

**PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XI DI MADRASAH ALIYAH  
NEGERI 1 PRINGSEWU**

**SKRIPSI**

**Nur Rohfitta  
NPM: 1811030073**



**Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444/2022H**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XI DI MADRASAH ALIYAH  
NEGERI 1 PRINGSEWU**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana  
Pendidikan Islam (S.Pd) Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

oleh :

Nur Rohfitta  
NPM : 1811030073

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd

Pembimbing II : Aditia Fradito, M.Pd.I

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444H/2022M**

## ABSTRACT

This study explained about "The Influence of Islamic High School Administrative Service Quality on the Students' Satisfaction of Eleventh Grade Students in MAN 1 Pringsewu". The quality of administrative services is an activity that utilized existing resources in meeting customer needs with the aim of providing satisfaction which is a goal of an organization. Meanwhile, the satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises from performance by comparing perceptions and expectations. The formulation of the problem in this study was "Is there an influence of the quality of administrative services on the satisfaction of eleventh grade students in MAN 1 Pringsewu?". The purpose of this study was to determine how much influence the quality of administrative services had on the satisfaction of eleventh grade students in MAN 1 Pringsewu. The hypothesis was whether there was an effect of the quality of administrative services on the satisfaction of eleventh grade students in MAN 1 Pringsewu or there was no effect. In analyzing the influence of the quality of administrative services, it could be seen from 5 indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Meanwhile, the students' satisfaction could be seen from 3 indicators namely, quality systems, information quality, and service quality.

The method used in this study was quantitative research. This research was categorized as field research. Data collection techniques consisted of questionnaires and documentation. The population in this study were 244 respondents and in taking samples using the Slovin technique used as many as 71 samples. Pearson product moment correlation was used to test the validity. Meanwhile, Cronbach's alpha technique was used to test its reliability with the help of SPSS 28 for windows. In the process of data analysis, simple regression analysis and the coefficient of determination ( $R^2$ ) were used with the quality of administrative services as a variable X (independent). Meanwhile, the students' satisfaction was variable Y (dependent).

The results showed that the achievement on the reliability dimension was 75.42%, the achievement in the responsiveness dimension was 75.77%, the achievement in the assurance dimension was 74.57%, the achievement in the empathy dimension was 76.61%, and the achievement in the tangible dimension. by 72.60%. In other words, the overall effect of the quality of administrative services on the satisfaction of eleventh grade students in general is in the satisfied category of 74.99%.

**Keywords:** *Student satisfaction and quality of administrative services*

## ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang “ Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu”. Mutu pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan yang memanfaatkan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan, yang mana kepuasan tersebut merupakan tujuan dari sebuah organisasi. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul terhadap kinerja dengan membandingkan persepsi dan harapan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu?”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu. Hipotesis yang penulis ajukan adalah terdapat pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu dan tidak ada pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu. Dalam menganalisis pengaruh mutu pelayanan administrasi dilihat dari 5 indikator yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) sedangkan kepuasan peserta didik dilihat dari 3 indikator yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data terdiri dari kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 244 responden dan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Slovin yang digunakan sebanyak 71 sampel. Uji validitas menggunakan korelasi *pearson product moment* sedangkan uji reabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* dengan bantuan *SPSS 28 for windows*. Dalam proses analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan mutu pelayanan administrasi sebagai variabel X (independen) sedangkan kepuasan peserta didik sebagai variabel Y (dependen).

Hasil penelitian menunjukkan, pencapaian pada dimensi kehandalan sebesar 75,42%, pencapaian pada dimensi daya tanggap sebesar 75,77%, pencapaian pada dimensi jaminan sebesar 74,57%, pencapaian pada dimensi empati sebesar 76,61%, dan pencapaian pada dimensi bukti fisik sebesar 72,60%. Dengan kata lain, hasil keseluruhan pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI secara umum berada pada kategori puas sebesar 74,99%.

**Kata kunci:** *Kepuasan peserta didik dan Mutu pelayanan administrasi*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Rohfitta  
NPM : 1811030073  
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di MAN 1 Pringsewu**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 24 November 2022

Penulis



Nur Rohfitta

1811030073



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung, telp.(0721)703260

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap  
Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di MAN 1  
Pringsewu  
Nama : Nur Rohfitta  
NPM : 1811030073  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd**  
**NIP. 197208182006041006**

**Pembimbing II**

**Aditia Fradito, M.Pd.I**  
**NIP. 198803292019031006**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hi. Yetri, M.Pd**  
**NIP. 196512151994032001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703289

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di MAN 1 Pringsewu”** disusun oleh, Nur Rohfitta, NPM : 1811030073, program studi Manajemen Pendidikan Islam, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Kamis/24 November 2022.

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd (.....)

**Sekretaris** : Prima Aji Putra, M.Pd (.....)

**Penguji Utama** : Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag (.....)

**Penguji I** : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd (.....)

**Penguji II** : Aditia Fradito, M.Pd.I (.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah ayat 267).<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 45.



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta tak lupa shalawat beriring salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di MAN 1 Pringsewu”**, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Intan Lampung.

Saya mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung atas selesainya skripsi ini, kemudian penulis persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan. Allah SWT merupakan sutradara terbaik.
2. Kedua orang tuaku Bapak Sunyoto dan Ibu Binti Munasikah yang sangat aku cintai dan aku sayangi, terimakasih yang tulus ku ucapkan atas segala kasih sayang, pengorbanan, dukungan, nasihat, dan motivasi yang selalu beliau berikan untukku serta do'a yang selalu mengiringi setiap langkahku dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Adikku tercinta Nur Mahlika yang sedang menjalani masa studinya di Hukum Tata Negara UIN Raden Intan Lampung selalu mendukung, memberikan do'anya, dan keceriaan, serta membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh saudara-saudaraku tersayang yang telah memberikan keceriaan, motivasi, membantu penulis baik moril maupun materil, dan tak lupa memberikan do'anya kepada penulis.
5. Untuk M. Hisyam Mawardi, seseorang yang saya sayang yang selalu mendukung dan mensupport saya, yang merupakan seseorang yang mendukung setiap langkah saya dan selalu menjadi yang terbaik untuk saya.
6. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tercinta

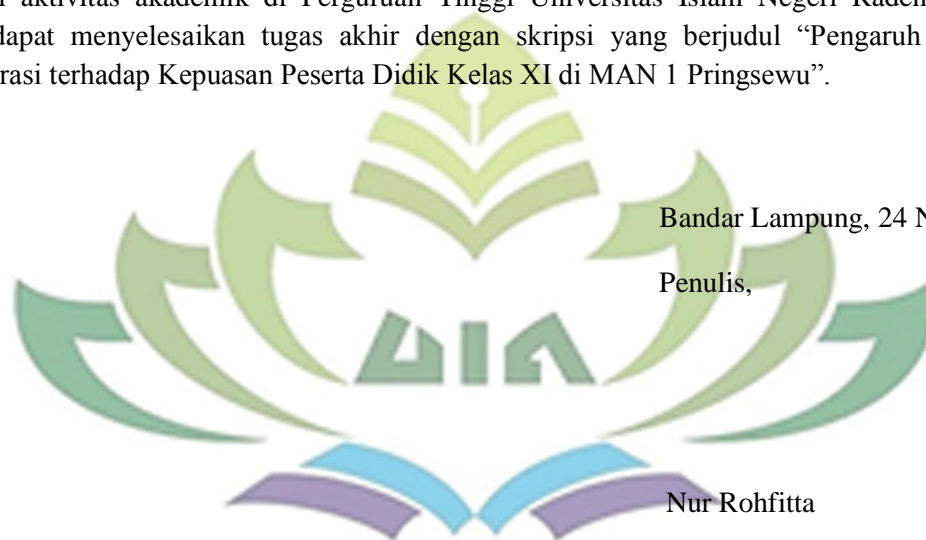
## RIWAYAT HIDUP

Nur Rohfitta, lahir di Way Jepara Lampung Timur pada tanggal 26 Desember 2000, anak pertama dari 2 bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda “Sunyoto” dan Ibunda “Binti Munasikah”. Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada umur 4 tahun di Taman Kanak-Kanak RA Bahrul Ulum At-Taqwa dimulai pada tahun 2004-2006, kemudian pada tahun 2006-2012 penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Bumi Dipasena Jaya, pada tahun 2012-2015 penulis melanjutkan pendidikan di MTs Negeri 1 Pringsewu, aktif di kegiatan ekstrakurikuler sekolah diantaranya Palang Merah Remaja (PMR). Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di MA Negeri 1 Pringsewu mengambil jurusan IPA dan selesai pada tahun 2018, penulis juga aktif kegiatan ekstrakurikuler sekolah yaitu Palang Merah Remaja (PMR) dan Pramuka. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Lampung yaitu UIN Raden Intan Lampung Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada program studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur SPAN-PTKIN dan telah terselesaikan pada tahun 2022.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha disertai do’a dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di MAN 1 Pringsewu”.

Bandar Lampung, 24 November 2022

Penulis,



Nur Rohfitta

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum, Wr. Wb**

*Alhamdulillahirobbil'alamin.* Segala puji bagi Allah atas segala rahmat serta anugerah-Nya, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XI DI MAN 1 PRINGSEWU”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada:

1. Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Dr. Yetri, M.Pd dan Bapak Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku ketua serta sekretaris jurusan Manajemen pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
4. Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik I dan Aditia Fradito, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing Akademik II yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terkhusus jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Fathul bari, S.Pd., M.Pd.I selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Sunyoto dan Ibu Binti Munasikah tercinta yang senantiasa memberikan do'a, pengorbanan, kasih sayang, semangat, pengertian, motivasi, serta inspirasi kepadaku.
8. Keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan motivasi atas perjuanganku selama ini.
9. Seluruh sahabat serta teman-temanku dibangku kuliah yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk kekeluargaan serta kedekatan kalian sehingga bisa menjadi keluarga baruku.
10. Saudara-saudaraku KKN Desa Karang Sari, Kec. Pagelaran, Kab. Pringsewu dan kelompok PPL SMP 18 Bandar Lampung yang telah mengukir momen-momen mengesankan.
11. M. Hisyam Mawardi selaku seseorang yang saya sayang yang selalu mendukung dan mensupport saya, yang merupakan seseorang yang mendukung setiap langkah saya dan selalu menjadi yang terbaik untuk saya.
12. Zamsyah Makatul Nur Solekhah, S.Pd selaku sahabat yang telah membantu dan memberikan dukungan pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Semoga Allah Subhanahuwa Ta'ala selalu membalas semua kebaikan, dukungan serta kerjasama yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari

akan kekurangan yang dimiliki, sehingga dalam penyusunan skripsi ini pastinya ada banyak kesalahan serta kekurangan, baik dari segi penulisan maupun dari segi keilmuan.

