

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINITRASI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
KELAS VIII DI MTS NEGERI SE-KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**RAFIDAH ALIEYA KHAIRUNNISA
NPM: 1911030165**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2023M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINITRASI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
KELAS VIII DI MTS NEGERI SE-KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk dimunaqosyahkan dalam rangka penulisan skripsi
pada program studi Manajemen Pendidikan Islam

oleh :

**Rafidah Alieya Khairunnisa
1911030165**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



**Pembimbing I : PROF. DR. HJ. Siti Patimah M.Pd
Pembimbing II : Dr. H. Septuri, M.Ag.**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2023M**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Negeri Se-kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas VIII di MTs Negeri Se-kota Bandar Lampung yang berjumlah 625 peserta didik. Rumus Slovin digunakan untuk menetapkan total sampel penelitian, kemudian dilakukan penentuan jumlah sampel pada masing-masing madrasah dengan menentukan proporsinya sesuai dengan jumlah peserta didik pada madrasah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada para peserta didik. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS Versi 25.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,250. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka penelitian ini memiliki pengaruh positif. Jika dilihat dari hasil nilai T hitung (4,940) > T Tabel (1,662) dengan signifikansi sebesar 0,000 maka H₀ ditolak dan H_a di terima, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Bandar Lampung. Berdasarkan teknik probabilitas dihasilkan Sig = 0,01 dan nilai $\alpha = 0,05 = 0,225$ karena nilai Sig < nilai α yaitu $0,01 < 0,225$ maka H₀ ditolak. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 22,5% dan sisanya 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Se-Kota Negeri Bandar Lampung.

Penelitian ini merekomendasikan bahwa apabila MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung meningkatkan kualitas layanan yang menyangkut aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empaty dan bukti fisik/ fasilitas, Memaksimalkan Staf tata usaha dengan dibidang keahliannya untuk meningkatkan layanan, dan Membuat program diluar jam layanan untuk membentuk keakrabaan antara peserta didik dengan staf tata usaha agar kepuasan peserta didik terpenuhi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta Didik

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how the quality of administrative services affects the satisfaction of class VIII students at MTs Negeri Bandar Lampung. In this research, researchers used a quantitative approach. The population in this study were all students in class VIII of MTs Negeri Bandar Lampung, totaling 625 students. The Slovin formula was used to determine the number of research samples, then the number of samples in each madrasah was determined by determining the proportion according to the number of students in the madrasah being studied. Data collection was carried out using questionnaires which were distributed directly to students. The collected data was then analyzed using simple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS Version 25 program.

The results of simple linear regression calculations show a regression coefficient of 0.250. Because the regression coefficient value is positive (+), this research has a positive influence. If you look at the results of the calculated T value (4,940) > T Table (1.662) with a significance of 0.000, then H₀ is rejected and H_a is accepted, so there is a significant influence between service quality on student satisfaction at MTs Negeri Bandar Lampung. Based on probability techniques, Sig = 0.01 and $\alpha = 0.05$ are produced = 0.225 because the Sig value < α value, namely 0.01 < 0.225, then H₀ is rejected. Calculating the coefficient of determination obtained a figure of 22,5% and the remaining 77,5% was influenced by other factors not studied. Thus, there is a positive influence between service quality and student satisfaction at MTs Negeri Bandar Lampung.

This research recommends that MTs Negeri Bandar Lampung improve service quality from the aspects of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence/facilities, maximize administrative staff in their areas of expertise to improve services, and create programs outside of service hours to build closeness between students and staff. administration so that student satisfaction is met.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafidah Alieya Khairunnisa
NPM : 1911030165
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Terhadap Peserta Didik Kelas VIII di MTs Se-Kota Bandar Lampung “** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut 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, 04 November 2023

Penulis,



Rafidah Alieya Khairunnisa
NPM. 1911030165



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

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

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi
Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII
Di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung**
Nama : Rafidah Alieya Khairunnisa
NPM : 1911030165
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Telah Dimunaqosahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd
NIP. 197211211998032007

Pembimbing II

Dr. H. Septuri, M.Ag
NIP. 196409201994031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



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

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Kualitas Layanan Adminitrasi Terhadap
Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di MTs Negeri Se-Kota
Bandar Lampung** , Oleh: **Rafidah Alieya Khairunnisa, NPM:
1911030165**, Prodi: **Manajemen Pendidikan Islam (MPD)**,
telah dimunaqosyahkan pada hari/tanggal: **kamis, 02 November
2023** pukul **10.30 -12.00 WIB**.

TIM MUNAQOSYAH SKRIPSI

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

Sekretaris : **Devin Cumbuan Putri, M.Pd** (.....)

Penguji Utama : **Dr. Hj. Yetri, M.Pd** (.....)

Penguji Pendamping I : **Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd** (.....)

Penguji Pendamping II : **Dr. H. Septuri, M.Ag** (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



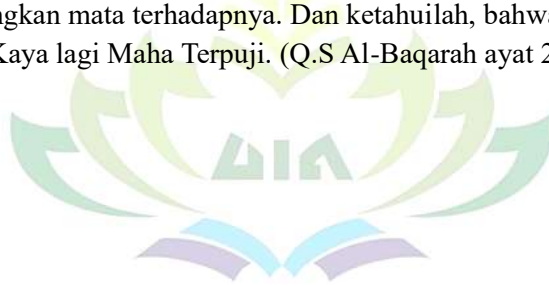
Prof. Dr. H. Nur Diana, M.Pd

NPM. 196408281988032002

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن 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)¹



¹ Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahanya* (Semarang: (CV. Toha Putra, 1993) Qs Al-Baqoroh: 267 h. 45

PERSEMBAHAN

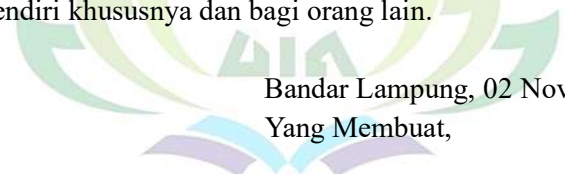
Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada:

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Al-Hamidi dan Ibu Ely Sulastri. Terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan karena telah banyak berkorban jiwa, raga, tenaga, harta, dan juga doa. Semoga menjadi amal jariyah, selalu dalam keberkahan juga perlindungan Allah SWT.
2. Untuk adik-adikku Amanda Eliya Al-Nabawiyah, Chayra Alesha Ramadhani yang selalu mendukung, memotivasi dan selalu memberikan semangat utukku.
3. Seluruh keluarga tersayang yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Sahabatku, Cahaya Rossa Indraswari, atas semangat, motivasi dan dukungan yang telah diberikan sejak menjadi mahasiswa baru.
5. Keluargaku, Surati, Zuliyansyah, Devi Susnita, Mushaliyah, Jihan Ayu Vidilla, Lucky Dwi Septian, atas semangat dan doa yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat seperjuangan Kelas MPI B 2019, Dian Pertiwi, Iga Seprianita, Adella Riyanti, Sabila Nurin, Adi Pratama, Thomas Lubis, M. Teddy, Galih Miftahudin, Rahmat Sofian, Bonggo Pribadi, M. Khalid Ravi atas bantuan, saran, dukungan, dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
8. Almamater tercinta dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

Rafidah Alieya Khairunnisa, dilahirkan di Desa Gunung Agung, Sekampung Udik, Lampung Timur pada tanggal 22 Mei 2001, anak Pertama dari pasangan Al-Hamidi dan Ely Sulastri. Pendidikan dimulai dari SD N 1 Gunung Agung, Lampung Timur dan selesai pada tahun 2015, SMP N 1 Terbuka Gunung Agung Lampung Timur selesai tahun 2017, SMK N 1 Tanjung Sari Lampung Selatan selesai dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester I Tahun Akademik 2019/2020.

Dalam rangka memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S.Pd) pada tahun 2023 peneliti menulis skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Terhadap Peserta Didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung. Semoga ilmu yang selama ini diperoleh di UIN Raden Intan Lampung bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi orang lain.



Bandar Lampung, 02 November 2023
Yang Membuat,

Rafidah Alieya Khairunnisa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala limpahan kasih, karunia, dan kehendak-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Terhadap Peserta Didik kelas VIII di MTs Negeri Bandar Lampung, dapat diselesaikan dengan baik. Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan bimbingan, dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Nirva Diana, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN RIL.
3. Ibu Dr. Yetri, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN RIL
4. Bapak Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN RIL.
5. Ibu Prof. Dr. Hj, Siti Patimah, M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu selama proses bimbingan
6. Bapak Dr. H, Septuri M.Ag, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu selama proses bimbingan.
7. Seluruh Tim Penguji Seminar Proposal dan Munaqosyah yang telah memberikan saran danarahannya sehingga terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi.
8. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
9. Bapak Drs. H. M. Iqbal, selaku Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung, dan seluruh guru serta Staf Karyawan yang telah membantu selama penelitian.
10. Bapak Nasron, S.Ag, MM, selaku Kepala MTs Negeri 2 Bandar Lampung, dan seluruh guru serta Staf Karyawan yang telah membantu selama penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat disebutkan

satu persatu.

Dalam pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga bermanfaat.

