HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 1 GEDANGAN SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh

NIA TUR ROHMAH
D93214063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NIA TUR ROHMAH

NIM : D93214063

JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 1 GEDANGAN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 2 Januari 2019

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL

TGL. 20

78130AFF649977276

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Nia Tur Rohmah

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBNG SKRIPSI

Skripsi oleh:

NAMA : NIA TUR ROHMAH

NIM : D93214063

JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 1 GEDANGAN SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 2 Januari 2019

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dra. Lilik Channa AW, M.Ag	**Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.**
NIP. 195712181982032002	NIP.196703111992031003

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Nia Tur Rohmah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 4 Februari 2019
Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag.M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Dr. H. A. Z. Fanani, M.Ag
NIP. 195501211985031002

Penguji II,

Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP. 198006272008011006

Penguji III,

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.
NIP.196703111992031003

Penguji IV,

Dra. Liliek Channa AW, M.Ag
NIP. 195712181982032002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIA TUR ROHMAH
NIM : D93214063
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH / KI / MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : niaturrohmah1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 1 GEDANGAN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 FEBRUARI 2019

Penulis

(NIA TUR ROHMAH)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Nia Tur Rohmah (D93214063), 2019, Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Dosen pembimbing, Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan dan tingkat kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, serta faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bersifat kausatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner/angket. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 270 responden. Teknik analisa data menggunakan tabel deskriptif statistik guna mencari nilai rata-rata (Mean) yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan, Korelasi Product Moment digunakan untuk mencari tinggi-rendahnya hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Sedangkan uji Koefiisen Regresi dan Univariate Analysis Of Variance digunakan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan. Dari pengujian data diketahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan tergolong tinggi karena mempunyai nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,77, berada pada niliai 4,00. Tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada niliai 4,00. Hasil hitung Korelasi Product Moment di dapatkan bahwa r = 0,65 dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas layanan administarsi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Berdasarkan r xy dengan nilai 0,652 yang terletak antara 0,40 – 0,70 yang mana interpretasi hubungan antara variabel X dan Y tergolong sedang. Sedangkan Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah keamanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05, efisiensi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,01 < 0,05 dan ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi sebesar 0,01 < 0,05. Artinya indikator keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh terhadapa kepuasan karena ketiga indikator tersebut memiliki nilai signifikansi < 0,05. Sedangkan faktor lain berdasarkan pengelompokan jumlah responden yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Administrasi Kesiswaan, dan Kepuasan Peserta Didik*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **iii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI ..... **iv**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

ABSTRAK ..... **xii**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penulis 4
D. Manfaat Penelitian 5
1. Manfaat Teoritis 5
2. Manfaat Praktis 5
E. Keaslian Penelitian 5
F. Sistematika Pembahasan 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA **11**

A. Kepuasan Peserta Didik 11
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik 11
2. Ciri-ciri Kepuasan 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan 13
4. Mengukur Kepuasan 15
B. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan 18
1. Administrasi kesiswaan 18
2. Seputar Kualitas layanan 20
C. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik 31
1. Hubungan Kesederhanaan dengan Kepuasan Peserta Didik 32
2. Hubungan kejelasan dan kepastian dengan kepuasan peserta didik 33
3. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Peserta Didik 33
4. Hubungan Keterbukaan dengan Kepuasan Peserta Didik 34
5. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Peserta Didik 35
6. Hubungan Ekonomis dengan Kepuasan Peserta Didik 36
7. Hubungan Keadilan Merata dengan Kepuasan Peserta Didik 36
8. Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Peserta Didik 37
D. Perumusan Hipotesis 38

BAB III METODE PENELITIAN 41

A. Variabel dan Definisi Operasional 41
1. Variabel 41
2. Definisi Operasional 41
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian 44
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 45
1. Populasi 45
2. Sampel 45
D. Teknik pengumpulan data 46
E. Validitas dan Reliabilitas 48
1. Uji validitas 48
2. Uji reliabilitas 51
F. Analisa Data 52
1. Analisis deskriptif 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Analisis kuantitatif 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57

A. Hasil Penelitian 57

1. Deskripsi Subjek Penelitian 57
2. Pengujian Hipotesis 62

a. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peseserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 62

b. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 65

c. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 66

B. Pembahasan 70

1. Tingkat Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 70
2. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 73
3. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 75

BAB V PENUTUP 77

A. Kesimpulan 77

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 77
2. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 77
3. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo 78

B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Populasi dan Sampel 46
Table 2. *Blueprint* Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik 48
Table 3. Uji Validitas Skala Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) 50
Table 4. Uji Validitas Skala Kepuasan Peserta Didik (Y) 51
Table 5. Uji Reliabilitas Nilai *Cronbach's Alpha* 52
Table 6. Nilai *r Product Moment* (r_{xy}) 55
Table 7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Gender dan Tingkat Kelas 61
Table 8. Deskriptif Statistik Skala Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan 63
Table 9. Deskriptif Statistik Skala Kepuasan Peserta Didik 64
Table 10. Uji *Correlation Product Moment* 65
Table 11. Uji Koefisien Regresi 67
Table 12. *Tests of Between-Subjects Effects Univariate Analysis Of Variance* 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dasar Layanan Budi Haryono 23

Gambar 2. Kerangka Pikir Kualitas Layanan dan Kepuasan..... 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah merupakan instansi yang sangat penting didalam dunia ini, karena dengan adanya sekolah maka diharapkan kehidupan bangsa menjadi kuat. Undang-undang sistem pendidikan nasional mengartikan pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlaq mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.[1] Namun dalam hal ini pendidikan yang berkualitaslah yang menjadikan bangsa ini maju. Pendidikan yang berkualitas mencakup mutu yang baik dari segi pembelajaran, lulusan, karakter, dan administrasi sekolah (dari segi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, kurikulum, dan layanan khusus).