Maka, penulis tak menutup diri untuk menerima kritik serta saran guna perbaikan di masa yang akan datang. Dan mudah-mudahan karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pribadi serta pembaca nantinya.

**Wassalamualaikum Wr. Wb**

Bandar Lampung, 24 November 2022

Penulis,

**Nur Rohfitta**

**1811030073**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	2
C. Latar Belakang masalah .....	2
D. Identifikasi Masalah .....	7
E. Batasan Masalah .....	8
F. Rumusan masalah .....	8
G. Tujuan penelitian .....	8
H. Manfaat penelitian .....	8
I. Kajian penelitian terdahulu yang relevan .....	9
J. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Peserta Didik .....	13
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik .....	13
2. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan .....	14
3. Manfaat Pengukuran Kepuasan .....	16
4. Metode Pengukuran Kepuasan .....	17
5. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan .....	17
6. Indikator kepuasan peserta didik .....	18
B. Mutu Layanan Administrasi .....	19
1. Pengertian Mutu Layanan Administrasi .....	19
2. Standar Layanan Administrasi .....	21
3. Prinsip-Prinsip Layanan Administrasi .....	22
4. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi .....	23

5. Pengukuran Kualitas Layanan Administrasi .....	24
6. Indikator Layanan administrasi .....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	28
D. Pengajuan Hipotesis .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Populasi .....	30
2. Sampel .....	31
3. Teknik Pengumpulan Data .....	32
D. Definisi Operasional Variabel .....	33
E. Instrumen Penelitian .....	34
F. Uji Validitas dan Reabilitas Data .....	35
G. Uji Prasyarat Analisis .....	37
H. Uji hipotesis .....	38

### **BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

A. Gambaran Lembaga Pendidikan MAN 1 Pringsewu .....	40
1. Sejarah MAN 1 Pringsewu .....	40
2. Visi, Misi, dan Tujuan MAN 1 Pringsewu .....	40
3. Profil MAN 1 Pringsewu .....	41
4. Prestasi yang dicapai MAN 1 Pringsewu .....	42
5. Data Peserta Didik MAN 1 Pringsewu .....	44
6. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN 1 Pringsewu .....	44
7. Data Keadaan Sarana dan Prasarana MAN 1 Pringsewu .....	46
8. Kegiatan Ekstrakurikuler MAN 1 Pringsewu .....	47
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	48
1. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan Administrasi .....	48
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Didik Kelas XI.....	51
C. Hasil Uji Instrumen .....	52
1. Hasil Uji Validasi .....	52
2. Hasil Uji Reabilitas .....	54
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
a. Hasil Uji Normalitas .....	54
b. Hasil Uji Linearitas .....	55
c. Hasil Uji Homogenitas .....	56
D. Hipotesis .....	56
1. Regresi Linear Sederhana .....	56
2. Koefisien Determinasi .....	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Rekomendasi .....	62

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN 1 Pringsewu .....	6
Tabel 1.2 Data Peserta Didik MAN 1 Pringsewu .....	6
Tabel 1.3 Data Sarana Prasarana Ruangan Tenaga Administrasi MAN 1 Pringsewu.....	7
Tabel 1.4 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	10
Tabel 3.1 Data Peserta Didik Kelas XI MAN 1 Pringsewu .....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel X dan Y .....	34
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Mutu Pelayanan Administrasi .....	34
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kepuasan Peserta Didik .....	35
Tabel 3.5 Kriteria Penskoran Kuesioner Variabel X dan Y .....	35
Tabel 4.1 Nama dan Periode Kepala MAN 1 Pringsewu .....	40
Tabel 4.2 Data Peserta Didik Kelas XI MAN 1 Pringsewu .....	44
Tabel 4.3 Data Tenaga Pendidik MAN 1 Pringsewu .....	44
Tabel 4.4 Data Tenaga Kependidikan MAN 1 Pringsewu .....	45
Tabel 4.5 Data Sarana dan Prasarana MAN 1 Pringsewu .....	46
Tabel 4.6 Data Sarana dan Prasarana Ruangan Tenaga Administrasi MAN 1 Pringsewu .....	47
Tabel 4.7 Data Ekstrakurikuler MAN 1 Pringsewu .....	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel X Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel X Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Variabel X Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	49
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel X Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	50
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Variabel X Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	50
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Variabel Y Kualitas Sistem .....	51
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Variabel Y Kualitas Informasi .....	51
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Variabel Y Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel X .....	52
Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel Y .....	53
Tabel 4.18 Uji Reabilitas Variabel X .....	54
Tabel 4.19 Uji Reabilitas Variabel Y .....	54
Tabel 4.20 Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.21 Uji Linearitas .....	55
Tabel 4.22 Uji Homogenitas .....	56
Tabel 4.23 Uji Regresi Sederhana .....	56
Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Instrumen Kuesioner
- Lampiran 2 Lembar Keterangan Validasi Instrumen Kuesioner
- Lampiran 3 Data Hasil Instrumen Kuesioner
- Lampiran 4 Uji Validitas Instrumen Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Instrumen kuesioner
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Pengesahan seminar Proposal
- Lampiran 8 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 9 Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil *Similarit* Turnitin
- Lampiran 11 Surat Keterangan *Accepted* Jurnal





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam menguraikan sebuah judul, maka diperlukan adanya penegasan judul. Supaya judul ini menjadi terarah dengan harapan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penjelasan yang dimaksud. Adapun judul yang dimaksud adalah **“Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”**. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>2</sup>

2. Mutu

Mutu adalah gambaran atau karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat.<sup>3</sup>

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan interaksi langsung antara satu pihak dengan pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>4</sup>

4. Administrasi

Administrasi adalah suatu kegiatan guna untuk melayani, membantu, mengarahkan serta mengatur semua kegiatan yang ada di sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>5</sup>

5. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul terhadap kinerja dengan membandingkan persepsi dan harapan.<sup>6</sup> Hal ini merupakan sebuah pertimbangan bahwa karakteristik dari sebuah produk atau jasa memberikan kepuasan agar terpenuhinya harapan pelanggan.

6. Peserta Didik

Peserta didik merupakan orang yang mengenyam pendidikan di suatu lembaga pendidikan.<sup>7</sup> Penyebutan tersebut dipengaruhi oleh jalur, jenjang dan jenis pendidikan.

7. Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu

Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu merupakan lembaga pendidikan yang formal tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Sekolah yang memadukan antara ilmu agama dengan ilmu umum tersebut terletak di Jl. Imam Bonjol, Fajar Agung Barat, kec. Pringsewu, kab. Pringsewu.

---

<sup>2</sup> Ebta Setiawan, “‘Pengaruh’ KBBi Online,” <http://kbbi.web.id/pasar>, n.d.

<sup>3</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar* (Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah, 2012), h. 28.

<sup>4</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan* (Kendal: Asyara Media Indonesia, 2020), h. 83.

<sup>5</sup> Ngalm Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, ed. Tjun Surjaman, Cet ke-21 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), h. 1.

<sup>6</sup> *Ibid.*, h. 94.

<sup>7</sup> Imam Gunawan dan Djum Djum Noor Benty, *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 133.

Dari seluruh penegasan judul diatas, maka dapat ditegaskan bahwa penelitian ini mengenai pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.

## B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”, yaitu sebagai berikut:

### 1. Alasan objektif

Keluhan peserta didik merupakan mutu pelayanan yang perlu diperhatikan dalam suatu lembaga pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang kurang efisien dapat berdampak kepada peserta didik dalam penurunan mutu pelayanan administrasi. Bagi penulis pentingnya meneliti serta menulis masalah yang akan diteliti terkait judul skripsi, hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI yang terdapat di MAN 1 Pringsewu. Selain itu dari aspek yang penulis bahas, permasalahan dari skripsi ini sangat memungkinkan diadakan penelitian literatur dan bahan data informasi yang diperlukan sangat menunjang.

### 2. Alasan subjektif

- a. Bagi penulis banyak referensi pendukung yang akan diteliti sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini kedepannya. Kemudian judul yang penulis ajukan sesuai dengan jurusan penulis yang diambil pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di UIN Raden Intan Lampung.
- b. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian.

## C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap manusia. Menurut konsep pandangan hidup mereka tanpa adanya pendidikan mustahil setiap manusia untuk mewujudkan keinginannya. Oleh sebab itu, pendidikan sangat diperlukan sebagai kegiatan usaha sadar akan tujuan pendidikan untuk mencapai taraf hidup masyarakat yang lebih baik. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Nomor 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>8</sup>

Secara mendasar, agama islam sangat menjunjung tinggi adanya pendidikan dan mengangkat derajat orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan. Hal ini sesuai firman Allah Surah Al-Mujadalah ayat 11, yang berbunyi sebagai berikut:

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ( ١١ )

Artinya: “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”. (Q.S Al- Mujadalah: 11)<sup>9</sup>

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan baik pendidikan secara formal maupun non formal maka banyak masyarakat yang menyekolahkan anaknya pada suatu sekolah yang memiliki mutu dan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan jasa pendidikan yang dapat dibeli oleh pelanggan (peserta didik)

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1.*

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 543.

maupun pelanggan lainnya. Karena mendapat tuntutan tersebut, maka pihak sekolah berusaha untuk memperbaiki mutu serta pelayanannya. Sekolah dapat dikatakan memiliki mutu dan pelayanan yang baik apabila dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya (peserta didik).