Bandar Lampung, 11 Oktober 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN	vii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
D. Batasan Masalah	11
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian	11
G. Manfaat Penelitian	12
H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
I. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	17
A. Kualitas Layanan Adminitrasi	17
B. Kepuasan Peserta Didik	32
C. Kerangka Berpikir.....	41
D. Pengajuan Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data....	45

D. Definisi Operasional Variabel	50
E. Instrumen Penelitian	51
F. Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	53
G. Uji Prasarat Analisis.....	58
H. Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A.Deskripsi Data	61
1. Deskripsi Responden.....	61
2. Deskripsi Variabel	63
B. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis	66
1. Uji Prasarat Analisis.....	66
2. Uji Hipotesis.....	68
3. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....	77
1. Simpulan	77
2. Rekomendasi	77
DAFTAR RUJUKAN.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Data staff tata usaha MTs Negeri Bandar Lampung	8
Tabel 1.2	Jumlah Peserta Didik MTs Negeri Bandar lampung.....	8
Tabel 3. 1	Alternatif Jawaban dan Skor.....	49
Tabel 3. 2	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi (X)	50
Tabel 3. 3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan peserta didik (Y)	52
Tabel 3. 4	Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi (X)	52
Tabel 3. 5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel kualitas layanan adminitrasi	53
Tabel 3. 6	Validitas Instrumen Variabel Kepuasan peserta didik (Y)	54
Tabel 3. 7	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan peserta didik.....	56
Tabel 3. 8	Hasil Uji Reabilitas.....	56
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4. 2	Usia Responden.....	62
Tabel 4. 3	Tempat Kerja Responden	62
Tabel 4. 4	Hasil Data kualitas layanan adminitrasi.....	63
Tabel 4. 5	Hasil Data kepuasan peserta didik.....	65
Tabel 4. 6	<i>Output SPSS Uji Kolmogorov-Smirnov</i>	67
Tabel 4. 7	<i>Output SPSS Uji Linearitas</i>	68
Tabel 4. 8	<i>Output SPSS Analisis Regresi Linear Sederhana</i>	69
Tabel 4. 9	<i>Output SPSS Uji Koefisien Determinasi</i>	71
Tabel 4. 10	<i>Output SPSS Uji t</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Pengaruh kualitas layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik	42
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	43
Gambar 4. 1 Hasil Data kualitas layanan adminitrasi.....	64
Gambar 4. 2 Hasil Data kualitas layanan adminitrasi.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Pra Penelitian	85
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Pra Penelitian	87
Lampiran 3	Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	88
Lampiran 4	Surat Balasan Diizinkan Penelitian	91
Lampiran 5	Kuesioner.....	92
Lampiran 6	Output SPSS Versi 25 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi	107
Lampiran 7	Output SPSS Versi 25 Uji Validitas Variabel kepuasan peserta didik	113
Lampiran 8	Output SPSS Versi 25 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi.....	117
Lampiran 9	Output SPSS Versi 25 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Peserta Didik	117
Lampiran 10	Tabulasi Data Kualitas Layanan Adminitrasi (X).....	118
Lampiran 11	Tabulasi Data Kepuasan Peserta Didik (Y)...	119
Lampiran 12	Data Responden Penelitian.....	122
Lampiran 13	Dokumentasi.....	133

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum menjelaskan dan menguraikan isi skripsi ini, penulis akan menjelaskan istilah yang terkandung dalam judul skripsi ini yang berjudul: ***Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Terhadap Peserta Didik kelas VIII di MTs Se-Kota Bandar Lampung***. Agar tidak terjadi kesalahpahaman antara penulis dan pembaca, maka penulis memberikan penjelasan judul secara singkat sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Adminitrasi

Kualitas layanan administrasi dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh sebuah lembaga atau institusi. Kualitas layanan administrasi yang baik diartikan sebagai pelayanan administrasi yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap lembaga atau institusi tersebut.²

Beberapa ayat Al-Quran yang berkaitan dengan kualitas layanan administrasi antara lain:

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

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (QS. Al-Baqarah: 195)³

Ayat ini mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan administrasi, sebaiknya kita berusaha untuk memberikan yang

²Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.

³Departemen Agama, Al-Qur’an Dan Terjemahannya (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Baqaroh, h.195

terbaik dengan niat yang tulus untuk memberikan kebaikan kepada orang lain.

2. Kepuasan Peserta didik

Kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik terhadap proses pembelajaran dan fasilitas yang diberikan oleh sebuah lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik yang baik diartikan sebagai kepuasan yang tercapai ketika peserta didik merasa puas dan merasa terbantu dalam proses pembelajaran.⁴ Beberapa ayat Al-Quran yang berkaitan dengan kepuasan peserta didik antara lain:

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ

خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٢٦٩﴾

*“Allah menganugerahkan al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Quran dan As Sunnah) kepada siapa yang dikehendakinya. Dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).” QS. Al-Baqaroh: 269*⁵

Ayat ini mengajarkan bahwa ilmu dan hikmah yang diberikan kepada seseorang adalah kebaikan yang banyak. Oleh karena itu, sebagai peserta didik, kita harus berusaha untuk memperoleh ilmu dan hikmah sebanyak-banyaknya dari lembaga pendidikan yang kita ikuti.

⁴Saragih, Deby Yulinar. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli.” Jurnal Malay Manajemen Pendidikan Dan Budaya 2 NO. 3 Ju.

⁵Departemen Agama, Al-Qur’an Dan Terjemahannya (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Baqaroh, h. 269.

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنْسَاهُمْ أَنْفُسَهُمْ أُولَٰئِكَ هُمُ

الْفَاسِقُونَ ﴿١٩﴾

"Dan janganlah kamu menjadi seperti orang yang lupa kepada Allah, lalu Allah membuat mereka lupa kepada diri mereka sendiri. Mereka itulah orang-orang yang fasik." (QS. Al-Hashr: 19)⁶

Ayat ini mengajarkan bahwa sebagai peserta didik, kita harus selalu ingat kepada Allah dan menghindari segala bentuk perilaku yang dapat membuat kita lupa kepada diri sendiri dan jalan yang benar.

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi perkembangan dan pembangunan bangsa. Dalam proses pendidikan, sekolah atau lembaga pendidikan memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas pendidikan yang diterima peserta didik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan adalah kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah atau lembaga pendidikan. Kualitas layanan administrasi yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada hasil belajar peserta didik.

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan pelanggannya, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

⁶Departemen Agama, Al-Qur'an Dan Terjemahannya (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Hashr, h. 19.

Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan dapat diukur dari teori yang telah disampaikan *DeLone and McLean dalam The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (peserta didik), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kualitas layanan, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, sumber daya manusia, dan biaya. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, pada umumnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi)⁷

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan pelanggannya, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang

⁷Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Edisi ke 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 410.

diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

Dalam perspektif keagamaan pun, belajar merupakan kewajiban bagi setiap orang beriman agar memperoleh ilmu pengetahuan dalam rangka meningkatkan derajat kehidupan mereka. Hal ini dinyatakan dalam surat Al Mujadilah ayat 11 yang berbunyi:

اللَّهُ يَفْسَحُ فَأَفْسَحُوا الْمَجْلِسَ فِي تَفْسَحُوا لَكُمْ قِيلَ إِذَا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
أُوتُوا وَالَّذِينَ مِنْكُمْ آمَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرْفَعُ فَنَشْرُوا انْشُرُوا قِيلَ وَإِذَا لَكُمْ
خَيْرٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ دَرَجَاتٍ الْعِلْمُ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha teliti apa yang kamu kerjakan⁸

Kualitas layanan sekolah harus menganalisis dalam memberikan layanan kepada pelanggannya yaitu peserta didik. Dengan adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan tersebut, maka pihak manajemen sekolah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga para pelanggan merasa puas. Kualitas layanan dijelaskan dalam al-Quraan surat Al- Baqarah ayat 267 yaitu:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

⁸Departemen Agama, Al-Qur'an Dan Terjemahannya (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Mujadilah, h. 542.

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 memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.⁹

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa dalam memberikan Pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk kepada orang lain atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas yang diberikan kepada orang lain. Untuk menguji apakah sebuah pelayanan jasa termasuk jasa pendidikan berkualitas atau tidak, dibutuhkan adanya unsur-unsur pendukung sebagai bahan acuan. Dalam suatu studi empiris yang dilakukan Parasuraman dalam Pontjorini diketahui terdapat lima dimensi kualitas pelayanan pendidikan, dimana jasa pendidikan merupakan bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antar penyedia jasa pendidikan (lembaga pendidikan/ sekolah) dan pengguna jasa pendidikan (siswa).

Dari penjelasan di atas, pihak sekolah perlu melakukan strategi-strategi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. “kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan service quality yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. (1) berwujud (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) kehandalan (realibility), yaitu kemampuan untuk memberikan

⁹Departemen Agama, Al-Qur’an Dan Terjemahannya (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Baqoroh: 267 h. 45.

pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) empati (*emphaty*), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Permendiknas Undang-Undang No. 24 Tahun 2008 pasal 1 “Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasana, administrasi humas, administrasi pengarsifan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus yakni penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan lain-lain.¹⁰Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik.

Berdasarkan Pra- Penelitian di MTs Negeri Bandar Lampung, memperoleh sebuah data sekolah MTs Negeri Bandar Lampung adalah sekolah menengah pertama di Bandar Lampung yang menawarkan pendidikan berkualitas. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah. MTs Negeri Bandar Lampung memiliki visi untuk mewujudkan peserta didik yang unggul dan berprestasi, berdasarkan data yang diperoleh dari Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa MTs Negeri Bandar Lampung telah menggunakan kurikulum merdeka sebagai dasar dalam proses kegiatan belajar mengajar. Meskipun demikian jadwal kegiatan belajar mengajar berlangsung selama enam hari dalam seminggu. Berikut ini

¹⁰RepublikIndonesia, Undang-Undang No.24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah /madrasah Pasal1.

merupakan data tenaga pendidik yang bertugas di sekolah dalam tahun 2023:

Table 1.1
Data staff tata usaha MTs Negeri Bandar Lampung

URAIAN	STAFF TATA USAHA
MTs Negeri 1 Bandar Lampung	16
MTs Negeri 2 Bandar Lampung	20
Total	36

Jumlah Staff tata usaha ydi MTs Negeri 1 Bandar Lampung (16) dan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung (20) orang staff tata usaha. Pendidik dan tenaga pendidik dalam tabel 1.1 tersebut merupakan staff tatauusaha yang telah mendapat penugasan, bersetatus aktif, dan terdaftar di sekolah induk. Seluruh staff tata usaha yang bekerja di MTs Negeri Bandar Lampung bukanlah pegawai negeri sipil. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan staff tata usaha secara keseluruhan di sekolah tersebut terdapat (36) orang yang bertugas untuk memberikan pealayanan kepada peserta didik dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Tabel 1.2
Jumlah peserta didik MTs Negeri Bandar Lampung

KELAS	Data Peserta Didik		JUMLAH POPULASI SISWA
	MTs Negeri 1 Bandar Lampung	MTs Negeri 2 Bandar Lampung	
VIII	288	397	625