Administrasi kesiswaan merupakan usaha yang dilakukan sekolah agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif, efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Administrasi kesiswaan meliputi pengelolaan penerimaan siswa baru,

[1]Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengelolaan bimbingan dan penyuluhan, pengelolaan kelas, pengelolaan organisasi siswa intra sekolah (OSIS) dan pengelolaan data tentang siswa dan sebagainnya. Administrasi kesiswaan yang berkualitas sangat penting dalam dunia pendidikan. Pengeloaan administrasi kesiswaan yang baik bercirikan tepat sasaran, cepat, tanggap, dan memuaskan bagi penerima jasa layanan (misalnya peserta didik).

Pengeloaan administrasi kesiswaan yang baik menandakan upaya-upaya sekolah untuk membudayakan pengeloaan lemabaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas maka akan memunculkan sebuah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah peserta didik sekolah tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.[2] Oleh karena itu sangat penting sekolah menerapkan layanan yang berkualitas, layanan yang menitik beratkan kepada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk peserta didik. Karena pengguna jasa sekolah yang mempengaruhi maju tidaknya suatu lembaga pendidikan adalah kepuasan peserta didik. Peran peserta didik didalam sekolah adalah sebagai penerima layanan sekolah, baik layanan pembelajaran maupun non pembelajaran. Dari kepuasan peserta didik inilah, sekolah bisa mengukur kinerja layanan yang selama ini diterapkannya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah

[2]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2005), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka tantangan sekolah adalah lebih memperbaiki lagi layanan-layanan didalamnya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan tinggi, maka sekolah tersebut harus mempertahankannya dan lebih-lebih memperbaiki hingga peserta didik berkata sangatpuas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Berdasarkan uraian diatas peran administrasi kesiswaan dalam membentuk kepuasan peserta didik sangatlah penting. SMA Negeri 1 Gedangan merupakan sekolah cukup favorit di Sidoarjo. Sekolah ini walaupun bukan sekolah yang berbasis madarasah namun menjaga budaya-budaya keislaman yang tentunya tak kalah dengan madrasah-madrasah sekitar. Kegiatan-kegiatan keislaman di SMA Negeri 1 Gedangan tersebut antara lain membaca do'a sebelum mengawali pembelajaran, berdo'a bersama-bersama (antara guru dengan peserta didik) terutama, jika ada salah seorang wali murid meninggal dunia, dan sholat dhuha sebelum pembelajaran pendidikan agama islam dimulai (khusus muslim). Tidak hanya itu dalam hal pengelolaan administrasi kesiswaan di SMAN Negeri 1 Gedangan Sidoarjo juga baik, misalnya absensi peserta didik, ditata sedemikian rupa di luar ruangan TU (Tata Usaha) agar tidak mengganggu pekerjaan staff TU dan agar peserta didik atau guru leluasa untuk mengambil absen jika suatu saat dibutuhkan untuk pembelajaran.

Tidak hanya itu pegawai tata usaha (TU) meletakkan absensi dibedakan berdasarkan jenjang kelas, yaitu untuk warna hijau adalah kelas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X, untuk warna kuning adalah kelas XI, dan untuk warna merah adalah kelas XII. Absensi tersebut diletakkan dengan kondisi rapi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo"

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo?
2. Bagaimana hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo?
3. Faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo?

C. Tujuan Penulis

1. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan lanjutan relevan terhadap kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Gedanagn Sidoarjo.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan evaluasi diri sekolah untuk lebih meningkatkan kualitas layanan administrasi kesiswaan.
b. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan membawa wawasan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.
c. Bagi para peneliti, hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk dapat melakukan penelitian lebih akurat dengan populasi dan sampel yang berbeda, sehingga bisa menguatkan simpulan.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana otentisitas suatu karya ilmiah serta posisinya diantara karya-karya sejenis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tema ataupun pendekatan yang serupa. Dalam bagian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian, yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu tentang pengaruh kualitas administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik.