Dalam hal ini untuk meningkatkan mutu sekolah diperlukan adanya sumber daya manusia. Adapun sumber daya manusia yang terdapat di sekolah yakni peserta didik, tenaga pendidik, kepala sekolah, dan staf administrasi. Semuanya saling berkaitan untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Sekolah menjadi sebuah organisasi yang kontributif dengan didukungnya oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) merupakan sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam proses kegiatan belajar mengajar melainkan mendukung kelancaran proses pembelajaran maupun administrasi sekolah.<sup>10</sup> Apabila sekolah tersebut tidak didukung adanya layanan administrasi maka tujuan yang diharapkan tidak akan berhasil. Oleh sebab itu, dalam penyelenggaraan administrasi di sekolah diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Dalam surah Al-Hasyr ayat 9 Allah berfirman:

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ۚ

Artinya: “dan orang-orang yang telah menempati Kota Madinah dan telah beriman (Anshar) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang hijrah kepada mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka kepada apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin), dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atau diri mereka sendiri, meskipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (Q.S A-Hasyr: 9)<sup>11</sup>

Dari ayat diatas menerangkan bahwa adanya usaha untuk melayani atau menghargai orang lain (dalam konteks ini adalah kaum Muhajirin), kaum Anshar mengutamakan penghargaan kepada kaum Muhajirin, selanjutnya kaum Anshar rela mengalahkannya sendiri. Begitu pula didalam memberikan pelayanan dalam suatu lembaga, lembaga harus meneladani perilaku kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencontohkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konsep manajemen pendidikan islam, nilai-nilai pengorbanan itu dapat berupa hal-hal, yaitu:

1. Kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain.
2. Kesadaran untuk memuaskan orang lain.
3. Kesadaran mengendalikan kepentingan diri sendiri.
4. Kesadaran untuk menghindarkan kekecewaan orang lain sejauh mungkin.
5. Kesadaran untuk membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan islam.<sup>12</sup>

Konsep layanan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller adalah kegiatan yang ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun.<sup>13</sup> Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini memungkinkan adanya pemenuhan semua kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi sekolah menerapkan

<sup>10</sup> Asep Suryana, “Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Laboratorium UPI,” *Ilmu Pendidikan*, h. 250.

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 546.

<sup>12</sup> Muzamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), h. 194.

<sup>13</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2012), h. 55.

pelayanan yang baik yang dapat menitikberatkan pada kepuasan pelanggan termasuk peserta didik guna memberikan nama baik dalam sekolah tersebut.

Memberikan pelayanan yang baik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia, hal ini merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Dalam surah Al-Maidah ayat 2, Allah berfirman yang berbunyi sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ مَّا اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S Al-Maidah: 2)<sup>14</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada kita sebagai umat manusia untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Apabila kita melanggar ketentuan Allah maka akan diberikan hukuman. Jadi, dalam melakukan interaksi dapat dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan yang berlaku diatas.

Berbicara mengenai pelayanan tentu tidak terlepas dengan mutu, dikarenakan dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentu keberhasilan serta pencapaian tujuan pendidikan.<sup>15</sup> Menurut Philip Kotler dalam meningkatkan mutu pelayanan di sekolah terdapat lima segi unsur, yakni sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), kesopanan dan pengetahuan staf administrasi serta memiliki kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati), memberi perhatian pribadi atau peduli.
5. *Tangibles* (bukti fisik), penampilan fasilitas fisik, personel, dan media komunikasi.<sup>16</sup>

Dalam memberikan pelayanan, sekolah harus memiliki acuan yakni pada Standar Nasional Indonesia sebagai titik tolak ukur dalam melaksanakan pelayanan di lingkungan sekolah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Kepuasan peserta didik terhadap layanan yang ada di sekolah harus berdasarkan standar tersebut sehingga dapat diukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan pada sebuah administrasi berbeda dengan pelayanan pada kegiatan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keagamaan, pelayanan kependudukan, dan lain sebagainya. Dari banyaknya pelayanan tersebut memiliki perbedaan yang dapat dikaitkan dengan fungsi dan tugas dari setiap bidangnya, meskipun demikian pada dasarnya suatu layanan memiliki prinsip yang sama. Administrasi merupakan proses pemanfaatan sumber daya dengan kerjasama antara dua orang atau lebih dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>17</sup> Jadi, bisa dikatakan bahwa administrasi mempunyai peranan yang sangat penting di dalam seluruh aktivitas sebuah organisasi. Administrasi juga merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting yang dapat melayani dan memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 106.

<sup>15</sup> Eka Prihatini, *Teori Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Alfabeta, 2011), h. 127.

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017).

<sup>17</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, ed. Tjun Surjaman, Cet ke-21 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), h. 1.

Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Pertama, faktor kesadaran yang berfokus pada individu yang melakukan tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Kedua, faktor aturan yaitu patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Ketiga, faktor organisasi pelayanan lebih menekankan pada pengaturan pada mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Keempat, faktor keterampilan dan kemampuan yang menunjukkan sikap optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sedangkan keterampilan berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan. Kelima, faktor sarana pelayanan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap.<sup>18</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara persepsi yang dirasakan dengan harapan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul pada seseorang saat membandingkan kinerja ( hasil) dengan produk yang diharapkan.<sup>19</sup> Jadi, kepuasan adalah kesimpulan antara harapan dengan kinerja yang diberikan ketika sudah melakukan pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan oleh pelanggan. Pelanggan akan puas jika jasa yang diberikan sesuai dengan harapan begitupun sebaliknya.

Di dalam lembaga pendidikan terdapat dua jenis pelanggan, yakni pelanggan internal serta pelanggan eksternal. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang yang berada di organisasi yang dapat memberi pengaruh terhadap kinerjanya dalam sebuah lembaga pendidikan. Sedangkan pelanggan eksternal (*eksternal customer*) adalah pelanggan yang melakukan pembelian atau pemakai akhir dalam suatu produk atau jasa, yang sering disebut dengan pelanggan nyata (*real customer*).<sup>20</sup> Kepala sekolah, guru, pustakawan, laboran, teknisi, tenaga administrasi dan penyelenggara institusi merupakan contoh pelanggan internal sedangkan pelanggan eksternal adalah orang tua peserta didik, peserta didik, masyarakat, pemerintah dan dunia industri.<sup>21</sup> Jadi, sekolah dapat disebut berkualitas apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang di berikan. Karena pelanggan sekolah dapat mempengaruhi maju tidaknya suatu lembaga pendidikan.

Untuk dapat mewujudkan kepuasan eksternal, maka terlebih dahulu kepala sekolah harus memberi kepuasan terhadap pelanggan internalnya. Dengan adanya kepuasan internal diharapkan dapat mewujudkan kepuasan terhadap pelanggan eksternal sekolah. Dalam hal ini peserta didik termasuk ke dalam pelanggan eksternal. Peserta didik merupakan manusia yang berusaha untuk mengasah potensinya supaya lebih terarah dengan bantuan pendidik atau orang dewasa.<sup>22</sup> Dalam memberikan kepuasan kepada peserta didik diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan lembaga, loyalitas dan retensi *stakeholder*.

Kepuasan peserta didik sangat berkaitan dengan kualitas layanan sekolah. Menurut Zeitmal Dan Bitner kepuasan peserta didik adalah tanggapan peserta didik dalam membandingkan suatu hasil kinerja yang terdapat di sekolah dengan harapannya.<sup>23</sup> Dari pengertian diatas kepuasan peserta didik merupakan fungsi dari hasil kinerja dan harapan. Apabila hasil kinerja sudah sesuai dengan harapan peserta didik maka peserta didik akan merasa puas begitupun sebaliknya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sekolah yang memiliki kualitas yang baik adalah sekolah yang memberikan pelayanan (hasil kerja) kepada para pelanggannya (peserta didik) dengan baik.

---

<sup>18</sup> Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 52.

<sup>19</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021).

<sup>20</sup> <http://www.pdambandarmasih.com/forumpdam/index.php?topic=13.0>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2021.

<sup>21</sup> Samsirin, "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam," *At-Ta'dib* 10, no. 1 (2015).

<sup>22</sup> Mussaddad Harahap, "Esensi Peserta Didik Dalam Perspektif Pendidikan Islam," *Al-Thariqah* 1, no. 2 (2016).

<sup>23</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), h. 89.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga pendidikan menunjukkan bahwa ketika melakukan pelayanan administrasi sekolah belum maksimal terhadap pelanggan maka pelanggan pun merasa kurang puas. Seperti belum adanya kemudahan dalam layanan administrasi, terdapat Tenaga Administrasi Sekolah yang keluyuran pada jam operasional, dan kurang keramahan terhadap pelanggan. Permasalahan tersebut berpengaruh pada pencapaian tujuan lembaga pendidikan karena merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

MAN 1 Pringsewu terletak di Jl. Imam Bonjol, Pekon Fajar Agung Barat, Kecamatan Pringsewu, Kabupaten Pringsewu memiliki visi mewujudkan insan berkualitas yang bertakwa, kreatif, berwawasan teknologi, dan lingkungan. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga kependidikan yang bertugas di MAN 1 Pringsewu pada tahun ajaran 2022/2023, yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN 1 Pringsewu**

No	Jenis Kelamin	Tenaga Pendidik	Tenaga Kependidikan	Jumlah
1.	Laki-Laki	27	10	37
2.	Perempuan	36	5	41
Jumlah		63	15	78

Sumber: Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MAN 1 Pringsewu

Jumlah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik serta pihak-pihak yang bersangkutan berjumlah 15 orang yang terdiri dari 10 orang laki-laki dan 5 orang perempuan. Tenaga kependidikan pada tabel diatas merupakan tenaga kependidikan yang berstatus pegawai tetap sebanyak 2 orang dan petugas tidak tetap sebanyak 13 orang. Sedangkan jumlah tenaga pendidik yang mengajar berjumlah 63 orang yang terdiri dari 27 orang laki-laki dan 36 orang perempuan. Berdasarkan data tersebut jumlah pendidik dan tenaga kependidikan berjumlah 78 orang.

**Tabel 1.2**  
**Data Peserta Didik Kelas XI MAN 1 Pringsewu**

No	Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah Populasi Peserta Didik	Keterangan
		Laki-laki	Perempuan		
1.	XI IPA 1	8	27	35	Jumlah Kelas XI
2.	XI IPA 2	7	28	35	
3.	XI IPA 3	9	26	35	
Jumlah		24	81	105	
4.	XI IPS 1	12	23	35	244
5.	XI IPS 2	11	24	35	
6.	XI IPS 3	11	23	34	
7.	XI IPS 4	16	19	35	
Jumlah		61	78	139	

Sumber: Data Peserta Didik Kelas XI MAN 1 Pringsewu

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah peserta didik kelas XI MAN 1 Pringsewu yang terdiri dari jurusan IPA dan IPS. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya. Peserta didik kelas XI MAN 1 Pringsewu dianggap sudah menerima pelayanan administrasi dalam waktu yang cukup sehingga peserta didik dapat menilai layanan tersebut puas atau tidaknya.

Sarana prasarana merupakan salah satu bentuk upaya dalam mempermudah proses kegiatan administrasi serta mencapai tujuan dari kualitas layanan administrasi. Berikut ini merupakan tabel mengenai data sarana dan prasarana yang terdapat di MAN 1 Pringsewu, yaitu:

Menurut tabel diatas bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di MAN 1 Pringsewu memiliki kondisi yang baik. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sekolah telah mengusahakan fasilitas dalam kegiatan administrasi dapat mempermudah kegiatan peserta didik di sekolah.