Sumber: data siswa MTs Negeri Bandar Lampung

Populasi dalam penelitian ini mengambil peserta didik kelas VIII, di MTs Negeri Bandar Lampung. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya. Peserta didik kelas VIII, MTs Negeri Bandar Lampung dianggap telah menerima layanan pendidikan dalam waktu yang cukup untuk dapat mengevaluasi layanan tersebut, memahami kualitas layanan di sekolah, dan merasa

puas atau tidaknya. Berdasarkan hasil data pra penelitian yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Desember 2022 di MTs Negeri Bandar Lampung terkait kualitas layanan administrasi dengan mewawancarai Staff tata usaha MTs Negeri Bandar Lampung yakni Ibu Evi Susanti, S.Pd dan ibu Narwati M.Pd.I mendapatkan informasi bahwa Staff tata usaha memberikan layanan administrasi yang cukup baik diberikan peserta didik dengan cara meningkatkan kehandalan, kecepatan, dan efisiensi layanan administrasi yang diterima peserta didik. Selain memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi siswa. Misalnya memberikan informasi yang terkait siswa, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan siswa, selalu bersikap ramah tamah kepada siswa ketika memberikan pelayanan administrasi. Namun faktanya di lapangan menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya layanan administrasi kesiswaan yang diberikan belum maksimal. Baik dalam hal ketepatan tenaga ke pendidikan, kesiswaan dalam memberikan layanan , menyelesaikan masalah peserta didik yang dengan layanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara prasurvei dengan peserta didik MTs Negeri Bandar Lampung terdapat peserta didik, terdapat keterlambatan pada penyampaian informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ujian mengenai keluhan kebutuhan, dan peserta didik yang bernama Nabila, Gufron, Dimas dan Vira juga mengatakan ketika pelayanan yang diberikan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik, sistem administrasi yang berbelit-belit (seperti data jadwal pembelajaran peserta didik, data nilai peserta didik, data rekap absensi peserta didik), memberikan pelayanan hanya karena tuntutan tugas, waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama.

Subjek penelitian ini mengambil tempat penelitian di MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Bandar Lampung, bahwa kedua sekolah tersebut

memiliki akreditasi yang sama, dan permasalahan dalam kepuasan peserta didik khususnya dikualitas layanan adminitrasi. Di MTs Negeri 1 Bandar Lampung memiliki pengaruh sebesar 38% sedangkan di MTs Negeri 2 Bandar Lampung memiliki pengaruh sebesar 62%. Adapun alasan peneliti memilih kedua sekolah tersebut menjadi subjek penelitian adalah kualitas layanan adminitrasi yang belum optimal terhadap kepuasan peserta didik.

Dari hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Bandar Lampung. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi yang diterima oleh peserta didik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi .Dalam penelitian ini, peneliti hendak mengetahui kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yaitu *tangibel, rebility, responsivinees, assurance, dan empathy*¹¹ dan terdapat adakah pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Bandar Lampung ,tempat penyelenggaraan penelitian ini. Kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud di sini adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh siswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta didik, Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan Adminitrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung”**

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan kualitas layanan di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung yang berkaitan dengan kepuasan peserta didik sebagai berikut:

1. Peserta didik mengalami penjelasan yang disampaikan oleh tenaga staff tata usaha kurang dapat dipahami.

¹¹FandyTjiptono,*Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: AndiOffset,1996)h.10.

2. Peserta didik mengalami keluhan yang tidak cepat di tanggapinya oleh staff tata usaha
3. Ruang admnitrasi kurang nyaman dan tempat terasa sempit.
4. Peserta didik mengalami keterlambatan penyampaian informasi yang di berikan kurang jelas oleh staff tata usaha.
5. Peserta didik mengalami keluhan tentang kesesuaian uang sekolah dengan kualitas layanan sekolah yang di berikan cukup memadai.
6. Peserta didik mengalami keluhan tentang para tenaga staff tata usaha memperlakukan seluruh peserta didik tidak secara sama (mebeda-bedakan).
7. Peserta didik merasa prosedur layanan yang diberikan masih kurang cepat dan sulit.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis membatasi penelitian ini untuk mempersempit objek yang ingin diteliti. Sehingga penelitian menjadi lebih jelas dan terarah, penulis membatasinya sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Adminitrasi
2. Kepuasan Pesera Didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka permasalahan yang penulis rumuskan ialah apakah terdapat terdapat pengaruh kualitas layanan adminitrasi terhadap kepuasan peserta didik Kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapatkan tujuan penelitian yaitu: Untuk mengetahui adakah pengaruh antara

kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung.

G. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

a) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam memberi informasi kelemahan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, dan peserta didik memahami mengapa terjadinya kelemahan kualitas layanan tersebut.

b) Bagi staf administrasi

Penelitian ini dapat memberikan masukan tentang kualitas layanan, sehingga staf dapat memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik.

c) Bagi guru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi guru dalam mengevaluasi layanan fasilitas pada kepuasan peserta didik MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung agar guru mengetahui kekurangannya.

d) Bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi sekolah dalam mengevaluasi kualitas layanan dan apakah ada pengaruh terhadap kekurangan layanan terhadap kepuasan oleh peserta didik kelas VIII di MTs Negeri Se-Kota Bandar Lampung.

H. Kajian Penelitian Yang Relevan

Penelitian relevan memuat uraian sistematis mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu tentang persoalan-persoalan yang dikaji. Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa penelitian yang kajiannya berhubungan dengan tema yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Mulyono, Nadirsah Hawari dan Citra Wahyuni yang berjudul, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah*"

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menyimpulkan bahwa hasil pengujian penelitian menggunakan metodesurveyekspianasi. Yang dimana Populasi dalam penelitian ini berjumlah 70 siswadengansampel penelitian sebanyak 60 siswa. Pengumpulan data menggunakan angket dengan Pekerjaan yang relevan merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simplerandom sampling*. Berdasarkan hasil dari Uji hipotesis melalui uji t (test) diperoleh nilai thitung antara Kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap Kepuasan siswa (Y) sebesar $=8,361$ dan konstanta sebesar 5.650. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel Kualitas pelayanan administrasiterhadap kepuasan siswa dalam bentuk persamaan regresi $Y=5.650 +0,624X$. Persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif .Ini berarti jika kualitas pelayanan administrasi meningkat 1 poin maka kepuasan siswaakan meningkat sebesar 0,624 poin pada konstanta 5.650.Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka kepuasan siswaakanmeningkat.¹²

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rufqotuz Zakhroh yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*."

¹² Joko, Mulyono, Hawari Nadirsah, and Citra Wahyuni. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah(Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA Dan 12 IPS)." *UIN Raden Intan Lampung*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menyimpulkan bahwa kinerja tenaga administrasi belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Kinerja tenaga administrasi yang baik akan berdampak pada kualitas dan layanan administrasi, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas sekolah itu sendiri. Upaya peningkatan kualitas sekolah/lembaga pendidikan harus dibarengi dengan peningkatan kompetensi dan kinerja tenaga administrasi agar mereka dapat berkontribusi lebih besar lagi bagi peningkatan kualitas pendidikan di sebuah sekolah.¹³

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nadya Mahwadah Tiffani, Jasrial, Nurhizrah Gistituati, Yulianto Santoso yang berjudul " *Persepsi Murid Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Negeri Se-Kota Padang*".

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengkajian deskriptif. Yang menyimpulkan bahwa Berdasarkan jumlah pengkajian dan bahasan pandai mengambil sinopsis: a) Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek ketepatan waktu pelayanan mampu atas bagian cukup perolehan jumlah nilai 3,06, b) Persepsi siswa Terhadap Layanan Pegawai Administrasi Sekolah mampu atas bagian keramahan berkategori cukup perolehan jumlah nilai 3,13, c) Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek ketersediaan sarana pendukung mampu atas bagian cukup dengan perolehan jumlah nilai 3,03, d) Persepsi Murid Terhadap Layanan Pegawai Administrasi Sekolah ditinjau dari aspek tanggung jawab atas penilaian cukup perolehan nilai 3,33, e) Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kemudahan mendapatkan layanan atas penilaian cukup dengan jumlah nilai 3,13, f) Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari aspek kenyamanan memperoleh layanan atas penilaian cukup perolehan nilai 3,30.¹⁴

¹³Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. "Pengaruh Kinerja tenaga administrasi Sekolah Terhadap kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *Didaktika* 19 (2): h.10.

¹⁴Tiffani, Nadya Mahwadah, Jasrial Jasrial, Nurhizrah Gistituati, and Yulianto Santoso. 2021. "Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Negeri Se-Kota Padang." *Journal of*

4. penelitian yang dilakukan oleh muhammad Hasbi yang berjudul ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts Negeri 1 Model Palembang* ”.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Yang menyimpulkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), ketanggapan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs N Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTs N Model 1 Palembang yakni variabel empati (empathy) X4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati (empathy) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.¹⁵

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang akan saya lakukan maka peneliti berkesimpulan dari hasil penelitian tersebut tidak sama persis, baik masalah maupun objek yang dikaji serta teori yang dipakai. Oleh karena itu, peneliti menganggap penelitian ini dapat dilanjutkan.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi haruslah disusun sesuai dengan sistematika penulisan atau format yang telah ditentukan dalam buku pedoman panduan skripsi UIN Raden Intan Lampung. Sistematika penulisan dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif sebagai berikut:

1. **BAB I** Pendahuluan terdiri dari Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah,

Educational Administration and Leadership 2 (2): 100–105.
<https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.126>

¹⁵ Hasbi, M. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3 (1): 87–109.
<https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.

Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Sistematika Penulisan Penelitian.

