Oktavia Harahap.
INFORMASI	
Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	Diterukan kepada
	1. Catatan Kajur MPI
	a.
	b.
	c.
Pekanbaru 14/2/25.	Diteruskan Kepada
Kajur MPI	2. Wakil Dekan I
Dr. Hj Yulharti, Mag NIP.197004041996031001	
Kepada bawahan" instruksi atau informasi	
Kepada atasan"Informasi" coret instruksi	

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
فakultas التربيّاه و الكعروان
Fakultas of Education and Teacher Training
Jl. H. H. Sjahrir No. 111 Km. 18 Tanjung Pinang, Pekanbaru, Riau 29133 P.O. Box 111111 Telp. (0779) 581845
Fax. (0779) 581845 Email: www.uin-suska-riau.ac.id Email: info@uin-suska-riau.ac.id

Nomor : B-6459/Un.04-F.II.1-PP.00.9-03/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 07 Maret 2025

Kepada Yth.
Rini Setyaningsih, M. Pd
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Zumroh Oktavia Harahap
NIM : 12210322953
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Program Pengembangan Profesionalisme Guru Terhadap Kualitas Pembelajaran di SMAN 12 Pekanbaru
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

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



Wassalam
Dekan
Wakil Dekan I

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

Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
SMK NEGERI 4 PEKANBARU

Jalan Purwodadi - Panam, Sidomulyo Barat, Tampan, Pekanbaru 28294,
 Telepon (0761) 64562, Faksimile (021) 7046715,
 Laman smkn4pekanbaru.sch.id, Pos-el smkn4_pekanbaru@yahoo.co.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 421.5/TU.1/SMKN4/2025/0629

Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 4 Pekanbaru, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Zumroh Oktavia Harahap
NIM	: 12210322953
Program Studi	: S1 Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Yang bersangkutan benar telah melaksanakan penelitian prariset di SMK Negeri 4 Pekanbaru terhitung pada tanggal 07 Mei 2025 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 3 Oktober 2025



DJUNAIDI, M.Pd

NIP. 19710604 199903 1 006

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 8

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH
MENENGAH KEJURUAN NEGERI 4 PEKANBARU**

PROPOSAL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)

*Disetujui
untuk seminar
proposal 2 Juni 25*



UIN SUSKA RIAU

ZUMROH OKTAVIA HARAHAP

NIM. 12210322953

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

PEKANBARU

1446 H/2025 M



Lampiran 9

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 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.



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. Soebarto Km. 15 Tanjung Pekanbaru Riau 28293 Telp. (0761) 7577307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : ZUMROH OKTAVIA HARAHAP
Nomor Induk Mahasiswa : 12210322953
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 16 Juni 2025
Judul Proposal Ujian : Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan
Negeri 4 Pekanbaru
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian
proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I.	PENGUJI I		
2.	Ahmad Ansori, M.Pd.	PENGUJI II		



Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Sukma Emi, M.Pd.
NIP. 196805151994032004

Pekanbaru, 08 Agustus 2025
Peserta Ujian Proposal

Zumroh Oktavia Harahap
NIM. 12210322953

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 10

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Ace sagam sagro
16/9/2025
Dr. Trauski mgs

**PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI
 SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI
 SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 4**

PEKANBARU**PROPOSAL**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

ZUMROH OKTAVIA HARAHAP**NIM. 12210322953**

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

PEKANBARU**1446 H/2025 M**



Lampiran 11

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km 16 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
Fax. (0781) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: fakultas@uinsuska.ac.id

Nomor : B-22038/Un.04/F.II/PP.00.9/10/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 03 Oktober 2025

Yth : Kepala
SMK Negeri 4 Pekanbaru
Di Pekanbaru

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Zumroh Oktavia Harahap
NIM : 12210322953
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 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 KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 4 PEKANBARU
Lokasi Penelitian : SMK Negeri 4 Pekanbaru
Waktu Penelitian : 3 Bulan (03 Oktober 2025 s.d 03 Januari 2026)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wassalam,

a.n. Rektor
Dekan

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

Tembusan :
Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 12

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
NEGERI 4 PEKANBARU**

ANGKET

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

Angket Disetujui
26 Sep 2025



ZUMROH OKTAVIA HARAHAP
NIM. 12210322953

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS
TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU**
1446 H/2025 M