Berdasarkan data lapangan atau pra penelitian penulis melakukan studi pendahuluan ke peserta didik secara acak pada kelas XI mengenai seberapa tinggi dampak dari kualitas layanan yang dirasakan selama menjadi peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu. Bahwasannya peserta didik yang sedang mengenyam pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Namun masih terdapat kendala seperti lambatnya sistem pelayanan dalam mengurus persuratan dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Berikut ini merupakan hasil pra penelitian, yaitu:

**Tabel 1.3**  
**Data Sarana dan Prasarana Ruangan Tenaga Administrasi MAN 1 Pringsewu**

No	Jenis Sarpras Tata Usaha	Jumlah	Kondisi			
			Baik	Rusak		
				Ringan	Sedang	Berat
1.	Kursi Kerja	12	✓			
2.	Meja Kerja	6	✓			
3.	Lemari	8	✓			
4.	Papan Statistik	-	-			
5.	Tempat Sampah	5	-	1		
6.	Mesin Ketik/Komputer	6	✓			
7.	Filing Cabinet	3	✓			
8.	Brankas	1	✓			
9.	Telepon	1	✓			
10.	Jam Dinding	1	✓			
11.	Soket Listrik	3	✓			
12.	Printer	6	✓			

Sumber: Data MAN 1 Pringsewu Tahun 2021

Oleh karena itu, pentingnya melakukan penelitian ini agar memperoleh manfaat serta ilmu pengetahuan yang didapat selama menempuh pendidikan kemudian dapat menerapkan pelayanan administrasi yang baik sesuai dengan standar. Penulis berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut apakah dalam melakukan pelayanan administrasi sudah sesuai standar dan dapat memberikan kepuasan terhadap peserta didik dengan menggunakan indikator yang dapat membangun kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Sehingga dengan adanya masalah tersebut penulis mengangkat judul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”.

#### D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang masalah diatas penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang ditemukan, yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat fasilitas yang kurang memadai dalam pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.
2. Terdapat keluhan peserta didik terhadap pelayanan administrasi seperti lambatnya sistem pelayanan dalam mengurus persuratan dan fasilitas pelayanan memadai di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.
3. Perlunya evaluasi guna memperbaiki kualitas pelayanan administrasi.

#### E. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang yang telah menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian, maka penelitian ini dibatasi oleh hal-hal berikut:

1. Objek penelitian adalah peserta didik kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.
2. Metode penelitian yang dilakukan adalah wawancara terhadap staf administrasi dan peserta didik kelas XI kemudian menyebar angket (*kuesioner*) kepada peserta didik kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu yang terdiri dari beberapa pernyataan yang telah disusun berdasarkan metode dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari 5 unsur yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik).

#### F. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu?

#### G. Tujuan Masalah

Tujuan dalam penulisan penelitian ini agar dalam pengumpulan data yang ada di lapangan dapat terarah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu.

#### H. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang didapat selama menempuh pendidikan khususnya ilmu manajemen pendidikan kemudian dapat menerapkan pelayanan administrasi yang baik sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan. Sebagai bahan pengalaman bagi penulis dalam menggambarkan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan administrasi

2. Kegunaan Praktis

Bagi penyusun, untuk memperoleh inspirasi, persepsi dan kreativitas dalam menggali dan mengekspresikan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi dorongan dan memberi motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang instensif berkaitan dengan kepuasan pelanggan (peserta didik) terhadap layanan administrasi. Di samping itu manfaat praktis yang didapatkan oleh masing-masing pihak terkait adalah sebagai berikut:

- a. Bagi kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu, sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan khususnya di bagian staf administrasi.



- b. Bagi dinas pendidikan setempat, sebagai salah satu acuan dalam melaksanakan kegiatan peningkatan kepuasan pelanggan (peserta didik) dan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.
- c. Bagi Madrasah, sebagai gambaran peningkatan kepuasan pelanggan (peserta didik) dan kualitas layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu.
- d. Bagi Siswa, Mendapatkan suatu pelayanan dari staf administrasi dalam suatu pendidikan itu dengan baik dan dapat mengembangkan potensi anak tersebut.

## I. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan kajian penelitian yang sudah ada. Kajian penelitian yang relevan merupakan deskripsi antara masalah yang diteliti dengan kerangka teori yang digunakan serta hubungan penelitian yang terdahulu yang relevan. Berikut penulis sebutkan peneliti beserta hasil penelitiannya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Ayuni Tri Hayati, dkk., yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik”. Menyebutkan bahwa penelitian tersebut dilakukan pada peserta didik kelas IX di SMK Taman Siswa Banjarnegara dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan desain kausalitas. Masalah utama dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas IX di SMK Taman Bangsa Banjarnegara.<sup>24</sup>

Penelitian yang dilakukan Nurul Ainna, dkk., dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa”. Menyimpulkan bahwa layanan yang diberikan SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa mampu meningkatkan kepuasan siswa. Citra sekolah sudah dikenal masyarakat dan mampu meningkatkan kepuasan siswa. Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan sekolah secara tidak langsung dapat meningkatkan loyalitas siswa. Loyalitas siswa dapat terbentuk oleh citra yang melekat pada sekolah. Citra sekolah yang baik mampu merangsang siswa untuk mau merekomendasikan sekolah kepada orang lain di lingkungannya.<sup>25</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Yusuf Tri Handoko, dengan judul “Hubungan Penerapan Etika Perkantoran dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Peserta Didik”. Menyebutkan bahwa tenaga administrasi sekolah SMP Negeri di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang sudah sangat tinggi dalam melakukan pelayanan dan hendaknya dapat mempertahankan tingkat etika perkantoran saat memberikan pelayanan kepada peserta didik agar dapat memuaskan serta lebih meningkatkan prima ketika memberi pelayanan.<sup>26</sup>

Penelitian yang dilakukan Novita Rahayu, dkk., dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik”. Menyebutkan bahwa penelitian ini bertempat di SMPN se-Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan deskriptif-korerasional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1582 orang. Adapun untuk analisis data menggunakan *path analysis*. Dalam dimensi kualitas pelayanan akademik dan prestasi belajar di SMPN se-Kecamatan Ponggok tergolong dalam kategori sedang.<sup>27</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rokhani dan Peggy Ratna Marlianingrum, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Mahasiswa di

---

<sup>24</sup> Ayuni Tri Hayanti, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik,” *Journal Economic Education Analysis* 8, no. 3 (2019), h. 1260.

<sup>25</sup> Nurul Ainna, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa,” *Journal Educational Management* 5, no. 2 (2016), h. 161.

<sup>26</sup> Mohammad Yusuf Tri Handoko, dkk., “Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik,” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2018), h. 105.

<sup>27</sup> Novita Rahayu, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Peserta Didik,” *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 1, no. 10 (2021), h. 827.

Masa Pandemi Covid-19". Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif pada kepuasan mahasiswa, indikator profesionalitas dosen dan adanya penggunaan sistem SIAKAD di website STIE Muhammadiyah Jakarta. Pada kualitas pembelajaran mahasiswa secara keseluruhan lebih menyukai pembelajaran menggunakan *e-learning* dan aplikasi *zoom* di masa pandemi Covid-19. Namun mahasiswa masih merasakan kesulitan belajar dikarenakan susah menyerap mata kuliah dengan baik. Indikator metode pembelajaran di STIE Muhammadiyah berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena selalu *up to date*. mahasiswa lebih merasa puas dengan kuliah tatap muka (*luring*) dibandingkan *online*.<sup>28</sup>

Tabel 1.4 pada kajian penelitian terdahulu yang relevan dapat tinjauan pustaka, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ayuni Tri Hayanti, dkk.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik.	Penelitian tersebut dilakukan pada peserta didik kelas IX di SMK Taman Siswa Banjarnegara dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan desain kausalitas. Masalah utama dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas IX di SMK Taman Bangsa Banjarnegara.	Meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.	Meneliti mengenai citra sekolah dan emosional di SMK Taman Siswa Banjarnegara.
γ.	Nurul Ainna, dkk.	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa.	Penelitian ini menerangkan bahwa layanan yang diberikan SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa mampu meningkatkan kepuasan siswa. Citra sekolah sudah dikenal masyarakat dan mampu meningkatkan kepuasan siswa. Loyalitas siswa dapat terbentuk oleh citra yang melekat pada	Meneliti mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa.	Meneliti mengenai citra sekolah terhadap loyalitas di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa.

<sup>28</sup> Siti Rokhani dan Peggy Ratna Marlianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19," *Journal Of Management* 14, no. 3 (2021), h. 308.

			sekolah.		
3.	Mohammad Yusuf Tri Handoko, dkk.	Hubungan Penerapan Etika Perkantoran dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Peserta Didik.	Hasil penelitian ini bahwasannya tenaga administrasi sekolah SMP Negeri di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang sudah sangat tinggi dalam melakukan pelayanan dan hendaknya dapat mempertahankan tingkat etika perkantoran saat memberikan pelayanan kepada peserta didik agar dapat memuaskan serta lebih meningkatkan prima ketika memberi pelayanan.	Meneliti sikap dalam pelayanan dengan kepuasan peserta didik.	Meneliti hubungan penerapan etika perkantoran di SMP Negeri Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.
4.	Novita Rahayu, Mustiningsih, dan Raden Bambang Sumarsono.	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penelitian ini bertempat di SMPN se-Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan deskriptif-korerasional. Dalam dimensi kualitas pelayanan akademik dan prestasi belajar di SMPN se-Kecamatan Ponggok tergolong dalam kategori sedang.	Meneliti mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik.	Meneliti pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan serta prestasi peserta didik di SMPN se-Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar.
5.	Siti Rokhani dan Peggy Ratna Marlianingrum.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19.	Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif pada kepuasan mahasiswa, indikator profesionalitas dosen dan adanya penggunaan sistem SIAKAD di website STIE Muhammadiyah Jakarta. Pada kualitas	Meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Terdapat pada indikator, subjek, waktu, dan tempat yaitu mengenai kualitas pembelajaran daring terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi Covid-19 yang terdapat di STIE Muhammadiyah

			<p>pembelajaran mahasiswa secara keseluruhan lebih menyukai pembelajaran menggunakan <i>e-learning</i> dan aplikasi <i>zoom</i> di masa pandemi Covid-19. Namun mahasiswa masih merasakan kesulitan belajar dikarenakan susah menyerap mata kuliah dengan baik.</p>		Jakarta.
--	--	--	---	--	----------

Dari kajian penelitian terdahulu yang relevan diatas membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat persamaan dan perbedaan. Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan, metode analisa yang digunakan, dan objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu mutu pelayanan administrasi (X) sedangkan variabel terikat (*Dependent Variable*) yaitu kepuasan peserta didik. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui *google form* dan pengolahan data dilakukan dengan bantuan *SPSS 28.0 for windows*. Penelitian ini menggunakan analisa regresi linier sederhana dan koefisien determinasi yang hasilnya akan memperlihatkan apakah ada pengaruh antara variabel bebas (*Independent Variable*) terhadap variabel terikat (*Dependent Variable*). Objek penelitian ini yaitu peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu. Persamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama menggunakan lima dimensi dalam penentu kualitas pelayanan jasa (*servqual*).