2. **BAB II** Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis terdiri dari teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis.
3. **BAB III** Metode Penelitian terdiri dari Waktu dan Tempat Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas Data, Uji Prasarat Analisis, Uji Hipotesis.
4. **BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian dan analisis.
5. **BAB V** Penutup terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

Dengan adanya sistematika penulisan skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak penulis dan pembaca, manfaatnya adalah agar pembaca dapat mengetahui semua informasi dengan jelas dan tepat dari skripsi tersebut sehingga tidak akan terjadi kesalahan saat membaca skripsi tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Mardalis, (2005). “ *Meraih Loyalitas Pelanggan*” . (Jakarta : Balai Pustaka)
- Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* (Jakarta: PT Bumi,2012)
- Ali Idris Soentoro, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta; Rineka Cipta,2011) hlm 120.
- BedjoSujanto, *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah’,Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*,(Jakarta:CV. SagungSeto,2007),Cet I.Dan *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan &Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta:2007).
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Daryanto& Ismanto.*Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: GavaMedia.2014).
- Darwyansyah,*Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*,(Jakarta:TT,2017).
- Davit Wijaya,*Pemasaran Jasa Pendidikan*.(Jakarta:Salemba Empat,2012).
- Deddy Barnabas L Dan Oky Dwi Nurhayati, *Analisis Statistik Deskriptif Menggunakan Matlab*,(Yogyakarta:Graha Ilmu,2008).
- Departemen Agama, *Al-Qur’an Dan Terjemahannya* (Bandung:J-Art, 2004)
- Diana dan Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Yogyakarta:Edisi 3: CV Andi Offset, 2011).
- Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Depublish, 2019).
- Duffy, T. M., & Cunningham, D. J. (1996). *Constructivism: Implications for the design and delivery of instruction*.
- Engkoswara dan Aan komariah, *Administrasi Pendidikan* (Cet.III;Bandung:Alfabeta,2010).
- Eka Prihatini, *Teori Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Alfabeta, 2011).

- Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa DiLingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Berseba Pekanbaru)*”, Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3, No 1 (2015).
- F.F.R.Tuerah,L.Mannake,H.N.Tawas,“*Analisis Kualitas Layanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, *Jurnal EMBA*, (Vol.3, No.4 Desember 2015).
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra,*ServiceQualitySatisfaction*,(Yogyakarta:Andi,2005).
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality Dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset,1996).
- FandyTjiptono,*ManajemenJasa*, (Yogyakarta: AndiOffset,1996).
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).
- FitrianiLatief,“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa SISTIE Nobel Indonesia Makassar*”*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,(Vol.10,No.2).
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka,2006)
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- H.M.Daryanto,*Administrasi Pendidikan*,(Jakarta:Rineka Cipta,2010).
- Hamzah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*,(Surabaya:Fajar Mulya.1996).
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex MediaIlmu, 2010)
- Hasbi, M. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3 (1): 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.
- Henschke, J. A. (1995). *Service learning in relation to its mission of transformation of education*. Proceedings of the International Conference on Service-Learning.

- Imam Gunawan, Pengantar Statistika Inferensial (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016).
- Jogianto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).
- Joko, Mulyono, Hawari Nadirsah, and Citra Wahyuni. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Sma NEGERI 1 PUNGGUR Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA Dan 12 IPS)." *UIN Raden Intan Lampung*.
- John M. Echols. 1976. Kamus Inggris Indonesia. Terjemahan Hasan Shadily. (Jakarta: Gramedia).
- Kadir, Statistika Terapan (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).
- Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011).
- Koentjiningralt, Metode-Metode Penelitian Malsyalralkalt, (Jalkalrtal: Gralmedial, 1986).
- Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Edisi ke 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Khotler, philip. 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan pengendalian jilid 1*, Jakarta: PT prehallindo Rajawali View.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. (Jakarta: Erlangga).
- Kompri, *Manajemen Sekolah* (Yogyakarta, 2015).
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Muhamad Iqbal Azhari, Dahlan Fanani dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh *Customer Experienc terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan* (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang).
- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-RuzzMedia, 2008)
- Munasef. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. (Jakarta. Gunung Agung. 1986).
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector*. Buckingham, UK: Open University Press.

- Mott, D. R., & Perry, N. O. (2001). Evaluating the effectiveness of academic advising. *NACADA Journal*, 21(2).
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung:PT RemajaRosdakarya,2017).
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Graha Nuha Medika, 2009).
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press
- Purwanto, *Metodelogi Kuantitatif untuk Psikolog dan Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)
- Philip Kotler dan KL Keller,*Manajemen Pemasaran*: Edisi Bahasa Indonesia,(Jakarta: PTIndeks, 2007), Edisi12,Jilid1.
- Philip kotler, Lane keller, *Marketing management* (person global edition, 2012) dikutip oleh Muhammad Adam, manajemen pemasaran jasa (Bandung Alfabeta 2015).
- philipkotler, *Manajemen Pemasaran* (jakarta:erlangga,2019).
- Prasetyo Edi N. SKRIPSI, *Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan "AgroSartika"*(Gemolong DiKabupaten Sragen: UNES,2007).PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Purwanto, *Metodelogi Kualntitaltif untuk Psikolog daln Pendidikan* (Yogyalkalrtal: Pustaka Pelajar, 2008).
- RepublikIndonesia,Undang-Undang No.24Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah Pasall.
- Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2001)
- Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*, (Yogyakarta:CVBudi Utama,2018).
- Saragih, Deby Yulinar. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli." *Jurnal Malay Manajemen Pendidikan Dan Budaya* 2 NO. 3.
- Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DanR&D*.(Bandung:Alfabeta,2014).
- Sugiyono,*Statistik Untuk Penelitian*,(Bandung:Alfabeta,2012).

- Sunyoto, Usman. (2004). *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suharsimi, Arikunto, Metodologi Penelitian, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Suharsimia, Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).
- Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan; Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran Dan Penarikan Kesimpulan*, (Depok: Rajawali Pers), 2017, 139.
- Scherbaum, C. A., & Truxell, K. S. (2001). *Personnel selection*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Tjiptono. "Manajemen Pemasaran dan Analisis Perilaku Konsumen". Edisi 1 (Yogyakarta: BPEE, 2001).
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- T R I Abdi Setyaningrum, SKRIPSI, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Siswa Sma Internasional Budi Mulia Dua (Bmd)*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h.21-22. *Technology* (New York: Mc Graw), 2014.
- Tiffani, Nadya Mahwahdah, Jasrial Jasrial, Nurhizrah Gistituati, and Yulianto Santoso. 2021. "Persepsi Siswa Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Negeri Se-Kota Padang." *Journal of Educational Administration and Leadership* 2 (2): 100–105. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.126>.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: pti indeks, 2018)
- Toto Satori Nashedudin Dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2012).
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

William J Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*
(Jakarta: Erlangga, 2006).

Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. "Pengaruh Kinerja tenaga administrasi Sekolah Terhadap kualitas Layanan Administrasi Non Akademik."



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 Jalan Letkol H. Eadro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131
 Telp. (0721) 780887, email. bumas@radenintan.ac.id
 Website: www.radenintan.ac.id

Nomor : B-0764 /Un.16/DT/PP.009.7/12/2022 Bandar Lampung, 13 Desember 2022
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

Kepada Yth,
 Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung
 di-
 Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) UIN Raden Intan Lampung, maka dengan ini kami mohon Bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa/i:

Nama : Rafidah Alieya Khairunnisa
 NPM : 1911030165
 Semester : VII (Tujuh)
 Fakultas/ Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melaksanakan Pra Penelitian di MTs Negeri 1 Bandar Lampung Data hasil Pra Penelitian tersebut akan dipergunakan oleh yang bersangkutan untuk penyusunan Proposal Skripsi.
 Atas izin serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

An. Dekan
 Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan



Prof. Dr. H. Deden Makhuloh, S.Ag, M.Ag
 NIP. 197505632001121001

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
2. Kasubag Akademik
3. Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam
4. Mahasiswa/i yang bersangkutan



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

Jalan Letkol H. Endro Susanto Sukarame 1 Bandar Lampung 35131
 Telp. (0721) 780887, email. humas@radenintan.ac.id
 Website: www.radenintan.ac.id

Nomor : B-577/Un.16/DT/PP.009.7/12/2022 Bandar Lampung, 13 Desember 2022
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

Kepada Yth,
 Kepala MTs Negeri 2 Bandar Lampung
 di-
 Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada program Sinta Satu (S1) UIN Raden Intan Lampung, maka dengan ini kami mohon Bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa/i:

Nama : Rafidah Alieya Khairunnisa
 NPM : 1911030165
 Semester : VII (Tujuh)
 Fakultas/ Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melaksanakan Pra Penelitian di MTs Negeri 2 Bandar Lampung Data hasil Pra Penelitian tersebut akan dipergunakan oleh yang bersangkutan untuk penyusunan Proposal Skripsi.
 Atas izin serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

An. Dekan
 Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan



Dr. H. Makhbuloh, S.Ag, M.Ag
 NID. 197305031901121001

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
2. Kasubag Akademik
3. Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam
4. Mahasiswa/i yang bersangkutan

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
 Jalan R. H. Ahmad Dahlan No. 28 Pahoman Bandar Lampung 35213
 Telepon (071) 351828; Faksimili : (071) 351866
 Website : www.kemendagri.go.id

Nomor : B-in/MTs.00.01/TL.0001/2023
 Sifat : Biasa
 Lamp : -
 Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

18 Januari 2023

Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

D -
 Bandar Lampung

Assalamu alaikum wr. wb.
 Mendengarkan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Nomor: S-15595/Un.16/D/PP-050/7/12/2022 Desember Perihal: Izin Melaksanakan Pra Penelitian, kami memberikan izin atau rekomendasi kepada:

Nama : Rafidah Aleya Khaerumilia
 NPM : 1911030165
 Semester : 7 (Tujuh)

Untuk melaksanakan Pra Penelitian pada MTsN 1 Bandar Lampung dalam rangka penyusunan proposal skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya. Wassalamu alaikum wr.wb



Kepala

 M. IQBAL

Lampiran 3 Surat Izin Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
Kampus : 3. Let. Kel. H. Dindo Suratminto Sukarasa - Bandar Lampung #207211702180

Nomor : **Wab/STES/Un.16/DT/PP.009.7/ /2023** Bandar Lampung, 11 September 2023
 Sifat : **Penting**
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth
 Kepala MTsN 1 Bandar Lampung
 Kepala MTsN 2 Bandar Lampung
 Di-
 Tempat

Assalamu lailaikum Wa: Wa:

Setelah Memperhatikan judul Skripsi dan Out Line yang sudah disertai oleh dosen Pembimbing Akademik (PA), maka dengan ini mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung :

Nama : Rafidah Aleya Khanumina
 NIM : 1911030163
 Semester/TA : IX/2023/2024
 Program Studi : MPI
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Peserta Didik Kelas VIII di MTsN Bandar Lampung.