Pertama, penelitain yang dilakukan oleh Muhammad Joko Triono dengan judul *"Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Kademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*". Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif yang digunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis dan, fakta yang akurat. Teknik analisis data menggunakan metode *importance-performance analysis*. Teknik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket yang di dapat dari 370 mahasiswa responden. Hasil penelitain ini yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik dengan tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo adalah: (1) Faktor yang menjadi prioritas utama yaitu: ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, pegawai admisistrasi akademik bertidak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa; (2) Faktor yang perlu dipertahankan yaitu: pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, melalukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, bertanggung jawab terhadap keamanan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kenyamanan mahasiswa; (3) Faktor yang kurang penting yaitu: kemampuan administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan system komputerisasi akdemik; (4) Faktor yang dilakukan sangat baik, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa yaitu: pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat, memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa.[3]

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Renata Arimawati, yang berjudul *"pengaruh kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas diponegoro"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner keapada 98 responden yang bertujuan menentukan respon dari responden untuk setiap variabel. Data tes yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, *goodness of fit* (uji F, uji t, yang koefisien determinasi). Dari hasil yang menggunakan analisis regresi, menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas

[3]Joko Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Ademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang," Skripsi IAIN Semarang, (Semarang: Fakultas Tarbiyah, 2012), 67-68.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diponegoro Semarang. Dengan pengaruh 50.6% sedangkan 49.4% dipengaruhi oleh variabel lain.[4]

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Sri Andriani dengan judul *"Analisis Kualitas Pealayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang".* Pendekatan dalam penitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan cara purposive sampling dan snowball sampling sebagai tekniknya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana prasaran, dan tata usaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Prosedur penelitian ini meliputi tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan fasilitas dan keuangan menjadi kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas, dan keuangan menjadi kendala utama. Selain itu kemampuan

[4]Renata Arimawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro," Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013), 166-118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

personel yang sesuai dengan bidangnya sangat terbatas. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan demi tercapainya tujuan pendidikan.[5]

Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti tergolong penelitian korelasional, objek penelitian ini adalah kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasi *product moment*. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah Teknik Analisa *Product Moment*.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini serta memudahkan pemahaman skripsi yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Admnistrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo" maka pembahasan ini dibagi menjadi IV bab. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing bab disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian pustaka, bab ini berisikan tentang landasan teori yang dibagi menjadi beberapa sub bab diantarannya kepuasan peserta didik, kualitas layanan administrasi kesiswaan, hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan, dan perumusan hipotesis.

[5]Sri Andriani (7101410183), "Analisis Kualitas Pealayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang," Skripsi Universitas Negeri Semarang, (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab III Metode penelitian, bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu variabel dan definisi operasional, populasi-sampel-teknik sampling, teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, serta analisa data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan

Bab V Penutup, bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari penyajian penelitian dan dari semua pembahasan sekaligus saran dari peneliti terkait permasalahan yang ada, mulai dari proses awal penelitian sampai pada akhir penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Satisfaction (kepuasan) adalah kata dari bahasa latin, yaitu *satis* berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.[6] Sedangkan pengertian kepuasan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

a. Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan.[7]

b. Menurut Zeithaml dan Bitner mengatakan kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan

[6]Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), 2-3.
[7]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Edisi 9, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2000), 36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.[8]

Sedangkan menurut Richard F. Gerson, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.[9] Dalam hal ini, yang dimaksud pelanggan adalah peserta didik, oleh karena itu dari berbagai definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan peserta didik adalah tanggapan atau respon peserta didik setelah mendapatkan layanan sekolah sesuai dengan harapannya.

2. Ciri-ciri Kepuasan

Menurut Kotler ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah senagai berikut:

a. Loyal terhadap produk atau jasa

Pelanggan yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai jasa dan perusahaan.

c. Lembaga menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

[8]Valarie A. Zeithmal dan Mry Jo Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition Hill, (New York: Mcgraw, 2000), 75.
[9]Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Ppm, 2001), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketika pelanggan ingin menggunakan jasa yang lain, maka lembaga yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.[10]

Sedangkan Susatyo Herlambang dalam bukunya *public relations and customer service*, mengatakan kepuasan pelanggan dapat dirasakan, sebagai berikut:

a. Dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan;
b. Dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi;
c. Dapat melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.[11]

3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan

Menurut Lupiyoadi, terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, diantarannya:

a. Kualitas produk: pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
b. Kualitas pelayanan: pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

---

[10]Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus Bakowaton*, (Jakarta: Intermedia, 2000), 57.
[11]Susatyo Herlambang, *Public Relations And Customer Service*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010), 81.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Emosi: pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinaan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
d. Harga: produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
e. Biaya: pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.[12]

Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan secara nyata, lembaga harus melakukan manajemen proaktif sebagai berikut, yaitu:

a. Lembaga harus menjadi organisasi yang berfokus pada pelanggan;
b. Mengenali pelanggan secara akrab;
c. Membangun mutu dalam produk atau jasa;
d. Mengembangkan gairah fokus pelanggan;
e. Melatih staff;
f. Memberdayakan karyawan;

[12]Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, Edisi I, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001), 67.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Terus menerus mengukur, ada dua alasan penting untuk melakukan pengukuran diantaranya, pertama apa yang bisa diukur berarti bisa dilakukan, dan kedua lembaga harus mengukurnya agar bisa diperbaiki atau ditingkatkan;

h. Memberikan pengakuan dan imbalan, berikan pengakuan dan imbalan baik untuk karyawan maupun pelanggan. Tunjukkan penghargaan kepada karyawan yang telah bekerja dengan sangat baik. Tunjukkan bahwa lemabaga peduli kepada pelanggan dan karyawan sebagai manusia, bukan semata-mata sebagai pembeli atau pekerja;

i. Mencari cara-cara baru, beri pelanggan manfaat nilai tamabh sebanyak mungkin, lembaga harus membuat pelanggan merasa "wow" dan terkesima;