## J. Sistematika Penulisan

### Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

### Bab II Landasan Teori Dan Pengajuan Hipotesis

Dalam bab ini penulis uraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah serta terdapat pengajuan hipotesis.

### Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas data, uji prasarat analisis, dan uji hipotesis.

### Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum MAN 1 Pringsewu dimana penelitian dilaksanakan serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan data lapangan, disertai dengan analisis data yang sesuai dengan konsep dan tujuan penelitian.

### Bab V Penutup

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan serta rekomendasi hasil penelitian. Penulis juga memberikan beberapa catatan berkaitan dengan keterbatasan dalam penulisan ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### A. Kepuasan Peserta Didik

##### 1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana harapan, keinginan, serta kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanannya dapat memenuhi semua kebutuhan serta harapan. Oleh sebab itu, kepuasan merupakan hal penting dalam sebuah organisasi baik organisasi profit maupun non profit. Sekolah merupakan organisasi non profit yang memiliki tujuan salah satunya memenuhi kebutuhan pelanggannya agar merasa puas. Agar kepuasan dapat diraih, maka terlebih dahulu harus mengetahui pengertian dari kepuasan.

Istilah kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yakni dari kata *satis* yang berarti cukup atau baik sedangkan *facio* yang artinya melakukan atau membuat.<sup>29</sup> Jadi, produk atau jasa yang dapat memuaskan pelanggannya adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh para pelanggannya pada tingkat yang cukup baik.

Richard L. Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang antara senang atau kecewa saat membandingkan kinerja (hasil) produk yang diespektasikan dan dipersepsikan.<sup>30</sup> Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas atau tidak tergantung dari kinerja (hasil) produk apakah sesuai dengan kenyataan yang diterimanya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul pada seseorang saat membandingkan kinerja (hasil) dengan produk yang diharapkan.<sup>31</sup> Kepuasan pelanggan terdapat pada harapannya, harapan pelanggan terhadap kinerja (hasil) yang sudah terpenuhi maka dampaknya akan merasa puas begitupun sebaliknya.

Pengertian kepuasan lainnya dikemukakan oleh Zulian Yamit mengatakan bahwa kepuasan merupakan serangkaian hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.<sup>32</sup> Oleh karena itu, kepuasan adalah hasil yang dirasakan dalam menggunakan produk atau jasa, sama atau melebihi harapannya.

Berdasarkan perspektif psikologi kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang dipicu oleh evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi dengan hasil kerja produk atau jasa yang telah diterima dengan nilai-nilai individual. Dalam hal ini kepuasan adalah perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterima, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima.

Dari pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul dengan membandingkan kinerja (hasil) yang didapatkan ketika mendapatkan pelayanan dengan harapannya. Jika kinerja (hasil) kurang memenuhi harapan maka pelanggan merasa kurang puas. Jika kinerja (hasil) sudah memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja (hasil) melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Jadi, kepuasan merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi karena maju mundurnya sebuah organisasi bergantung pada orientasi pelanggannya.

Peserta didik merupakan salah satu sumber daya manusia yang menjadi sentral layanan di sekolah. Semua kegiatan yang berada di sekolah baik secara langsung maupun tidak langsung

---

<sup>29</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), h. 94.

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, ed. Anastasia Diana (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019), h. 123.

<sup>31</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), h. 47.

<sup>32</sup> Garum and Syahrul Ar, *loc.cit.*,

diarahkan untuk mendapatkan pelayanan pendidikan dengan baik. Menurut Elizabeth B. Hurlock menyatakan bahwa peserta didik adalah makhluk individu yang mempunyai ciri yang khas dalam kepribadiannya sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangannya.<sup>33</sup> Oleh sebab itu, dalam pertumbuhan dan perkembangan peserta didik sangat berpengaruh terhadap lingkungan dimana peserta didik tersebut tinggal.

Peserta Didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu pengertian tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.<sup>34</sup> Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin mengembangkan potensi yang dimilikinya melalui proses pendidikan baik pendidikan formal, informal maupun non-formal dimulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi.

Pengertian lainnya menurut Suharsimi Arikunto adalah siapa saja yang termasuk subjek pendidikan untuk mengikuti proses pendidikan di suatu lembaga pendidikan.<sup>35</sup> Dengan demikian, ketika mengikuti proses pendidikan di sekolah harus terdapat subjek pendidikan salah satunya yaitu peserta didik.

Dari pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa peserta didik merupakan makhluk individu yang memiliki potensi dalam kepribadiannya untuk tumbuh dan berkembang melalui jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.

Dalam penjelasan di atas mengenai pengertian kepuasan peserta didik adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan oleh peserta didik setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diterima dengan harapannya terhadap pelayanan di sekolah. Dengan demikian, bahwa kepuasan peserta didik merupakan peran layanan yang diterima dengan harapan serta kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Jika hubungan tersebut ditulis secara matematis maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$S = F(E.P)$$

Keterangan:

S = Kepuasan Pelanggan (*Satisfaction*)

E = Harapan Pelanggan (*Expectation*)

P = Hasil suatu produk atau jasa yang di rasakan (*Perceived Performance*)

Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga tingkat kepuasan peserta didik, yaitu jika kinerja (hasil) di bawah harapan maka peserta didik merasa kurang puas, kemudian jika kinerja (hasil) sudah sesuai harapan maka Peserta Didik akan merasa puas, dan jika kinerja (hasil) melebihi harapan maka peserta didik akan merasa sangat puas dan bahagia. Jika dirumuskan akan seperti ini:

$$P < E = \textit{Dissatisfaction}$$

$$P = E = \textit{Satisfaction}$$

$$P > E = \textit{Highy Satisfaction}$$

## 2. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Peserta didik akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Berikut adalah indikator yang dapat menentukan tingkat kepuasan peserta didik. Menurut Budiastuti yang dikutip mengatakan bahwa ada lima faktor yang menentukan

<sup>33</sup> Nora Agustina, *Perkembangan Peserta Didik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 54.

<sup>34</sup> Nasional, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1.

<sup>35</sup> Muhammad Rifa'i, *Manajemen Peserta Didik*, ed. Rusyi Ananda (Medan: CV. Widya Puspita, 2018), h. 32.

tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk atau layanan, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.<sup>36</sup> Bila dikaitkan pelanggan dengan pelayanan yang terdapat di sekolah adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk atau layanan

Kualitas produk atau layanan merupakan salah satu unsur dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan.<sup>37</sup> Produk atau layanan yang berkualitas prima memang akan lebih menarik bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan volume penjualan, karena pelanggan yang semakin berpengetahuan lebih mencari kualitas yang terbaik dalam membeli produk atau layanan yang dibutuhkannya. Sehingga, penting bagi sebuah organisasi untuk lebih meningkatkan kualitas yang lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pelanggan akan merasa puas apabila kinerja (hasil) dari sebuah pelayanan menunjukkan bahwa produk atau layanan yang digunakan sangat berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Kualitas produk atau layanan yang di rasakan konsumen akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan kualitas produk atau jasa sangat mempengaruhi penjualan. Sedangkan kualitas berdasarkan persepsi pelanggan menjadikan faktor pendorong untuk hasil-hasil keputusan setelah pembelian, seperti keputusan konsumen, nilai perilaku, loyalitas, dan retensi.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan mendapat kesan yang baik pula terhadap peserta didik yang menerima pelayanan jasa pendidikan di sekolah. Pelayanan terbaik para pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan, baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu lembaga pendidikan lebih unggul dibandingkan organisasi lainnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang dapat memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Tingkat kebutuhan pelanggan terhadap jasa yang akan diterima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kebutuhan kemudian setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasinya saja melainkan dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

c. Emosional

Emosional menerangkan tentang seberapa banyak sebuah produk atau layanan memberikan kebanggaan kepada pelanggan yang menggunakannya. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap peserta didik tersebut karena telah menggunakan produk atau jasa yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.

<sup>36</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 72.

<sup>37</sup> Guli, "Analisis Strategi Marketing Mix Terhadap Volume Penjualan Studi Kasus Penjualan Sepeda Motor Pada PT. Mitra Sendang Kemakmuran Serang," *Ekonomi Dan Publik* 12, no. 2 (2016), h. 165.

d. Harga

Harga mempunyai pengaruh langsung terhadap permintaan produk. Di sebabkan bahwa pada dasarnya harga merupakan sesuatu yang ditawarkan organisasi pelanggan. Pelanggan tidak akan sungkan apabila mengeluarkan biaya yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang prima yang terdapat di organisasi tersebut. Akan tetapi, apabila produk atau jasa memiliki kualitas yang sama dengan menetapkan harga yang murah maka akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelanggan.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu membuang waktu atau mengeluarkan biaya tambahan ketika ingin mendapatkan produk atau layanan karena akan cenderung puas karena pelayanan yang diberikan.

Dari uraian di atas menjelaskan bagaimana pelanggan di sekolah merasa puas atau kecewa terhadap produk atau jasa yang dirasakannya. Namun faktor-faktor tersebut tidak untuk menjadi bahan acuan karena pelanggan di sekolah berbeda-beda dan dapat menimbulkan perbedaan pula terhadap kepuasan yang dirasakan.