Akan mengadakan Penelitian di MTsN 1 Bandar Lampung guna mengumpulkan data dan bahan-bahan penilaian Skripsi yang bersangkutan, maka waktu yang diberikan mulai tanggal 4 September 2023 sampai dengan selesai.
 Demikian, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu lailaikum Wa: Wa:


 Rafidah Aleya Diana, M.Pd
 NIM. 1911030163

Tembusan :
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Bidang TU/PA
 Kepala Bidang masing-masing
 Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
 Jl. Pulau Pisang No. 20 Korpri Raya Sukarame Telp. (0721) 780135
 Website: mtsn2blampung.sch.id

Nomor : 050/MTs.08.02/TL.07.1/01/2023 Bandar Lampung, 13 Januari 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Melaksanakan Pra Penelitian**

Yth.
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 UIN Raden Intan Lampung
 di-
 Bandar Lampung

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Nomor B-14.545/Un.16/DT/PP.009.7/11/2022 tanggal 07 November 2022 perihal Permohonan Izin Melaksanakan Pra Penelitian, maka kepala MTs N 2 Bandar Lampung memberikan izin kepada:

Nama : Rafidah Alieya Khairunnisa
 NPM : 1911030165
 Program Studi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
 Semester : VII (Tujuh)
 Judul : Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Untuk melaksanakan pra penelitian di MTsN 2 Bandar Lampung, selama kegiatan tersebut tidak mengganggu proses belajar mengajar.
 Demikian untuk dimaklumi, terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
 Jl. Petai Petai No. 20 Korpel Raya Sukarane Telp. (0721) 709135
 Website: mtan2bandarlampung.wa.id

Nomor : 444/MTa.00/02/TL.07.1/09/2023 Bandar Lampung, 25 September 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Melaksanakan Penelitian**

Yth.
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 IAIN Raden Intan Lampung
 di-
 Bandar Lampung.

Assalamu'alaikum. Ws. Wb.

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung Nomor B-11.107/Is.16/OT/PP.009/07/09/2023 tanggal 20 September perihal Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian, maka kepala MTs N 2 Bandar Lampung memberikan izin kepada:

Nama	Rafidah Alayn Khairunnisa
NPM	1911030165
Program Studi	Manajemen Pendidikan Islam
Semester	IX (sembilan)
Judul	Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Peserta Didik Kelas VII di MTs N 2 Bandar Lampung

Untuk melaksanakan penelitian di MTs N 2 Bandar Lampung, selama kegiatan tersebut tidak mengganggu proses belajar mengajar.
 Demikian untuk dimaklumi, terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Ws. Wb





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
 Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 29 Pahoman Bandar Lampung 36213
 Telepon (0721) 281089; Faksimili : (0721) 281089
 Website : www.mtsn1tsanawiyah1bng.ac.id

Nomor : B.396/MTs.08.01/KP.01.2.09/2023
 Sifat : Biasa
 Lamp : -
 Perihal : Izin Melaksanakan Penelitian

14 September 2023

Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

Di -
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum W. Wb
 Merindatkan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Nomor: B-10563/UIN.16/DI/PP.009.7/2023 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian. Kami memberikan izin atau rekomendasi kepada:

Nama	Rafidah Aleyah Khairunnisa
NPM	1911030165
Semester/T.A	06/2023/2024
Program Studi	MPi

Untuk melaksanakan Penelitian yang akan digunakan sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP PESERTA DIDIK KELAS VII DI MTSN 1 BANDAR LAMPUNG

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya
 Wassalamu'alaikum W. Wb.



ATI ROMLAH, M.Pd.I.P

CS Dipindai dengan CamScanner

1.	Kehandala n	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam memberikan layanan adminitrasi petugas tidak memberikan informasi yang tepat dan akurat. 2. Dalam memberikan layanan admintrasi,Admin MTs Negeri Bandar Lampung tidak menyelesaikan masalah saya dengan tepat waktu. 3. Prosedur layanan administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung dijalankan dengan efisien dan efektif. 4. Petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung selalu siap memberikan bantuan dan penjelasan yang diperlukan.. 5. Saya pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi administrasi yang saya butuhkan di 					
----	----------------	---	--	--	--	--	--

		<p>MTs Negeri Bandar Lampung.</p> <p>6. Saya jarang mengalami perubahan yang tidak terduga dalam prosedur administrasi.</p>					
2.	Daya Tanggap.	<p>7. Penjelasan yang disampaikan oleh tenaga staff tata usaha kurang dapat dipahami siswa.</p> <p>8. Ketika saya mengajukan permohonan administrasi, prosesnya cepat dan tanpa hambatan di MTs Negeri Bandar Lampung.</p> <p>9. Saya pernah mengalami ketidakramahan dari petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung</p> <p>10. Keluhan siswa tiak cepat di tanggapi oleh staff tata usaha.</p> <p>11. Ketika ada perubahan atau pengumuman penting, adminitrasi di</p>					

		sekolah segera menginformasikan kepada peserta didik.					
3.	Jaminan	<p>12. Pernah terjadi mengalami ketidaksesuaian dalam prosedur administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung dalam penyampaian informasi</p> <p>13. Proses administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada..</p> <p>14. Kesesuaian uang sekolah dengan kualitas layanan sekolah yang di berikan cukup memadai.</p> <p>15. Layanan administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung memberikan informasi yang saya butuhkan dengan tepat dan jelas.</p> <p>16. Petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung merespon pertanyaan atau</p>					

		<p>masalah dengan sungguh-sungguh.</p> <p>17. Saya merasa sulit mendapatkan informasi yang saya butuhkan secara akurat dari layanan administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung.</p>					
4.	Empati	<p>18. Petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung selalu mendengarkan dengan baik ketika saya memiliki pertanyaan atau masalah..</p> <p>19. Tidak diperhatikannya oleh petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung saat saya berbicara tentang kebutuhan administratif saya.</p> <p>20. Petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung menunjukkan perhatian dan kepedulian</p>					

		<p>terhadap kendala yang saya alami dalam proses administrasi..</p> <p>21. Saya kesulitan memahami dari penjelasan petugas di MTs Negeri Bandar Lampung terkait perubahan dalam prosedur administrasi</p> <p>22. Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan ramah oleh petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung</p> <p>23. Ketika ada kesalahan dalam proses administrasi, petugas di MTs Negeri Bandar Lampung terkadang tidak responsif dalam memperbaiki.</p>					
5.	Bukti fisik	<p>24. Fasilitas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung terlihat rapi dan terorganisir.</p> <p>25. Beberapa kali, dokumen administrasi yang saya terima di MTs Negeri</p>					

		<p>Bandar Lampung tercetak dengan kualitas yang buruk sehingga sulit dibaca.</p> <p>26. Ruang administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung terlihat kurang terawat dan kurang memberikan kesan profesional</p> <p>27. Saya merasa bahwa petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung tidak berusaha sungguh-sungguh untuk memahami kebutuhan saya.</p> <p>28. Stiker atau papan informasi yang ditempatkan di area administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung terkadang tidak memberikan panduan yang cukup jelas..</p> <p>29. Saya merasa lebih terorganisir dan terbantu dalam proses administrasi karena adanya bukti fisik yang jelas dan mudah</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		diakses.					
--	--	----------	--	--	--	--	--

Instrument penelitian ini di periksa dan di validasi oleh tim ahli manajemen pendidikan islam falkutas tarbiyah dan keguruan UIN Rden Intan Lampung pada 19 juni 2023 dan dinyatakan layak/dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

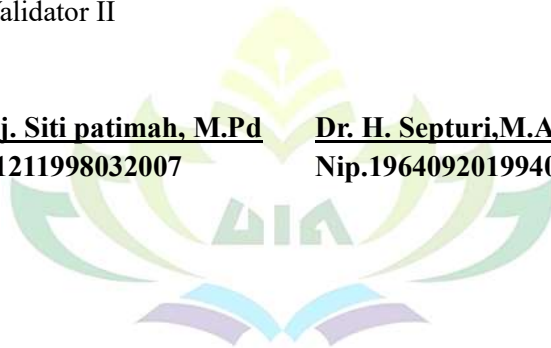
Bandar Lmpung, 19 Juni 2023

Validator I

Validator II

Prof. Dr. Hj. Siti patimah, M.Pd
Nip. 197211211998032007

Dr. H. Septuri, M.Ag
Nip.196409201994031002



DAFTAR ANGKET
PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINITRASI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VIII DI
MTs NEGERI BANDAR LAMPUNG

Petunjuk Pengisian Angket

- Bagian I berisi identitas responden, untuk bagian ini anda cukup mengisi data pribadi anda.
- Bagian II berisi daftar pernyataan, untuk bagian ini anda cukup memilih jawaban yang sesuai dengan kriteria anda dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

III. Identitas Responden

5. Nama :
6. Jenis Kelamin :
7. Umur :
8. Kelas :

IV. Daftar Pernyataan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen pedoman metode angket. Peneliti menggunakan 5 (lima) alternatif pilihan jawaban yang disediakan dalam angket yang telah dimodifikasi dari skala *Likert* yaitu:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

2. KEPUASAN PESERTA DIDIK (Y)

N o	Indikator	Pernyataan	S P	P	C P	K P	T P
1.	Prosedur Layanan	1. Keterlambatan penyampaian informasi yang					