Buat menjadi lebih baik, Jika lembaga mensurvei pelanggannya dan menemukan bahwa mereka merasa mendapat produk dan jasa yang bermutu dan merasa sangat puas, maka peran lembaga disini adalah lembaga tersebut harus segera mencari cara untuk bisa melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi.[13]

4. Mengukur Kepuasan

Cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut

[13]Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus Bakowaton*, (Jakarta: Intermedia, 2000), 57.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang berorientasi pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan.

b. Survei kepuasan pelanggan

Lembaga pelayanan kesehatan tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Lembaga pelayanan kesehatan yang responsif

c. Pelanggan bayangan (penyamaran)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang yang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli jasa tersebut. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah petugas yang menangani pelayanan kepada pelanggan sudah menjalankan tugas dengan baik.

d. Analisa pelanggan yang beralih

Sebuah lembaga pelayanan kesehatan dapat menghubungi pelanggan yang tidak memanfaatkan kembali lembaga pelayanan yang sebelumnya telah melayani mereka atau berganti lembaga lain untuk mengetahui penyebabnya (apakah pelayanan kurang baik,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasilnya kurang dapat diandalkan dan seterusnya) sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan yang ada.[14]

Oleh karena itu untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan diperlukan beberapa kondisi dan usaha, diantaranya:

a. Pemahaman tentang filosofi kepuasan pelanggan;
b. Mengenal kebutuhan atau harapan pelanggan;
c. Membuat standar dan pengukuran kepuasan pelanggan;
d. Orientasi karyawan;
e. Pelatihan;
f. Keterlibatan karyawan;
g. Pengakuan dan penghargaan.[15]

Untuk penelitian ini penulis mengambil teori Susatyo Herlambang, dalam buku *public relations and customer service* yang akan dijadikan variabel Y, yaitu tentang kepuasan pelanggan dapat dirasakan sebagai berikut, yaitu (a) dengan cara memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelaggan; (b) dengan cara memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi;dan (c) dengan cara melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

[14]Susatyo Herlambang, *Public Relations And Customer Service*, 78-79.
[15]Ibid, 83.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

1. Administrasi kesiswaan

Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan administrasi pendidikan menurut Ngalim Purwanto adalah suatu proses keseluruhan kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia baik personil, materiil, maupun spritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.[16] Bidang-bidang garapan administrasi pendidikan menurut Ismed Syarief adalah kegiatan administrasi umum, meliputi (a) kesiswaan; (b) personalia; (c) inventaris; (d) pemeliharaan sarana; (e) keuangan;dan (f) hubungan keluarga.[17]

Administrasi murid adalah kegiatan pencatatan murid mulai dari proses penerimaan hingga murid tersebut keluar dari sekolah disebabkan karena telah tamat atau sebab-sebab lain.[18] Sedangkan kegiatan administrasi murid yang penting adalah penerimaan murid baru, pencatatan murid dalam buku induk, buku klaper, tata tertib

[16]Suryo Subroto, *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), 2.
[17]Ibid, 5-6.
[18]Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Admnistrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: Rajawali, 1990), 51-52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

murid, dan daftar presensi.[19] Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi kesiswaan merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, dan pengawasan segala aktivitas yang berkaitan dengan siswa, yaitu mulai dari pendaftaran siswa sampai dengan siswa tersebut keluar dari sekolah karena telah lulus atau sebab-sebab lain. Jadi jelaslah bahwa yang diatur adalah siswanya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Nomor 24 tahun 2008 mengenai standar tenaga administrasi sekolah mempunyai kompetensi teknis sebagai berikut

Pertama, tenaga administrasi sekolah mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik, dengan sub kompetensi sebagai berikut, yaitu (a) membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru; (b) membantu kegiatan masa orientasi; (c) membantu kegiatan rasio peserta didik per kelas; (d) mendokumentasikan prestasi kademik dan nonakademik; (e) membuat data statistik peserta didik; (f) menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala; (g) mendokumentasikan program kerja siswa;dan (h) mendokumentasikan program pengembangan diri.

Kedua, menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (IT) dengan sub kompetensi sebagai berikut, yaitu (a) membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi

[19]Ibid, 36-46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesiswaan;dan (b) memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.[20]

2. Seputar Kualitas layanan

Menurut Fandy Tjiptono kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[21] Sedangkan layanan menurut Basu Swasta dan Hani Handoko adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.[22] Berdasarkan definisi diatas maka kualitas layanan adalah memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas layanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai sengan harapan pelanggan, begitupun sebaliknya kualitas layanan dikatakan jelek apabila pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapan mereka. Dewasa ini unsur layanan sudah menjadi tuntutan dan merupakan hal yang strategis bagi perusahaan atau lembaga pendidikan untuk bersaing di pasar.[23] Faktor-faktor penunjang layanan berkualitas adalah sebagai berikut:

---

[20]Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekola/Madrasah, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, 2017), 9-18.
[21]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 51.
[22]Basu Swasta dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000), 10.
[23]Budi Haryono, *How To Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Moments of truth*

Moments of truth adalah peristiwa pelanggan bertemu dengan setiap aspek perusahaan, baik yang bersifat human maupun non-human (tempat parkir, sofa, suasana kantor, dan lain-lain), yang dapat menimbulkan kesan (positif atau negatif) mengenai kualitas layanan yang diterima pelanggan. Misalnya security yang bertemu dengan pelanggan. Inilah yang disebut dengan moment of truth, yang harus memberikan kesan positif dibenak pelanggan.