### 3. Manfaat Pengukuran Kepuasan

Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas, dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu:<sup>38</sup>

- a. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap suatu pelayanan yang dicari pelanggan yang pada akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- b. Mengetahui kebutuhan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang di sediakan oleh organisasi yang dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang di terima.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai harapan-harapan pelanggan.
- d. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan juga berorientasi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya yaitu:<sup>39</sup>

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan di masa yang akan datang.
- c. Menekan biaya transaksin pelanggan-pelanggan di masa depan.
- d. Menekan volatilitas dan resiko.
- e. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- f. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.
- g. Pelanggan lebih cenderung reseptif terhadap *product-lineextensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
- h. Meningkatkan *bargaining power relative* organisasi terhadap jaringan pemasok.

<sup>38</sup> Nova Firsan, *Republic Relations* (Jakarta: Media Bangsa, 2012), h.31.

<sup>39</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), h.97-98.



Jadi, di tengah persaingan yang semakin ketat diperlukan upaya untuk membina hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga dapat terjalin kerjasama jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus.

#### 4. Metode pengukuran Kepuasan

Menurut Philip Kotler ada beberapa cara dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*), survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*), dan pembeli bayangan (*Ghost Shopping*).<sup>40</sup> Apabila dikaitkan dengan mengukur kepuasan Peserta Didik adalah sebagai berikut:

##### a. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*)

Banyak organisasi yang membuat kotak saran dan menerima keluhan dari pelanggannya. Saran dan keluhan tersebut akan di masukkan ke sekolah dan dijadikan data sebagai antisipasi dan pengembangan organisasi terhadap pelayanan informasi ini dapat memberikan ide serta masukan kepada organisasi yang memungkinkan organisasi mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

##### b. Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Dalam hal ini sekolah dapat melakukan survei baik lewat tatap muka langsung ataupun *online*, seperti *pos*, *e-mail*, *websites*, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.<sup>41</sup>

##### c. Pembeli bayangan (*Ghost Shopping*)

Dalam hal ini organisasi mengirimkan orang sebagai pembeli ke organisasi tersebut atau ke organisasi sendiri untuk melaporkan keunggulan serta kelemahan pelayanannya juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan dalam pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang di sewa untuk menjadi pembeli bayangan melainkan manajer sendiri harus turun tangan ke lapangan. Pengalaman manajer ini sangat penting dikarenakan data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

##### d. Analisis pelanggan yang beralih (*Lost Customer Analysis*)

Cara ini dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggan yang telah beralih ke organisasi lain dengan tujuan untuk menjadi bahan perbaikan kinerja (hasil) dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### 5. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah tujuan utama yang harus dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai bahan evaluasi. Hal ini memerlukan strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Berikut ini beberapa strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>42</sup>

a. *Relationship Marketing*. Strategi ini merupakan strategi dimana suatu transaksi penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

b. *Superior Customer Service*. Strategi dimana organisasi berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Organisasi yang membutuhkan dana besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, h.131-133.

<sup>41</sup> Garum dan Syahrul, *op.cit.*, h. 96.

<sup>42</sup> Tjiptono, *op.cit.*, h. 98-100.

- akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Layanan Administrasi
- c. *Unconditional Service Guarantee*. Strategi ini memberikan giliran kepuasan kepada pelanggan yang akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau layanan dan kinerja organisasi. Strategi ini memberikan jaminan untuk meringankan resiko atau kerugian pada pelanggan dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau layanan yang telah dibayar oleh pelanggan.
  - d. Penanganan Keluhan yang Efisien. Strategi ini memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang merasa tidak puas menjadi puas. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan ini merupakan hal yang paling penting agar terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap organisasi. karena apabila keluhan lama ditangani maka pelanggan akan berpikir bahwa organisasi tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang terdapat dalam organisasi berhak ikut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.
  - e. Peningkatan Kinerja Organisasi. melakukan pengukuran serta pemantauan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
  - f. *Quality Function Deployment*. Strategi ini merancang proses sebagai tanggapan kebutuhan pelanggan kemudian berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa strategi dalam lembaga pendidikan sangat penting, karena tanpa strategi dalam mengelola lembaga pendidikan seorang manajer seolah-olah melangkah dalam ketidakpastian.

## 6. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul terhadap kinerja dengan membandingkan persepsi dan harapan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi serta kepuasan layanan.<sup>43</sup> Berikut ini indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Sistem. Indikator ini merupakan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pelanggan. Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kehandalah sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*).
- b. Kualitas Informasi. Indikator ini merupakan kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang diberikan oleh sistem informasi yang digunakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan (*completeness*), penyajian informasi (*format*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).
- c. Kualitas Layanan. Indikator ini merupakan hasil perbandingan antara persepsi dan harapan atas layanan yang mereka butuhkan atau terima. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

<sup>43</sup> Jogianto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).

Dari penjelasan diatas menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terdiri dari tiga indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Peneliti hanya berfokus pada satu indikator kepuasan peserta didik yaitu mutu pelayanan karena keterbatasan waktu serta kurangnya sumber daya. Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.<sup>44</sup> Dari pendapat tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan administrasi maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan peserta didik. Apabila peserta didik puas dengan mutu pelayanan yang diberikan maka peserta didik tersebut akan merespon secara baik administrasi dan akan berdampak pada MAN 1 Pringsewu begitu pun sebaliknya.

## B. Mutu Pelayanan Administrasi

### a. Pengertian Mutu Pelayanan Administrasi

Secara sederhana pengertian mutu atau kualitas menggambarkan langsung karakteristik dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Secara umum kualitas atau mutu merupakan gambaran menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan.<sup>45</sup>

Dalam Bahasa Inggris, istilah mutu yaitu "*quality*".<sup>46</sup> Sesuatu yang dikatakan bermutu, pasti sesuatu yang bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Sebaliknya sesuatu yang dikatakan tidak bermutu, apabila sesuatu mempunyai nilai yang kurang baik atau mengandung makna yang kurang baik. Menurut pengertian pelanggan, mutu atau kualitas adalah sesuatu yang ditentukan sejauh mana ia mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka atau bahkan melebihinya. Dalam hal ini, kualitas disebut "*kualitas dalam persepsi- quality in perception*".<sup>47</sup>

Dalam bidang pendidikan, apabila seseorang mengatakan sekolah itu bermutu, maka dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, dan lain sebagainya. Untuk menandai sesuatu yang bermutu seseorang memberikan simbol-simbol dengan sebutan tertentu, misalnya sekolah unggulan, sekolah teladan, sekolah percontohan, sekolah model, dan sekolah yang lain sebagainya.

Pelayanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa di sepelekan dalam persaingan organisasi manapun. Karena dengan adanya pelayanan, pelanggan akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya akan loyalitas kepada pemberi layanan tersebut. Banyak para organisasi memaksimalkan layanannya untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya.

Hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan adanya pelayanan, bisa dikatakan bahwa pelayanan sangat berkaitan erat dengan kehidupan manusia. Berkaitan dengan pelayanan ada dua pengertian, yakni melayani artinya membantu mengurus apa yang menjadi keperluan seseorang sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan seseorang. Pada dasarnya pelayanan bersifat tak berwujud (*intangibles*) sehingga pelanggan hanya bisa merasakan melalui pengalamannya. Namun pelayanan juga dapat mencakup hal-hal yang *tangibles* seperti dimensi fisik.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa "*service is any act or performance that one party can offer to another*

<sup>44</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhallinda, 2000), h. 48.

<sup>45</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar* (Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah, 2012), h. 28.

<sup>46</sup> Echols dan Hassan Shadily John M, *Kamus Indonesia Inggris*, Ed. Ketiga (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), h. 430.

<sup>47</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (IRCiSoD, 2012), H. 51-55.

*that is essentially intangible and does not result in ownership in anything*". Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun.<sup>48</sup> Dengan demikian, pelayanan merupakan perilaku seorang produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan agar tercapainya kepuasan itu sendiri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dalam arti sempit adalah perihal kegiatan yang dapat memudahkan antara hubungan jual beli barang atau jasa. Sedangkan pengertian pelayanan dalam arti luas adalah suatu kegiatan yang sifatnya kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan seseorang yang memberi pelayanan.<sup>49</sup>

Sedangkan menurut Moenir pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang ataupun kelompok dengan dilandasi sistem yang sesuai prosedur dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain.<sup>50</sup> Jadi, pelayanan tersebut berhubungan erat antara seorang pelayanan dengan pelanggannya.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan bukanlah suatu kegiatan yang dilakukan dengan suatu pekerjaan atau bukan hanya melalui iklan-iklan semata dengan kata lain pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak berwujud (*intangibles*) dengan menggunakan prosedur atau metode yang dapat diberikan pelanggan agar kebutuhannya terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam berdirinya sebuah lembaga baik lembaga profit atau non profit akan terus berkembang bila mendapat dukungan dari sumber daya serta pengelolaan yang baik. Dimana setiap orang mempunyai hak dan kewajiban atas pekerjaan yang mereka lakukan. Administrasi merupakan salah satu bagian dari pengelolaan yang meliputi pendataan dan pengaturan yang berkaitan dengan hal-hal di lembaga tersebut.

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yakni, *ad* dan *ministrare*, kata *ad* memiliki arti yang sama dengan kata *to* yang artinya ke atau kepada. Sedangkan *ministrare* memiliki arti yang sama dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.<sup>51</sup> Jadi, kata administrasi adalah suatu kegiatan untuk membantu melayani semua kegiatan guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sondang P. Siagian menyatakan bahwa administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang menggunakan akal pikiran yang rasional guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>52</sup> Dengan demikian, pengertian administrasi diumpamakan sebagai pemain tim sepak bola yang melakukan kerjasama untuk sebuah kemenangan.

Pendapat lain menurut John M. Pfiffner menyatakan bahwa administrasi adalah suatu pengorganisasian dengan mengarahkan sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>53</sup>

Dari pengertian diatas penulis simpulkan bahwa administrasi adalah proses pemanfaatan sumber daya dengan kerjasama antara dua orang atau lebih dengan suatu tujuan tertentu. Jadi, bisa dikatakan bahwa administrasi mempunyai peranan yang sangat penting di dalam seluruh aktivitas sebuah organisasi.

Dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian dari mutu pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan, yang mana kepuasan tersebut merupakan bagian dari tujuan sebuah organisasi.

<sup>48</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2012), h.55.

<sup>49</sup> Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h 258.

<sup>50</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 145-68.

<sup>51</sup> Ngalim Purwanto, *loc.cit.*

<sup>52</sup> Tri Yuni Hendrowati, *Administrasi Pendidikan* (Lampung: Anugrah Utama Raharja, 2015), h. 2.

<sup>53</sup> Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, ed. Sobirin, Cet. 1 (Makkasar: CV. Sah Media, 2017), h. 11.