		<p>di berikan kurang jelas.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Waktu tunggu cukup lama untuk mendapatkan layanan di MTs Negeri Bandar Lampung dalam layanan adminitrasi maupun informasi3. Petugas layanan adminitrasi di MTs Negeri Bandar Lampung memberikan pelayanan dengan tidak sopan dan kurang ramah4. Ketepatan waktu Pengumuman jadwal ujian dan kegiatan sekolah terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.5. Prosedur layanan yang diberikan cepat dan mudah.6. Kecukupan mendapatkan informasi mengenai persyaratan dan dokumen yang dibutuhkan					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>untuk proses administrasi.</p> <p>7. Petugas administrasi di MTs Negeri Bandar Lampung memberikan panduan yang jelas dalam proses administrasi.</p>					
2.	Keadilan Mendapat Layanan	<p>8. Pelayanan yang saya terima di MTs Negeri Bandar Lampung tidak sama baiknya dengan pelayanan yang diberikan kepada orang lain</p> <p>9. Para staff tata usaha memperlakukan peserta didik secara sama (tidak membedakan)</p> <p>10. Pelayanan yang diberikan di MTs Negeri Bandar Lampung tidak memihak kepada kelompok tertentu</p> <p>11. Pelayanan yang diberikan di MTs Negeri Bandar Lampung tidak transparan dan kurang adil</p>					

		<p>12. Pelayanan yang diberikan kepada peserta didik di MTs Negeri Bandar Lampung bersifat merata dan tidak memihak.</p> <p>13. Saya merasa terbantu dengan adanya pemberitahuan atau pengingat mengenai deadline atau tenggat waktu prosedur administrasi.</p> <p>14. Saya merasa staf administrasi sekolah memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait kegiatan sekolah atau prosedur administrasi.</p> <p>15. Saya merasa pihak administrasi sekolah memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk menyampaikan pendapat atau saran terkait pelayanan.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

3.	Kenyamanan Lingkungan	<p>16. Ruang admnitration kurang nyaman dan tempat terasa sempit.</p> <p>17. Lingkungan di MTs Negeri Bandar Lampung bersih dan terawat dengan baik</p> <p>18. Suhu ruangan di MTs Negeri Bandar Lampung tidak nyaman dan tidak sesuai dengan kebutuhan</p> <p>19. Pencahayaan di MTs Negeri Bandar Lampung cukup untuk membuat ruangan terang dan nyaman</p> <p>20. Sistem ventilasi di MTs Negeri Bandar Lampung cukup baik untuk menjaga udara segar dan sehat di dalam ruangan</p> <p>21. Saya merasa nyaman dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di sekolah ini.</p> <p>22. Pengaturan kelas dan ruang belajar</p>					
----	-----------------------	---	--	--	--	--	--

		<p>di sekolah ini membuat saya merasa nyaman dan fokus.</p> <p>23. Saya merasa lingkungan di sekolah ini nyaman untuk belajar dan beraktivitas.</p>					
4.	Keamanan Pelayanan	<p>24. Saya merasa aman saat berada di dalam lingkungan MTs Negeri Bandar Lampung</p> <p>25. Sistem keamanan di MTs Negeri Bandar Lampung tidak berfungsi dengan baik</p> <p>26. Pintu dan jendela di MTs Negeri Bandar Lampung dilengkapi dengan kunci yang memadai</p> <p>27. Petugas keamanan di MTs Negeri Bandar Lampung responsif dan siap membantu dalam situasi darurat</p> <p>28. Lingkungan di sekitar MTs Negeri Bandar</p>					

		<p>Lampung tidak menimbulkan ancaman keamanan bagi para siswa</p> <p>29. Saya merasa protokol keamanan di sekolah ini diterapkan secara efektif.</p> <p>30. Saya merasa kekhawatiran atau laporan keamanan saya diperhatikan dan ditangani oleh staf dan guru di sekolah ini.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

Instrument penelitian ini di periksa dan di validasi oleh tim ahli manajemen pendidikan islam falkutas tarbiyah dan keguruan UIN Rden Intan Lampung pada 19 juni 2023 dan dinyatakan layak/dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Bandar Lampung, 19 Juni 2023

Validator I

Validator II

Prof. Dr. Hj. Siti patimah, M.Pd
Nip. 197211211998032007

Dr. H. Septuri, M.Ag
Nip. 196409201994031002

Lampiran 6 Output Tabuasi data Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi

N o	Nama	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 1 0	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 2 0	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 2 8	X 2 9	X 3 0	T X	
1	Qonita Shabira H	4	3	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	5	3	9 8	
2	Syifara Khanaya Putri	5	2	3	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	1 0 0
3	Afifa Nurrahma	3	2	4	4	5	3	3	5	3	2	5	2	3	2	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	7 7
4	Putri Alifa Sunur	5	2	1	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	1	4	4	9 2
5	Mutiara Sanzu	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	3	8 4
6	Hayu Azka Rani	3	3	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	7 7

7	M. Adilla.F. A	2	2	1	4	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	4	6				
8	Zakiya Putri Ahya	3	3	5	2	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	7	6				
9	Nindya Putri	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	7	5				
10	T.M Alfatsya Z	3	3	5	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	7	4				
11	Fadli Arif Maulana	3	3	3	1	4	4	2	2	5	2	4	2	2	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	2	1	4	4	2	3	7	6				
12	Arbyad Dakhil	4	4	2	2	3	3	4	1	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	2	4	7	7				
13	Rafano Alifwandr a	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	9	6				
14	Syifa Ghonima h	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	1	0	1

hitung	69 1 7	3 9 2	4 0 2		39 6	51 6	44 1	37 9		72 2	45 8	38 4	63 3	60 5	68 0	45 8	54 1	64 5	0,092	55 5	58 4	80 0	70 4	69 1	59 1	0,14 3	56 3	75 9	38 0	58 2	5 9 6		
r tabel	0, 36 1	0, 3 1	0, 3 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0,3 61	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0,36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0,36 1	0, 36 1	0, 36 1	0, 36 1	0,3 61	0, 3 6 1		
keter angan	val id	v al	v al	tidak valid	va lid	va lid	va lid	va lid	val id	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	tidak valid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	va lid	tidak valid	va lid	va lid	va lid	val id	v al id		
varia n data	0, 72 3	0, 8 0	2, 1 4	1,344	1, 29 3	0, 51 6	0, 92 0	2, 44 7	1,0 68	1, 58 6	1, 99 5	1, 14 5	0, 83 3	0, 96 1	0, 73 7	1, 33 4	1, 59 7	2,120	1, 49 5	1, 28 9	1, 19 5	1, 08 2	1, 01 6	1, 22 4	1,13 7	1, 51 3	0, 66 8	0, 92 4	0,9 47	1 0	0, 8 1 0		
jumlah varia n	36 ,8 67																																
jumlah	18 2,																																

total	83	8																								
-------	----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 7 Outpu Tabulasi data Uji Validitas Variabel kepuasan peserta didik

Nama	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	T
Qonita Shabira H	5	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	13
Syifara Khanaya Putri	1	1	3	5	2	3	5	2	1	1	4	3	2	4	4	5	4	2	4	1	5	3	5	2	5	4	1	1	2	4	72
Afifa Nurrahma	4	2	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	1	4	1	4	1	1	2	87
Putri Alifa Sunur	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	97
Mutiara Sanzu	4	4	5	5	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	3	5	10
Hayu Azka Rani	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	3	2	3	5	3	4	4	3	99
M. Adilla.F.A	3	4	2	2	4	1	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	1	3	2	2	1	4	2	1	3	4	2	2	78
Zakiya Putri Ahya	4	1	4	4	3	4	4	3	3	2	3	5	3	2	5	3	5	5	4	2	4	2	3	2	2	2	5	5	2	3	99
Nindya Putri	2	1	4	4	3	5	2	3	3	2	3	5	3	2	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	2	2	1	3	2	3	87

T.M Alfatsya Z	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	3	5	1	4	4	4	3	4	2	2	1	4	3	99
Fadli Arif Maulana	1	3	4	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	1	1	4	8
Arbyad Dakhil	2	2	4	4	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	4	3	4	1	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	86
Rafano Alifwandra	4	2	4	4	2	2	4	2	4	1	4	4	3	3	4	4	4	2	4	1	3	2	4	2	4	1	1	1	2	4	86
Syifa Ghonimah	3	2	4	4	2	3	1	2	3	1	3	4	1	4	3	4	4	1	4	1	4	3	5	2	4	1	2	2	2	3	82
Clara Areta Putri	1	3	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	82

Anezka Pricilla K	5	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1	4	2	3	3	84
M. Fauzi Hidayatullah	1	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	98
Nazilla Widad	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	5	1	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	1	4	3	1	2	4	86
Charisa Putri Nurbani	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	85
Balqis Zahra	5	1	5	5	1	3	5	1	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	4	3	1	1	3	108
Habibullah	2	3	4	5	3	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	4	1	5	2	5	3	5	5	5	1	3	5	5	4	118
Rizay Saputra	1	2	3	4	1	2	1	2	5	2	5	4	2	4	5	5	4	1	4	2	5	2	3	1	4	1	1	2	2	4	84
Malika Rasya Firdaus	4	1	5	5	1	1	5	2	5	1	3	4	2	5	5	4	5	1	5	2	5	2	4	1	5	4	5	1	1	4	98
Raisya Rizkiani Uzhma	4	2	3	5	2	4	2	2	2	3	5	5	2	4	4	5	5	2	4	2	5	2	5	5	4	3	2	1	4	5	103
M.Ghani Arrafi Kharie	3	2	3	4	3	3	4	4	2	1	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	1	4	1	1	2	3	3	87
M.Lutfi Pramodita	1	1	4	4	3	2	2	4	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	4	84
Afdan Sendy As-sodik	5	3	4	5	1	1	5	2	5	1	5	5	2	4	4	4	5	4	4	1	4	2	5	1	5	1	4	2	1	4	99
Aqis Bilqisthi	3	2	4	3	5	2	5	4	2	2	2	5	1	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	3	89
Naila Fadillah	1	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	75
Fathiya Ghaida N	3	2	5	5	2	2	2	2	4	1	4	4	1	4	2	4	4	3	1	2	4	1	4	1	4	2	1	1	1	4	80

r hitung	0,413	0,366	0,516	0,450	-0,041	0,426	0,392	-0,346	0,473	0,396	0,381	0,431	0,474	0,486	0,441	0,403	0,470	0,412	0,450	0,029	0,388	0,463	0,427	0,410	0,440	0,412	0,396	0,381	0,478	0,379
r tabel	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
keterangan	valid	valid	valid	valid	tidak valid	valid	valid	tidak valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	tidak valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
varian data	1,791	1,283	0,792	1,085	1,223	1,454	1,821	0,838	1,183	0,990	0,805	1,064	0,085	0,741	0,783	0,740	0,902	0,075	1,114	0,685	0,838	0,875	0,924	1,459	1,214	1,198	1,652	1,681	1,423	0,593