b. *Cycle of service*

Cycle of service adalah urut-urutan peristiwa pelanggan mulai dari awal datang ke perusahaan melakukan transaksi bisnis sampai akhir dari suatu bisnis, yaitu menerima barang pesanan dan membayar. Berdasarkan *cycle of service*, seorang pelanggan akan memberikan penilaian tentang layanan dari perusahaan tersebut secara total.

c. *Mis customer loyalty*

Program loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh pemasar, sebenarnya bertujuan agar biaya-biaya pemasaran menjadi lebih murah, pelanggan tidak sensitif terhadap harga serta harapan untuk terjadinya penjualan silang. Namun pada saat ini, pemasar perlu melakukan evaluasi kembali terhadap program tersebut dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengukur keuntungan perusahaan seandainya menerapkan program loyalitas pelanggan.[24]

Layanan yang berorientasi kepada pelanggan akan mendekatkan secara pribadi antara perusahaan dan pelanggan karena unsur manusiawi dikedepankan, yaitu saling membangun hubungan yang harmonis dalam interaksi yang wajar, saling menguntungkan, tepat, dan situasional. Jika dalam dunia pendidikan yang dimaksud pelanggan disini adalah peserta didik, karena jika tida ada unsur layanan kepada peserta didik maka sekolah tidak bisa dinamakan sebuah instansi yang bergerak dalam sektor jasa. Layanan berarti menyangkut dua faktor elemen pokok, yaitu faktor manusia yang melayani dan faktor komunikasi untuk melayani agar yang dialayani mendapat kepauasan atas layanan yang diberikan. Apabila manusia yang melayani mau dan bersedia melayani pasti akan membuahkan hasil.

Dengan adanya kemauan untuk melayani. Artinya, degan sikap mau melayani (*attitude*) akan membuahkan pertambahan kemampuan pengetahuan melayanani (*knowledge*), serta keterampilan melayani (*skill*).[25] Dasar layanan tersebut digambarkan dalam diagram maka akan tampak seperti pada gambar berikut:

---

[24]Jenu Widjaja Tandjung, *Marketing Management*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), 113-116.
[25]Budi Haryono, *How To Manage Customer Voice*, 12-13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1. Dasar Layanan Budi Haryono.

Selanjutnya dalam melakukan layanan kepada pelanggan, kita harus menperhatikan hal-hal pokok sebagai berikut:

Pertama, pengetahuan tentang layanan. Terkait dengan maksud dan tujuan melayani, sopan santun, sikap, dan tutur kata.

Kedua, keterampilan tentang layanan: berarti cara berkomunikasi, menyapa, bertanya, menjawab, dan menjelaskan.

Ketiga, sikap tentang layanan: berarti tampilan yang sopan, etis, menarik, bersahabat, dan hati yang tulus.[26]

Di samping ketiga hal tersebut di atas, perlu ditunjang adanya sarana dan prasarana pendukung seperti meja kursi, tetepon, alt tulis dan kertas memo, brosur, serta lingkungan kerja yang kondusif seperti tempat yang nyaman dan sejuk. Atas dasar pertimbangan di atas maka layanan kepada pelanggan oleh lembaga wajib semakin ditingkatkan. Oleh karena itu untuk memberikan layanan terbaik diperlukan layanan ekselen dan layanan prima yang akan dipaparkan sebagai berikut:

a) Layanan ekselen

[26]Ibid, 13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Atas dasar pertimbangan di atas maka layanan kepada pelanggan oleh perusahaan wajib semakin ditingkatkan dari layanan yang standar atau biasa-biasa saja menjadi,layanan yang ekselen, sebab layanan ekselen ini sepenuhnya bertujuan agar pelanggan benar-benar dapat merasakan kepuasan. Menurut Budi Haryono dalam bukunya "*How To Make Customer Voice*" menyimpulkan bahwa pelayanan ekselen adalah sebagai berikut:

1) Melayani dengan memuaskan;
2) Memperlakukan konsumen dengan orientasi "*customer is a king*";
3) Membuat pelanggan merasa dihargai;
4) Memberikan kesan profesional;
5) Membangun citra perusahaan dan citra diri;
6) Membangunhubungan berkelanjutan dengan pelanggan;
7) Melayanani pelanggan secara cepat dengan benar dan ramah;
8) Membuat pelanggan merasa aman dan nyaman;
9) Meningkatkan kesetiaan pelanggan;
10) Memahami bahasa pelanggan;
11) Mampu bersabar dan tidak emosional;
12) Mampu melayani keluhan pelanggan dengan tenang;
13) Menawarkan alternatif kepada pelanggan;
14) Mampu berkomunikasi secara aktif dengan pelanggan;dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15) Mengembangkan kemajuan diri dan perusahaan.[27]

Dalam melaksanakan layanan yang ekselen terdapat unsur-unsur pokok layanan yaitu:

Pertama, kecepatan layanan, dibagi sebagai berikut, yaitu (a) layanan yang benar, ramah, dan nyaman tidak ada artinya jika layanan yang diberikan sangat lambat. Layanan yang lambat dapat mengecewakan pelanggan. (b) Layanan dikatakan lambat jika lebih lama dari yang dijanjikan atau lebih lambat dari rata-rata layanan yang diberikan lembaga pesaing. (c) Layanan yang lambat terjadi karena karyawan kurang terampil, mekanisme kerja yang tidak jelas, belum adanya kerja sama yang baik antarsesama karyawan, kesadaran layanan yang kurang dari karyawan, dan peralatan kerja yang kurang mendukung. (d) Layanan yang cepat adalah layanan yang diinginkan oleh setiap pelanggan dan akan memuaskan pelanggan. (e) Layanan yang cepat dapat tercipta jika dikerjakan oleh karyawan yang terampil dengan mekanisme kerja yang jelas dan didukung oleh sarana yang cukup memadai. (f) Layanan dikatakan cepat jika lebih cepat dari apa yang diberikan oleh para pesaing.

Kedua, kenyamanan layanan, dibagi sebagai berikut, yaitu (a) kenyamanan dalam layanan merupakan bagian dari produk yang ditawarkan. (b) Kenyamanan layanan dapat dirasakan

[27]Ibid, 16-17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan, baik di dalam maupun di luar gedung lembaga dan kenyamanan layanan dapat dirasakan mulai dari lapangan parkir, pintu masuk gedung atau kantor lembaga, hingga layanan di dalam kantor lembaga.

Ketiga, keramahan layanan, dibagi sebagai berikut, yaitu (a) layanan yang benar, cepat, dan nyaman, tetapi sama sekali tidak diikuti sikap yang ramah akan terasa hambar dan dingin, akhirnya mengecewakan pelanggan, padahal keramahan pada suatu saat dapat mengobati kekecewaan pelanggan. (b) Keramahan seorang petugas akan terlihat dari cara yang bersangkutan berkomunikasi dengan pelanggan yang tercermin dalam komunikasi verbal maupun nonverbal. (c) Keramahan layanan harus diberikan dengan landasan tulus dan ikhlas.

Keempat, kebenaran layanan, dibagi sebagai berikut, yaitu (a) layanan yang benar adalah bentuk layanan yang didambahkan oleh setiap orang, apalagi kebenaran itu menyangkut hak dan kewajiban keuangan pelanggan. (b) Kebenaran di dalam layanan dapat dipengaruhi oleh kecermatan dan ketelitian petugas, ada tidaknya kerja sama yang baik antar unit maupun antar karyawan, dan tersedianya sarana pendukung.[28]

b) Layanan Prima

[28]Ibid, 18-20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan pengertian layanan prima menurut Suyetty dan Gita Kurniawan dalam bukunya yang berjudul "Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan Untuk Tingkat 1 SMK", adalah sebagai berikut:

1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting;
2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat;
3) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;
4) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra;
5) Layanan prima adalah layanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan;
6) Layanan prima adalah kepeduliaan kepada pelanggan untuk meberikan rasa puas;dan
7) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.[29]

Sedangkan unsur-unsur layanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparatur negara di seluruh Indonesia adalah sebagai berikut:

Pertama, kesederhanaan. Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara layanan diseleggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah

[29]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan Untuk Tingkat 1 SMK*, (Indonesia: Ghalia Indonesia Printing, 2005), 46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pelangganya yang meminta layanan dari aparatur negara.

Kedua, kejelasan dan kepastian. Kriteria kejelasan dan kepastian mengenai layanan prima sebagai berikut, yaitu (a) prosedur dan tata cara pelayanan; (b) persyaratan layanan dan teknis administratif; (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertaggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) rincian biaya/tarif layanan dan tata cara pembayaran; (e) jadwal waktu penyelesaian layanan.

Ketiga, keamanan. Keamanan mengandung arti proses dan hasil layanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum pada masyarakat.

Keempat, keterbukaan. Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses layanan, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak oleh masyarakat.

Kelima, efisiensi. Efisiensi mengandung arti, persyaratan layanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran layanan, dengan tetap mempertahankan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan, dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

demikian dapat dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, apabila kelengkapan mempersyaratkan kelengkapan dari instansi terkait lainnya.

Keenam, ekonomis. Ekonomis mengandung arti, pengenaan biaya layanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut (a) nilai barang/jasa layanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi dan di luar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku.

Ketujuh, keadilan yang merata. Keadilan yang merata mengandung arti, cakupan atau jangkauan layanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.

Kedelapan, ketepatan waktu. Ketepatan waktu mengandung arti, layanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.[30]

Prinsip layanan prima di instansi pemerintah yang harus diperhatikan oleh setiap aparatur pemerintah adalah sebagai berikut:

1) Pemerintah yang bertugas melayani masyarakat;
2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;

[30]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Peralatan/sarana pelayanan yang canggih;
5) *Resources* (sumber daya);
6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standard dan asas-asas kewirausahaan masyarakat;
7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, diantarannya (a) berfikir posistif; (b) sikap empati; (c) sikap asertif; (d) bicara konstruktif; (e) mendengarkan aktif; (f) gaya kerja (penolong dan pemikir).[31]

Perilaku tersebut dapat diimplementasikan ke dalam hal-hal berikut:

1) Menyapa dan memberi salam;
2) Ramah dan senyum manis;
3) Cepat dan tepat waktu;
4) Mendengarkan dengan sabar dan aktif;
5) Penampilan yang rapi dan bangga akan penampilan;
6) Terangkan sejelas mungkin apa yang anda lakukan;
7) Jangan lupa mengucapkan terima kasih;
8) Perlakuan teman sekerja dari unit kerja yang sama atau unit kerja lain sebagai pelanggan;

[31]Ibid, 48-49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9) Mengingat nama-nama pelanggan.[32]

Untuk penelitian ini penulis mengambil teori Suyety dan Gita Kurniawan, dalam buku Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat 1 SMK yang akan dijadikan variabel X, yaitu tentang dalam melaksanakan layanan prima terdapat unsur-unsur layanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparatur negara yang ada di seluruh Indonesia yaitu (a) kesederhanaan; (b) kejelasan dan kepastian; (c) keamanan; (d) keterbukaan; (e) efisiensi; (f) ekonomis; (g) keadilan yang merata; dan (h) ketepatan waktu.

C. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik sangatlah erat. Dengan memberikan kualitas layanan yang tinggi kepada peserta didik maka kepuasan yang dirasakan peserta didik juga tinggi. Namun jika kualitas layanan rendah maka kepuasan peserta didik juga akan rendah. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Indra Lesmana Sihombing yang menemukan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pada kelas eksekutif KMP Jatra I di PT. Indonesia Ferry

[32]Ibid, 49-50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Persero) cabang Merak-Bakauheni.[33] Oleh karena itu, untuk mempermudah pemahaman mengenai hubungan kualitas layanan dengan kepuasan, dalam hal ini penulis akan membagi unsur-unsur pokok pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan peserta didik sebagai berikut:

1. Hubungan Kesederhanaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kesederhanaan adalah bagaimana layanan tersebut diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tanggap dalam memberikan setiap layanan.[34] Dengan memberikan jasa secara tanggap pengguna akan merasa senang karena waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan tidak terlalu panjang, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataannya penelitian yang dilakukan Renata Arimawati menemukan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.[35] Penelitian serupa Wili Andri Merdian juga menemukan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[36] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

[33]Indra Lesmana Sihombing, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Makauheni," Skripsi Universitas Kristen Satya Wacana, (Salatiga: Fakultas Psikologi, 2015).
[34]Ibid, 46-47.
[35]Arimawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai."
[36]Wili Andri Merdian, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus TIKI Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta," Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, 2007), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H1: Kesederhanaan dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

2. Hubungan kejelasan dan kepastian dengan kepuasan peserta didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kejelasan dan kepastian adalah memberikan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara jelas dan pasti atau secara handal.[37] Dengan memberikan jasa secara handal pengguna akan merasa senang karena syarat pelayanan dan waktu penyelesaian layanan sudah jelas dan pasti, dan akhirnya pengguna mendatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataanya penelitian yang dilakukan Renata Arimawati menemukan kehandalan (*reliability*) berpengaruh posistif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.[38] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: kejelasan dan kepastian dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

3. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keamanan adalah proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum pada masyarakat.[39] Dengan memberikan jasa secara aman pengguna akan merasa nyaman karena kondisi layanan tersebut

[37]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.
[38]Arimawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai."
[39]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aman baik secara hukum maupun proses saat memberikan layanan, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataanya penelitian yang dilakukan Joko Triono menemukan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik adalah bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan mahasiswa.[40] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: keamanan dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

4. Hubungan Keterbukaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keterbukaan adalah bagaimana pemberi layanan merasa empati dan memberikan bantuan kepada pengguna dengan cara komunikasi yang baik, misal waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta atau tidak oleh masyarakat.[41] Dengan memberikan komunikasi yang baik dan empati pengguna akan merasa nyaman dalam menerima layanan dan akhirnya mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataannya penelitian yang dilakukan Nyoman Rinala, Made dan Nyoman Natajaya menemukan

[40]Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan."
[41]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.[42] Penelitian serupa Azleen, Rahida, dan Mochd Zulkeflee menemukan empati juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.[43] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: keterbukaan dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

5. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan efisiensi dapat diartikan bahwa pelayanan memberikan layanan secara handal dan cepat dalam membantu dan memberikan jasa kepada pengguna.[44] Efisiensi berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan. Biasanya pengguna menginginkan waktu yang cepat karena memiliki kesibukan, termasuk siswa memiliki keterbatasan waktu dalam menggunakan layanan karena misalnya harus mengikuti pelajaran. Dengan memberikan layanan secara lebih cepat, maka pengguna akan merasa puas dengan laynaan yang diterimanya. Maka sangat logis apabila efisiensi dalam memberikan layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Kenyataannya penelitian yang dilakukan Muthiah

[42]Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali," *e-Jurnal Program Pascasarjanan Universitas Pendidikan Ganesha*, vol. 4 (2013): 10, diakses 13 Oktober, 2017, https://media.neliti.com/media/publications/75452-ID.

[43]Azleen Ilias, dkk, Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions," *Jurnal International Business Research*, no.3 (Juli 2008): 163, diakses 26 Oktober, 2017, https://pdfs.semanticscholar.org/cf60/c9a0e44c941cddeaf50858965122ddc82d0.pdf.