Dalam konsep islam mutu pelayanan yang diberikan tidak hanya memberikan kepuasan saja, melainkan memberi pelayanan sesuai syariat islam. Dalam islam mengajarkan bahwa ketika ingin memberikan hasil yang baik berupa jasa maupun barang hendaknya mampu memberikan mutu pelayanan yang berkualitas dan sebaik mungkin kepada sesama umat beragama karena hal itu merupakan pekerjaan yang mulia. Dapat dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah: 267)<sup>54</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan untuk memberikan sesuatu yang baik-baik dan melarang sesuatu yang buruk kepada orang lain.

#### b. Standar layanan Administrasi

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer, guru staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang di berikan.

Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas pelayanan diatas dapat dipahami dari; 1) Standar ISO, 2) Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang disebutkan dalam Permendiknas No, 19 Tahun 2005 tentang SNP, dan 3) Standar Pelayanan Kepuasan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004 Pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 menjelaskan standar bahwa standar nasional pendidikan meliputi:

- a. Standar isi
- b. Standar proses
- c. Standar kompetensi lulusan
- d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan
- e. Standar sarana dan prasarana
- f. Standar pengelolaan
- g. Standar pembiayaan
- h. Standar penilaian pendidikan.<sup>55</sup>

Dari Standar di atas yang menjadikan tolak ukur bagi sebuah pendidikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan di sekolah tersebut.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Republik Indonesia No. 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan menjelaskan bahwa ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib diperoleh setiap peserta didik. Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) didalamnya mencakup penerima pelayanan dasar, jenis pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar, dan tata cara pemenuhan pelayanan dasar. Mengenai

<sup>54</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 45.

<sup>55</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), h. 89.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 32 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan ini mengganti atau mencabut, yaitu:<sup>56</sup>

- a. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional no. 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota.
- b. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 23 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota.

Jenis pelayanan dasar pada Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) daerah Kabupaten/Kota terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah, sedangkan jenis pendidikan dasar pada Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) daerah provinsi terdiri atas pendidikan menengah dan pendidikan khusus. Mutu pelayanan dasar untuk setiap jenis pelayanan dasar Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) pendidikan mencakup standar jumlah dan kualitas barang atau jasa, standar jumlah dan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, dan tata cara pemenuhan standar.

Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) bertujuan untuk memberikan panduan kepada Pemerintah Daerah dalam pemenuhan kebutuhan dasar peserta didik sesuai dengan jenjang dan jalur pendidikan. Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan (STPMP) ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip, yaitu kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

c. Prinsip-Prinsip layanan Administrasi

Pada dasarnya pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak sekolah kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian dan diharapkan dapat menimbulkan pandangan positif. Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan administrasi harus berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan. Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
  - 2) Unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelayanan
  - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan harus dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan dapat bertanggungjawab atas penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

---

<sup>56</sup> Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan," 2018.

- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.<sup>57</sup>

Dari prinsip-prinsip di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang di berikan kepada pelanggan merupakan bentuk pelayanan yang berupa barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan agar mendapatkan kepuasan dan dapat menimbulkan loyalitas.

#### d. Bentuk-Bentuk layanan

Petugas pelayanan merupakan pihak yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir, bentuk pelayanan itu terdiri dari:

##### a. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan pelayanan dengan lisan di lakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang bertugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

##### b. Pelayanan berbentuk tulisan

Merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan didalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: a) pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis yang di tunjukan orang-orang yang berkepentingan agar di mudahkan mereka dalam berurusan dengan intitusi atau lembaga, b) pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

##### c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan sering bergabung, hal ini di sebakkan dalam hubungan lisan paling banyak di lakukan dalam hubungan dengan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang di tunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bahwa hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, di sertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan menurut moenir dapat penulis simpulkan bahwasanya bentuk-bentuk pelayanan ialah suatu cara atau suatu strategi pelayanan yang mana dibutuhkan agar dapat memberikan suatu kepuasan terhadap pelanggan jasa atau peminatnya.

*Satisfaction* adalah respon konsumen yang sudah yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang telah meberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas. Zeithmal dan Bitner memberikan definisi yang sedikit berbeda: “kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fiktur produk atau

---

<sup>57</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, ed. Janner Simarmata, Cet. 1 (Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 3-4.

layanan, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>58</sup>

e. Pengukuran Kualitas layanan Administrasi

Kualitas pelayanan dipengaruhi dua variabel, menurut Tjiptono kedua variabel tersebut adalah pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>59</sup> Langkah langkah yang harus diambil ketika mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Spesifikasi determinan kualitas pelayanan. Langkah ini menyangkut variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.
  - 1) Perangkat standar kualitas pelayanan yang bisa di ukur. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah tentang standar atau instrumen kualitas pelayanan yang bisa digunakan untuk mengukur variabel.

Penelitian mengenai *customer perceived quality* pada pelayanan industri yang dilakukan oleh Leonard I Berry, A Parasuraman dan Valerie A Zeithami mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian layanan, yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen dalam sebuah organisasi tidak selalu merasakan secara tepat apa yang dibutuhkan oleh pelangganya. Hal ini dapat mengakibatkan pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana produk-produk layanan didesain dan layanan-layanan pendukung (sekunder) apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Terkadang pihak manajemen mampu memahami secara tepat apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, tetapi pihak manajemen tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dikarenakan oleh tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan, kurangnya sumber daya, dan adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Banyak penyebab terjadinya kesenggangan ini, seperti karyawan kurang kompeten dan profesional, beban kerja yang melampaui batas, dan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.
- d. Kesenjangan anatara penyampaian pelayanan komunikasi eksternal. Kerap kali tingkat kepentingan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi. Resiko yang akan dihadapi oleh sebuah organisasi adalah apabila janji yang tidak dipenuhi akan menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- e. Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Hal ini dapat terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau persepsi suatu organisasi dengan cara yang berbeda atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas pelayanan tersebut.<sup>60</sup>

f. Indikator layanan Administrasi

Terkait dengan judul sub-bab di atas, Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al Baqarah ayat 267 yang berbunyi sebagai berikut:

<sup>58</sup> Garum dan Syahrul, *loc.cit.*

<sup>59</sup> Auli Lucky Yuriansyah, "Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Management Analysis* 2, no. 1 (2013), h. 9.

<sup>60</sup> Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), h.86-88.



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah ayat 267).<sup>61</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Menurut Thoriq G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengukur atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* pelanggan. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas pelanggan semakin kokoh pula.

Menurut Fandy Tjiptono salah satu konsep pelayanan yang populer adalah dengan metode *servqual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima indikator, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.<sup>62</sup>

#### a. Keandalan (*Reability*)

Dimensi *reability* adalah dimensi yang mengukur keandalan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Parasuraman menerangkan bahwa keandalan (*reability*) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>63</sup> Dari definisi tersebut pelayanan yang dikatakan keandalan (*reability*) apabila kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas sebuah organisasi dan dapat menimbulkan kepercayaan dan loyalitas kepada peserta didik. Dalam konteks ini Allah menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 91 yang berbunyi sebagai berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ  
عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (Q.S An-Nahl: 91)<sup>64</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa jika memberikan pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan, karena hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan serta loyalitas peserta didik terhadap administrasi.

<sup>61</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 45.

<sup>62</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282.

<sup>63</sup> Garum dan Syahrul, *op.cit.*, h. 65.

<sup>64</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 677.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) disini adalah kemampuan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.<sup>65</sup> Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah-ubah yang cenderung naik dari waktu ke waktu. Karena hal tersebut sudah tidak asing lagi, itu sebabnya pelanggan merasa tidak puas apabila waktunya terbuang sia-sia karena mereka kehilangan kesempatan lain. Dalam hal tersebut pelanggan bersedia untuk cenderung membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat di hemat.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan kebutuhan pelanggan<sup>66</sup> dalam hal ini berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta didik. Ketepatan dan kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Seseorang dikatakan profesionalitas apabila dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Kepercayaan yang diberikan oleh peserta didik merupakan suatu amanat, apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak kepada ketidakberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

Dalam hal ini kepercayaan peserta didik sebagai suatu amanat yang seharusnya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai administrasi yang bekerja sesuai dengan keahliannya dan mengerjakan secara tepat dan cepat. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an Surah Asy-Syarah ayat 7 yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: "Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain." (Q.S Asy- Syarh: 7)<sup>67</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, hanya akan dilakukan ketika pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang pegawai sadar akan tugasnya untuk melayani pelanggan, maka dengan sigap dan cepat untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya.

c. Jaminan (*assurance*)

Menurut Philip Kotler jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk atau layanan secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap suatu organisasi.<sup>68</sup> ada empat aspek dalam jaminan (*assurance*), yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

Keramahan adalah salah satu aspek yang mudah diukur. Salah satu bentuknya adalah sapa, salam, dan senyum. Kompetensi adalah karyawan dalam sebuah organisasi harus mempunyai pengetahuan yang baik terhadap suatu produk atau layanan. Kredibilitas adalah sejauh mana organisasi mempunyai gambaran yang baik kepada pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dalam menggunakan

<sup>65</sup> Ratmino dan Atik Septi Winansih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), h. 31.

<sup>66</sup> Husain Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 12.

<sup>67</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 683 .

<sup>68</sup> Garum dan Syahrul, *loc.cit.*

layanan yang ditawarkan. Sedangkan keamanan adalah pelanggan harus mempunyai rasa aman ketika melakukan pelayanan.

Jaminan (*assurance*) ini akan meningkatkan rasa aman, bebas dari resiko sehingga membuat peserta didik merasakan kepuasan terhadap administrasi. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan suatu organisasi. dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan serta kelemahlembutan maka akan menjadi jaminan rasa aman bagi peserta didik yang berdampak pada kesuksesan organisasi. dalam hal ini tercantum dalam Al-Qur'an Surah Al-Imran ayat 159 yang berbunyi sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (Q.S Al-Imran: 159)<sup>69</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa apabila memberikan pelayanan haruslah berlemah lembut dan jangan bersikap kasar. Jika pegawai administrasi memberikan pelayanan kepada peserta didik dengan sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai (*value*) bagi peserta didik terhadap organisasi.

#### d. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman empati (*empathy*) adalah perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual yang diberikan organisasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha organisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan.<sup>70</sup> Dimensi *empathy* dapat di jelaskan dengan penggambaran bahwa pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter orang lainya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan empati yaitu perhatian khusus terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan.