Lampiran 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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 PD. BOX 1004 Telp. (0761) 7017307 Fax. (0761) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
Skripsi
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Rini Setyaningsih, M.Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
3. Nama Mahasiswa : Zumroh Oktavia Harahap
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12210322953
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	26 September 2015	Bimbingan Instrumen Angket		
2	29 Sep 2015	ACC Angket		
3	10 Nov 2015	Bimbingan bab 4		
4	18 Nov 2015	Revisi bab 4		
5	29 Nov 2015	Bab 5		
6	09 Desember 2015	Abstrak		
7	09 Des 2015	ACC keseluruhan & Penilaian		

Pekanbaru,
Pembimbing, 2015

Rini Setyaningsih, M. Pd
NIP. 19910316 2018 01 200 2



Lampiran 14

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU SMK NEGERI 4 PEKANBARU

Jalan Purwodadi - Panam, Sidomulyo Barat, Tampan, Pekanbaru 28294,
Telepon (0761) 64562, Faksimile (021) 7046715,
Laman smkn4pekanbaru.sch.id, Pos-el smkn4_pekanbaru@yahoo.co.id



Nomor : 421.5/TU.1/2025/SMKN4/0671.A
Lampiran : -
Hal : Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor B-22038/Un.04/F.II/PP.00.9/10/2025 Tanggal 3 Oktober 2025 Hal Mohon Izin Melakukan Riset, maka melalui surat ini kami menyatakan menerima / ~~tidak menerima~~ mahasiswa dibawah untuk melaksanakan penelitian di lingkungan SMK Negeri 4 Pekanbaru.

Nama : Zumroh Oktavia Harahap
NIM : 12210322953
Program Studi : S1 Manajemen Pendidikan Islam

Demikian surat keterangan ini disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 14 Oktober 2025



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 15

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
SMK NEGERI 4 PEKANBARU

Jalan Purwodadi - Panam, Sidomulyo Barat, Tampan, Pekanbaru 28294,
Telepon (0761) 64562, Faksimile (021) 7046715,
Laman smkn4pekanbaru.sch.id, Pos-el smkn4_pekanbaru@yahoo.co.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.5/TU.1/SMKN4/2026/0001

Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 4 Pekanbaru, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Zumroh Oktavia Harahap
NIM : 12210322953
Program Studi : S1 Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Yang bersangkutan benar telah melaksanakan riset di SMK Negeri 4 Pekanbaru terhitung pada tanggal 8 Oktober s.d 20 Desember 2025 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Pekanbaru, 5 Januari 2026

Kepala

DJUNYDI, M.Pd

NIP.019710604 199903 1 006

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran 16

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH
KEJURUAN NEGERI 4 PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

ZUMROH OKTAVIA HARAHAP

NIM. 12210322953

Handwritten signature and date:
10 Des 25

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H/2025 M**

DAFTAR RIWAYAT PENULIS



Zumroh Oktavia Harahap lahir di Mampang pada tanggal 10 Oktober 2003 sebagai putri dari pasangan Zulpokar Harahap dan Rosliati Siregar. Penulis menempuh pendidikan formal pertama di SD Negeri 11 Mampang pada tahun 2010 hingga 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke MTsN 2 Labuhanbatu Selatan pada tahun 2016–2019. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 2 Kotapinang pada tahun 2019–2022. Pada tahun 2022, penulis dinyatakan lulus dan diterima sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur UM-PTKIN.

Sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, pada bulan Juli 2025 penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kepenghuluan Bagan Batu, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir. Selanjutnya, pada bulan September 2025 penulis melaksanakan Praktik Lapangan Persekolahan (PLP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Seiring dengan itu, pada bulan Oktober 2025 penulis melaksanakan penelitian di SMK Negeri 4 Pekanbaru dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru”* di bawah bimbingan Ibu Rini Setyaningsih, M.Pd. Alhamdulillah, berkat doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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.