Lampiran 8 Output SPSS Versi 25 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan Adminitrasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,799	30

Lampiran 9 Output SPSS Versi 25 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Peserta Didik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,887	30

Lampiran 10 Tabulasi Data Kualitas Layanan Adminitrasi (X)

No	Identas Responden				Kualitas Layanan Adminitrasi (X)																							Jumlah	Keterangan					
					kehandulan					daya tanggap					jaminan					empati					bukti fisik									
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			24	25	26	27	
1	L	14	VIII	MTs N 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	Sangat Baik			
2	L	13	VIII	MTs N 1	1	4	4	1	3	1	1	4	4	1	3	4	5	5	1	4	1	4	4	4	5	1	1	5	4	4	83	Baik		
3	P	13	VIII	MTs N 1	2	2	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	2	2	2	94	Baik		
4	L	13	VIII	MTs N 1	4	3	5	3	5	3	3	1	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	111	Sangat Baik		
5	P	14	VIII	MTs N 1	5	3	4	4	2	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	99	Sangat Baik			
6	L	14	VIII	MTs N 1	5	5	3	3	4	5	5	1	5	5	2	4	5	5	4	2	5	5	4	5	2	5	1	1	2	1	5	99	Sangat Baik	
7	P	13	VIII	MTs N 1	2	1	4	4	1	4	4	1	4	5	1	3	4	4	4	1	4	4	1	4	3	4	2	1	1	2	4	77	Cukup Baik	
8	L	14	VIII	MTs N 1	2	2	2	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	2	5	5	5	4	3	2	4	4	102	Sangat Baik	
9	L	14	VIII	MTs N 1	2	5	3	3	3	2	5	3	5	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	80	Cukup Baik		
10	L	13	VIII	MTs N 1	4	3	4	3	3	5	4	2	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	2	4	2	5	3	2	1	2	93	Baik		
11	P	14	VIII	MTs N 1	4	1	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	1	4	1	1	1	1	3	70	Cukup Baik	
12	P	13	VIII	MTs N 1	1	1	5	5	1	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	2	4	1	4	2	1	1	1	4	78	Cukup Baik	
13	P	13	VIII	MTs N 1	3	2	4	4	2	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	2	2	1	3	4	87	Baik	
14	P	13	VIII	MTs N 1	2	1	4	5	1	4	4	1	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	4	1	2	5	1	5	92	Baik	
15	L	14	VIII	MTs N 1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	104	Sangat Baik	
16	L	14	VIII	MTs N 1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	4	83	Baik	
17	P	14	VIII	MTs N 1	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3	3	4	5	1	3	2	4	5	3	2	2	4	5	3	2	86	Baik	
18	L	13	VIII	MTs N 1	1	2	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	92	Baik
19	L	14	VIII	MTs N 1	1	2	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	88	Baik
20	P	13	VIII	MTs N 1	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	2	2	3	5	83	Baik		
21	P	13	VIII	MTs N 1	4	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	2	2	4	2	5	2	2	3	3	1	3	5	75	Cukup Baik		
22	P	13	VIII	MTs N 1	4	2	3	2	4	3	2	1	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	1	1	3	1	1	3	3	75	Cukup Baik		
23	L	13	VIII	MTs N 1	4	4	5	5	4	2	4	4	1	5	5	1	5	5	5	1	2	5	1	1	5	1	1	2	1	5	89	Baik		
24	L	14	VIII	MTs N 1	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	3	5	1	4	2	1	2	1	5	101	Sangat Baik	
25	P	13	VIII	MTs N 1	1	3	5	5	1	4	5	1	1	5	5	1	4	5	5	2	4	4	1	3	1	5	2	2	1	1	3	80	Cukup Baik	
26	P	13	VIII	MTs N 1	1	1	5	5	4	5	4	1	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2	4	1	5	1	1	2	2	5	94	Baik	
27	L	13	VIII	MTs N 1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	2	4	1	4	1	2	3	2	4	81	Cukup Baik	
28	L	14	VIII	MTs N 1	5	4	5	5	1	2	2	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	5	88	Baik	
29	L	14	VIII	MTs N 2	5	4	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	1	1	5	96	Baik	
30	P	13	VIII	MTs N 2	3	2	4	4	3	4	5	1	4	2	4	5	5	5	5	2	4	4	2	5	2	5	2	1	1	2	4	90	Baik	
31	P	13	VIII	MTs N 2	1	4	4	4	3	5	3	1	4	4	1	4	5	4	4	1	5	1	5	1	4	2	1	1	1	1	3	77	Cukup Baik	
32	P	14	VIII	MTs N 2	2	3	4	4	1	4	4	1	3	4	2	4	5	4	1	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	4	81	Cukup Baik	
33	P	14	VIII	MTs N 2	2	1	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	2	1	4	2	1	2	2	3	4	83	Baik
34	L	13	VIII	MTs N 2	1	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	1	4	2	4	1	1	1	2	4	76	Cukup Baik	
35	L	14	VIII	MTs N 2	1	1	4	4	4	5	5	1	5	5	2	5	4	5	4	1	5	4	1	5	1	5	1	1	1	1	5	86	Baik	
36	P	13	VIII	MTs N 2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	5	89	Baik	
37	P	14	VIII	MTs N 2	2	3	4	4	1	4	4	2	3	5	1	4	4	4	2	4	1	1	5	1	5	5	3	1	1	5	3	82	Baik	
38	P	13	VIII	MTs N 2	2	3	4	4	1	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	5	1	1	1	1	2	3	76	Cukup Baik	
39	P	13	VIII	MTs N 2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	74	Cukup Baik	
40	P	13	VIII	MTs N 2	1	3	4	4	4	5	3	1	4	4	1	3	4	3	2	5	1	1	4	2	4	1	1	1	2	3	3	74	Cukup Baik	

Lampiran 11 Tabulasi Data Kepuasan Peserta Didik (Y)

No	Identitas Responden				Kepuasan Peserta didik (Y)																							Jumlah	Keterangan					
					prosedur layanan							kendaraan mendapat layanan							kenyamanan lingkungan							keamanan pelayanan								
	JK	Usia (th)	Kelas	Tempat Sekolah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			24	25	26	27	
1	L	14	VIII	MTs N 1	3	1	1	2	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	1	5	5	1	5	3	1	1	5	1	1	3	86	Puas	
2	L	13	VIII	MTs N 1	5	4	1	1	1	5	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	Sangat Puas	
3	P	13	VIII	MTs N 1	4	2	1	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	106	Sangat Puas
4	L	13	VIII	MTs N 1	3	2	1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	1	1	1	96	Puas
5	P	14	VIII	MTs N 1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	105	Sangat Puas
6	L	14	VIII	MTs N 1	4	2	1	2	4	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	106	Sangat Puas
7	P	13	VIII	MTs N 1	4	3	1	2	4	4	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4	3	89	Puas	
8	L	14	VIII	MTs N 1	2	2	5	3	4	3	4	3	5	4	4	2	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	107	Sangat Puas	
9	L	14	VIII	MTs N 1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	5	70	Cukup Puas	
10	L	13	VIII	MTs N 1	3	4	1	3	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	101	Sangat Puas	
11	P	14	VIII	MTs N 1	3	2	1	2	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	85	Puas	
12	P	13	VIII	MTs N 1	4	2	1	2	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	90	Puas	
13	P	13	VIII	MTs N 1	4	3	1	1	4	4	1	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	94	Puas
14	P	13	VIII	MTs N 1	4	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	118	Sangat Puas	
15	L	14	VIII	MTs N 1	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	100	Sangat Puas		
16	L	14	VIII	MTs N 1	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	84	Puas		
17	P	14	VIII	MTs N 1	2	3	4	5	2	1	1	4	3	2	2	1	3	5	1	2	4	3	5	5	1	2	2	4	5	5	1	78	Cukup Puas	
18	L	13	VIII	MTs N 1	5	4	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Sangat Puas	
19	L	14	VIII	MTs N 1	5	4	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Sangat Puas	
20	P	13	VIII	MTs N 1	3	2	2	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	92	Puas	
21	P	13	VIII	MTs N 1	3	3	2	1	4	4	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	62	Puas	
22	P	13	VIII	MTs N 1	3	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	80	Cukup Puas	
23	L	13	VIII	MTs N 1	5	3	1	2	5	5	1	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	114	Sangat Puas		
24	L	14	VIII	MTs N 1	5	3	1	1	4	5	1	5	4	1	4	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	101	Sangat Puas	
25	P	13	VIII	MTs N 1	5	4	1	1	3	5	2	3	1	1	3	4	4	5	5	1	3	5	5	5	5	1	4	5	3	4	92	Puas		
26	P	13	VIII	MTs N 1	5	2	2	1	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Sangat Puas	
27	L	13	VIII	MTs N 1	4	3	1	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	88	Puas	
28	L	14	VIII	MTs N 1	5	2	1	1	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	107	Sangat Puas	
29	L	14	VIII	MTs N 2	5	2	1	1	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	Sangat Puas	
30	P	13	VIII	MTs N 2	5	2	1	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	97	Puas		
31	P	13	VIII	MTs N 2	4	2	1	1	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	4	91	Puas	
32	P	14	VIII	MTs N 2	4	1	1	1	5	5	1	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	88	Puas	
33	P	14	VIII	MTs N 2	4	2	1	2	3	4	2	4	3	1	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	88	Puas		
34	L	13	VIII	MTs N 2	4	2	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	84	Puas		
35	L	14	VIII	MTs N 2	5	1	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	5	3	5	1	101	Sangat Puas	
36	P	13	VIII	MTs N 2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	83	Puas	
37	P	14	VIII	MTs N 2	5	1	1	1	5	5	1	4	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	1	5	98	Sangat Puas		
38	P	13	VIII	MTs N 2	5	1	1	1	5	5	1	4	1	1	3	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	1	96	Puas	
39	P	13	VIII	MTs N 2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	81	Cukup Puas	
40	P	13	VIII	MTs N 2	4	2	1	1	4	5	2	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	92	Puas	