Dimensi *empathy* ini merupakan penggabungan dari dimensi :

- 1) Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- 3) Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>71</sup>

<sup>69</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 71.

<sup>70</sup> *Ibid.*, h. 65.

<sup>71</sup> Husain Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 45.

Dalam hal ini berkenaan dengan kemauan pegawai administrasi untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada peserta didik. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan peserta didik. Perwujudan dari sikap empati akan membuat peserta didik merasa kebutuhannya terpenuhi dilayani dengan baik. Hal ini tercantum dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90 yang berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (Q.S An-Nahl : 90)<sup>72</sup>

e. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik ini merupakan suatu bentuk jasa yang tidak berwujud, tidak bisa dicium, dan tidak bisa di raba maka aspek fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Zeithmal Aviliani dan Wilfridus mengatakan wujud fisik (*tangibles*) yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruangan, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.<sup>73</sup>

Sarana dan prasarana hendaklah yang berkualitas agar mudah digunakan dan tidak mudah rusak. Namun, bukanlah fasilitas yang menimbulkan kemewahan. Dalam hal ini tercantum dalam Al-Qur'an Surah At-Takatur ayat 1-5 yang berbunyi sebagai berikut:

الْهَيْكُمُ النَّكَاتُ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۗ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۗ  
كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ

Artinya: “Bermegah-megahlah telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui dan Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.” (Q.S At-Takatur: 1-5)<sup>74</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa apabila melakukan pelayanan maka sarana dan prasarana yang sederhana serta berkualitas dan tidak bermegah-megahan. Hubungan wujud fisik dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat positif. Apabila semakin baik persepsi pelanggan terhadap wujud fisik maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Kemudian jika persepsi pelanggan terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa organisasi yang memberikan pelayanan kepada pelanggan harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu cakap dan tangkasnya pihak organisasi selaku penyedia layanan dalam memahami kebutuhan serta layanan yang diinginkan oleh pelanggan, dan tidak pula kepribadian atau etika pihak organisasi juga dapat menentukan kepuasan pelanggan layanan.

### C. Kerangka Pemikiran

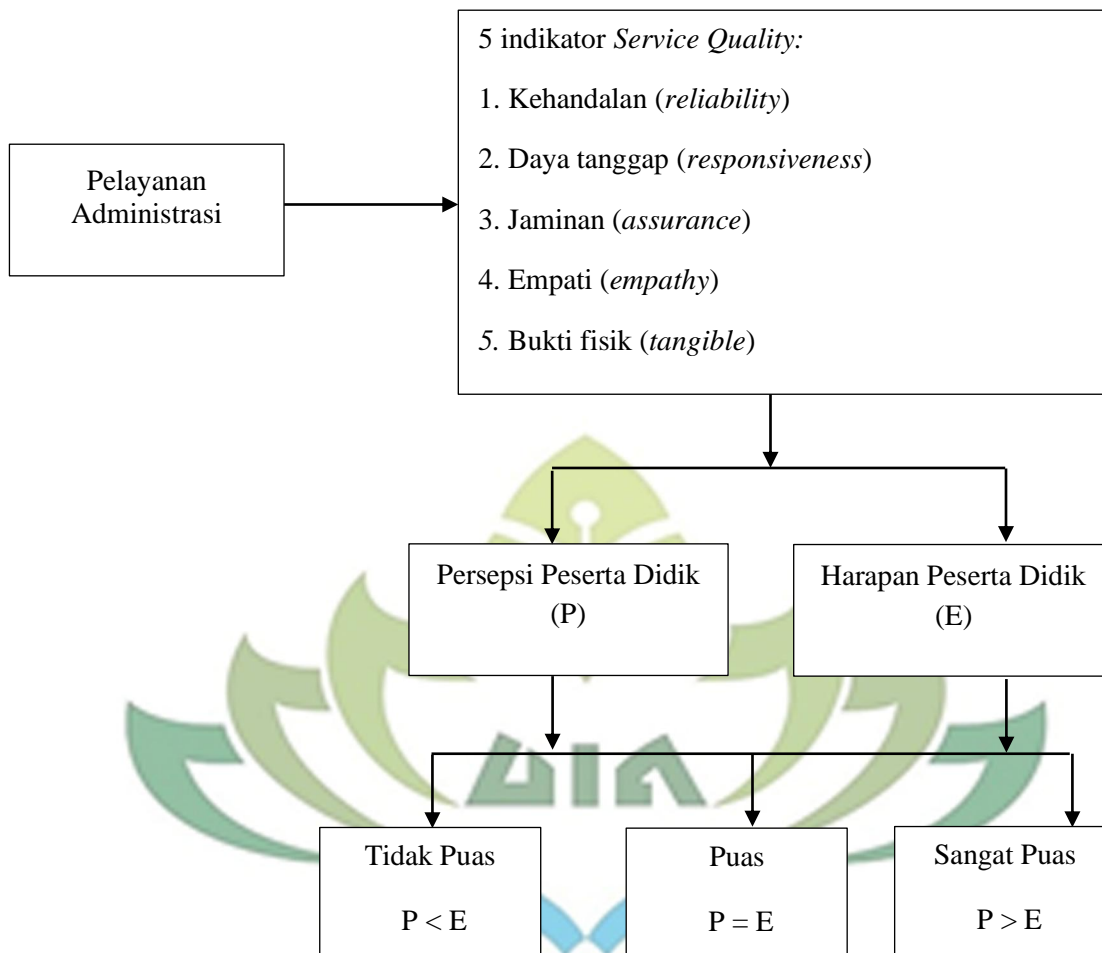
Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan

<sup>72</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2021), h. 45.

<sup>73</sup> Garum dan Syahrul, *loc.cit.*

<sup>74</sup> Departemen Agama, *op.cit.*, h. 600.

harapannya. Kepuasan sangat berguna untuk menentukan kekuatan pengaruhnya terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan kepuasan peserta didik diukur berdasarkan mutu pelayanan menurut Zeithmal el. Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan agar mempermudah arah serta tujuan dalam penelitian ini. Adapun kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut:



#### D. Pengajuan Hipotesis

Menurut Margoyono hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian.<sup>75</sup> Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan data-data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis yaitu pernyataan yang serupa dengan sementara atau peristiwa mengenai apa yang sedang kita teliti atau biasanya menyangkut hubungan antar variabel-variabel penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui proses penelitian. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

##### 1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dengan membuktikan melalui data-data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu

##### 2. Hipotesis Statistik

<sup>75</sup> Margoyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan* (Jakarta Rineka Cipta, 2014), h. 67.

Hipotesis statistik sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diujikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penulisan statistik. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu.

$H_a$ : Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik Kelas XI di MAN 1 Pringsewu.



## DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, Nora. *Perkembangan Peserta Didik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ainna, Nurul. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa." *Journal Educational Management* 5, no. 2 (2016).
- Akbar, Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Firsan, Nova. *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa, 2012.
- Garum. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Edited by Ahsya Irsandriya. Cet. Ke-1. Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020.
- Garum dan Syahrul. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Kendal: Asyara Media Indonesia, 2020.
- Garum, and Syahrul Ar. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Edited by Ahsya Irsandriya. Ahsyara Media Indonesia, 2020.
- Guli. "Analisis Strategi Marketing Mix Terhadap Volume Penjualan Studi Kasus Penjualan Sepeda Motor Pada PT. Mitra Sendang Kemakmuran Serang." *Ekonomi Dan Publik* 12, no. 2 (2016).
- Handoko, Mohammad Yusuf Tri. "Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2018).
- Harahap, Mussaddad. "Esensi Peserta Didik Dalam Perspektif Pendidikan Islam." *Al-Thariqah* 1, no. 2 (2016).
- Hayanti, Ayuni Tri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik." *Journal Economic Education Analysis* 8, no. 3 (2019).
- Hendrowati, Tri Yuni. *Administrasi Pendidikan*. Lampung: Anugrah Utama Raharja, 2015.
- Husain Umar. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Imam Gunawan dan Djum Djum Noor Benty. *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Indah Febriana, Nina. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 145–68.
- Indonesia, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik. "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan," 2018.
- Jogianto. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- John M, Echols dan Hassan Shadily. *Kamus Indonesia Inggris*. Ed. Ketiga. Jakarta: Kompas Gramedia, 2014.
- Komariah, Engkoswara dan Aan. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallinda, 2000.

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mahyudi. "Penentuan Titik-Titik Batas Optimum Strata Pada Penarikan Contoh Acak Berlapis Dengan Pemograman Dinamik (Kasus: Pengeluaran Per Kapita Provinsi Jawa Timur Tahun 2008)." *Jurnal Pendidikan Matematika* vo. 6, no. 1 (2015).
- Margoyono. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta Rineka Cipta, 2014.
- Muhammad Rifa'i. *Manajemen Peserta Didik*. Medan: CV. Widya Puspita, 2018.
- Nasional, Departemen Pendidikan. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar*. Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah, 2012.
- . Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1, n.d.
- Prihatini, Eka. *Teori Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta, 2011.
- Purwanto, Ngalm. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Edited by Tjun Surjaman. Cet ke-21. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Qomar, Muzamil. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Rahayu, Novita. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Peserta Didik." *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 1, no. 10 (2021).
- Rahmadana, Muhammad Fitri. *Pelayanan Publik*. Edited by Janner Simarmata. Cet. 1. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rahman, Mariati. *Ilmu Administrasi*. Edited by Sobirin. Cet. 1. Makkasar: CV. Sah Media, 2017.
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2021.
- . *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2021.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Opcit*, n.d.
- Salim, Syahrudin dan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*. IRCiSoD, 2012.
- Samsirin. "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam." *At-Ta'dib* 10, no. 1 (2015).
- Setiawan, Ebta. "'Pengaruh' KBBI Online." <http://kbbi.web.id/pasar>, n.d.
- Siti Rokhani dan Peggy Ratna Marlianingrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19." *Journal Of Management* 14, no. 3 (2021).
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Sugiarto, Edie. "Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian Dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada UD. Dika Jaya Motor Lamongan." *Penelitian Ilmu Manajemen* 1, no. 1 (2016).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.



- . *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cet. Ke-19. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Opcit*, n.d.
- Sugono, Dendy. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Sunariah, Kasmadi dan Nia Siti. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suryana, Asep. “Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Laboratorium UPI.” *Ilmu Pendidikan*, n.d., 250.
- Tjiptono, Fandy. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, &Strategi*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019.
- . *Servive Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Winansih, Ratmino dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Yuriansyah, Auli Lucky. “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Management Analysis* 2, no. 1 (2013).