Lampiran 12 Data Responden Penelitian

DATA RESPONDEN PENELITIAN (STUDI KASUS MTs NEGERI 1 DAN 2 BANDAR LAMPUNG)					
No	Nama	JK	Umur (Tahun)	Kelas	Tempat Sekolah
R1	A.syafgan Defano D	L	14	VIII	MTs N 1
R2	Jaffan andromeda P	L	13	VIII	MTs N 1
R3	Fayrisha Arzhia H	P	13	VIII	MTs N 1
R4	M. Berlian Cahyo W	L	13	VIII	MTs N 1
R5	Farhotul Kholishah	P	14	VIII	MTs N 1
R6	Daffa Muayad R	L	14	VIII	MTs N 1
R7	Nayla Diyassamawatie	P	13	VIII	MTs N 1
R8	Justin Yusuf Gibran	L	14	VIII	MTs N

					1
R9	M.Dendyka D.P	L	14	VIII	MTs N 1
R10	Abdika Rasyid F.M	L	13	VIII	MTs N 1
R11	Adelia Zavina Ayu	P	14	VIII	MTs N 1
R12	Nakesha Adelia	P	13	VIII	MTs N 1
R13	Maisya Khalida Putri	P	13	VIII	MTs N 1
R14	Zaifa Aikahalisha	P	13	VIII	MTs N 1
R15	M.Danish Danial	L	14	VIII	MTS N 1
R16	M.Irfan Mayhensya	L	14	VIII	MTs N 1
R17	Nayla Dwi Paramita	P	14	VIII	MTs N 1
R18	Juni Mahendra	L	13	VIII	MTs N 1

R19	Zahir	L	14	VIII	MTs N 1
R20	Zivanka Aliska	P	13	VIII	MTs N 1
R21	Yasmin Zahira	P	13	VIII	MTs N 1
R22	Sekar Ayu TA	P	13	VIII	MTs N 1
R23	Muhammad Aki AG	L	13	VIII	MTs N 1
R24	Fauzan M Yusuf	L	14	VIII	MTs N 1
R25	Amirah Putri Nabilah	P	13	VIII	MTs N 1
R26	Fitri Diana	P	13	VIII	MTs N 1
R27	M.Fathir Zqin	L	13	VIII	MTs N 1
R28	M.Zidan Alfahrizi	L	14	VIII	MTs N 1
R29	M. Fakhri Azkia	L	14	VIII	MTs N

					1
R30	Arifa Tsafina Fuad	P	13	VIII	MTs N 1
R31	Agnesa Rahmatika	P	13	VIII	MTs N 1
R32	Della Caresha	P	14	VIII	MTs N 1
R33	Nasti Dian Nugraheni	P	14	VIII	MTs N 2
R34	Raihan Ghassan Pratama	L	13	VIII	MTs N 2
R35	Fathir Abdillah AG	L	14	VIII	MTs N 2
R36	Almira Aina Putri jaya	P	13	VIII	MTs N 2
R37	Adiba Azzahra	P	14	VIII	MTs N 2
R38	Alika Choirunnisa	P	13	VIII	MTs N 2
R39	Raisa Putri	P	13	VIII	MTs N 2

R40	Talitha Aruna wdya N	P	13	VIII	MTs N 2
R41	Alikha Khairunnisa P	P	14	VIII	MTs N 2
R42	Azizah Putri Maharani	P	14	VIII	MTs N 2
R43	Azzahra Syfa Almirah	P	13	VIII	MTs N 2
R44	Mutiara Salsabila	P	13	VIII	MTs N 2
R45	Syihabuddin Jalil	P	13	VIII	MTs N 2
R46	Nico P Nasution	L	14	VIII	MTs N 2
R47	Faza Alfavqie M	L	13	VIII	MTs N 2
R48	M.Azmi Aldhafiri	L	13	VIII	MTs N 2
R49	Pedro Hafidz Guevera	L	13	VIII	MTs N 2
R50	Ammar	L	13	VIII	MTs N

					2
--	--	--	--	--	---

No	Nama	JK	Umur (Tahun)	Kelas	Tempat Sekolah
R51	Sultan Hafidz Shoka	P	14	VIII	MTs N 2
R52	Kirana Gayatri	L	13	VIII	MTs N 2
R53	Moammar Aqsha N	L	13	VIII	MTs N 2
R54	Bintang Adinata	P	13	VIII	MTs N 2
R55	Nadya Nur Azizah	L	13	VIII	MTs N 2
R56	Iqbal Riski P	L	14	VIII	MTs N 2
R57	M.Farhan	P	13	VIII	MTs N 2
R58	Zahra Aulia Putri	P	13	VIII	MTs N 2

R59	Dea Aurellycia	L	13	VIII	MTs N 2
R60	Attar Bumi Qaishar	P	13	VIII	MTs N 2
R61	Queen Salwa Alicia	L	14	VIII	MTs N 2
R62	Putra Damar DP	L	14	VIII	MTs N 2
R63	M.Cahyo Supardi	L	13	VIII	MTs N 2
R64	Dafa Prasetya Pratama	L	13	VIII	MTs N 2
R65	Khoirul Dimas M	P	13	VIII	MTs N 2
R66	Fachira Nazwa Devana	L	14	VIII	MTs N 2
R67	M.Esa Naufal A	L	13	VIII	MTs N 2
R68	M.Ghalib Dyra Fisyal	P	13	VIII	MTs N 2
R69	Anggita Zaskia R	P	13	VIII	MTs N

					2
R70	Jesse Arunda W	L	13	VIII	MTs N 2
R71	Gamal Musyytari	L	14	VIII	MTs N 2
R72	Faiz Alfabet	L	14	VIII	MTs N 2
R73	Farhan ARFIN Al-Habsy	L	13	VIII	MTs N 2
R74	M. Putra Supradinata	L	13	VIII	MTs N 2
R75	M.Riandy AL-Baasid P	P	14	VIII	MTs N 2
R76	Aurilia Raqiyah Zhafira	L	13	VIII	MTs N 2
R77	Nayla Dwi Setrawati	P	13	VIII	MTs N 2
R78	Richel Aqeela	L	14	VIII	MTs N 2
R79	M.Fatih Al-Faruq	L	13	VIII	MTs N 2

R80	Ghani Yuri A	L	14	VIII	MTs N 2
R81	Dhani Gilang Ramadhan	L	13	VIII	MTs N 2
R82	Ravka	P	13	VIII	MTs N 2
R83	Nagya Cahyya G	P	13	VIII	MTs N 2
R84	Nemja HA	P	13	VIII	MTs N 2
R85	Chayra Alesha Ramadhani	P	13	VIII	MTs N 2
R86	Aqilla Nurhiyatul Hikam	P	13	VIII	MTs N 2

Lampiran 13 Dokumentasi







KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suranto, Sukarame I, Bandar Lampung 35133
 Telp. (0721) 780007-745231 Fax. 780422 Website: www.uinradintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-2414/ Un.16 / P1 /KT/X/ 2023

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP : 197308291998031003
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
 Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINITRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA
 DIDIK KELAS VIII DI MTS NEGERI BANDAR LAMPUNG**

Karya

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
RAPIDAH ALIEYA KHAIRUNNISA	1911030165	FTK/MP1

Bebas Plagiasi sesuai Cek tingkat kemiripan sebesar **19%**. Dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2023
 Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository Perpustakaan.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skipet Untuk Salah Satu Syarat Penyerahan di Pusat Perpustakaan.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK
KELAS VIII DI MTS NEGERI
BANDAR LAMPUNG

by Perpustakaan Pusat

Submission date: 17-Oct-2023 01:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2198388049

File name: RAFIDAH_ALJEYA_KHAIRUNNISA.docx (1.26M)

Word count: 7755

Character count: 53607

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINITRASI TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VIII DI MTS NEGERI BANDAR
LAMPUNG

ORIGINALITY REPORT

19%	17%	12%	16%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
2	lib.unnes.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
5	Davit Anggoro Putro, Alexius Dwi Widiatna. "PENGARUH MOTIVASI KERJA GURU TERHADAP KINERJA GURU SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) KATOLIK DI YAYASAN YOHANES GABRIEL PERWAKILAN III KEDIRI", JPAK: Jurnal Pendidikan Agama Katolik, 2022 Publication	1%
6	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%

7	repository.stiemj.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
10	123dok.com Internet Source	1%
11	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1%
12	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
13	repository.iainambon.ac.id Internet Source	<1%
14	id.123dok.com Internet Source	<1%
15	siputjawa.blogspot.com Internet Source	<1%
16	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%
17	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1%
18	Submitted to Universitas Putera Batam	

	Student Paper	<1 %
19	elydwilestari.wordpress.com Internet Source	<1 %
20	journal.ikipsiliwangi.ac.id Internet Source	<1 %
21	Riska Fitriana, Achi Rinaldi, Suherman. Suherman. "Geogebra pada Aplikasi Sigil sebagai Pengembangan E-modul Pembelajaran Matematika", PRISMA, 2021 Publication	<1 %
22	repository.stainparepare.ac.id Internet Source	<1 %
23	Nur Haida, NFN Kurnia. "Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon", Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2017 Publication	<1 %
24	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
25	Submitted to IAIN Kediri Student Paper	<1 %
26	journal.ipts.ac.id Internet Source	<1 %

27	fahrawarandy.wordpress.com Internet Source	<1 %
28	jeal.ppj.unp.ac.id Internet Source	<1 %
29	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
30	jurnal.unismuhpalu.ac.id Internet Source	<1 %
31	st293545.sitekno.com Internet Source	<1 %
32	ojs.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
33	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Student Paper	<1 %
34	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
35	jurnalftk.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
37	Submitted to Universitas Pakuan Student Paper	<1 %
38	eprints.unm.ac.id	

Internet Source

<1 %

39

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 5 words

Exclude bibliography On