[44]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rissa menemukan terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.[45] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: efisiensi dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

6. Hubungan Ekonomis dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan ekonomis adalah pengenaan biaya layanan (harga) ditetapkan secara wajar.[46] Dengan menetapkan harga secara wajar pengguna akan merasa senang karena uang yang dikeluarkan untuk memperoleh layanan tidak terlalu mahal, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. kenyataannya penelitian yang dilakukan Ari Prasetio menemukan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[47] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: ekonomis dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

7. Hubungan Keadilan Merata dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keadilan merata adalah cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin

[45]Muthiah Rissa, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta," *Jurnal Profesi*, no. 2 (Maret 2017): 24, diakses 25 Maret, 2018, https://www.researchgate.net/publication/319166598.
[46]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.
[47]Ari Prasetio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Management Analysis Journal*, (Agustus 2012): 1, diakses 6 Maret, 2018, journal.unnes.ac.id.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.[48] Dengan memberikan jasa secara adil pengguna akan merasa senang karena pengguna merasa tidak ada kesenjangan layanan baik dari masyarakat kurang berada atau masyarakat berada, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataanya penelitian yang dilakukan Reza Putra Pratama menemukan keadilan (*fair*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.[49] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7: keadilan merata dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

8. Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan ketepatan waktu adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.[50] Dengan memberikan jasa secara tepat waktu pengguna akan merasa senang karena layanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataanya penelitian yang dilakukan Joko Triono menemukan strategi untuk meningkatkan

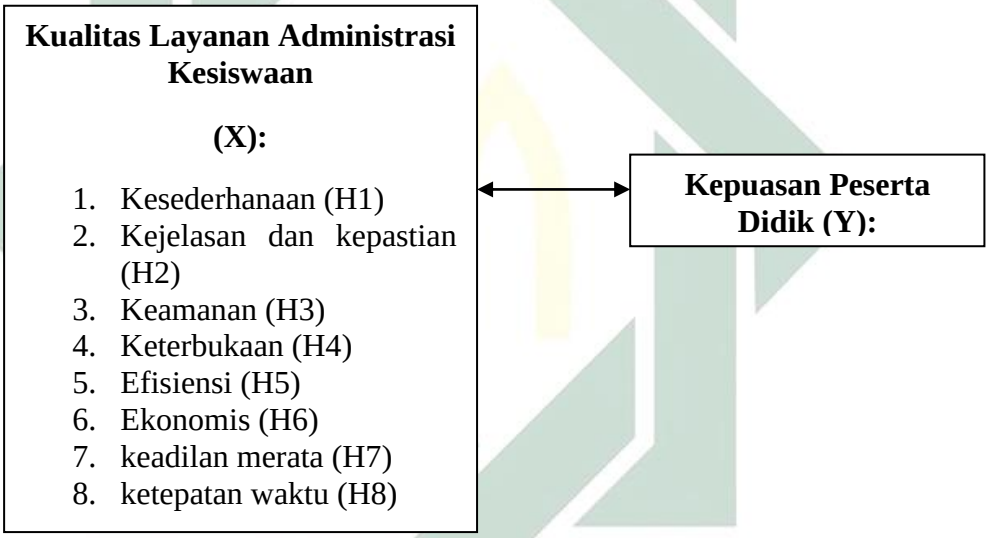
[48]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.
[49]Reza Putra Pratama, "Pengaruh Systemic Fairness Dari Layanan Internet Banking Terhadap Customer Satisfaction Dengan Customer Trust dan Customer Perceived Value Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, no. 1 (2014):103, diakses 9 Maret, 2018, trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id.
[50]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik salah satunya adalah ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang diberikan.[51] Oleh karena itu penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H8: ketepatan waktu dalam memberikan layanan akan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir Kualitas Layanan dan Kepuasan

D. Perumusan Hipotesis

Hipotesis kerja

Berdasarkan kerangka pikir diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kesederhanaan berhubungan posistif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

[51]Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H2 : Kejelasan dan kepastian berhubungan posistif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H3 : Keamanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H4 : Keterbukaan berhubungan posistif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H5 : Efisiensi berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H6 : Ekonomis berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H7 : Keadilan merata berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H8 : Ketepatan waktu berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik

H9 : Kualitas layanan berdampak terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis Uji

Berdasarkan uraian diatas maka, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha = terdapat hubungan yang posistif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H0 = tidak terdapat hubungan yang posisti dan tidak signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel independen (variabel bebas) sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan antesenden. Variabel ini mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.[52] Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan administasi kesiswaan (X).

Variabel dependen (variabel terikat) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[53] Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan peserta didik (Y).

2. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan menghindari salah pengertian serta mempertegas ruang lingkup pembahasan, maka peneliti memandang perlu menyampaikan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian diatas sebagai berikut:

[52]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 39.
[53]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hubungan: keterkaitan antara variabel X dengan variabel Y.

Kualitas layanan administrasi kesiswaan: memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan peserta didik berkaitan dengan mulai awal peserta didik masuk ke sekolah sampai keluarnya peserta didik ke sekolah karena telah tamat atau sebab-sebab lain.

Kepuasan peserta didik: perasaan senang atau kecewa yang dimiliki peserta didik setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan layanan sekolah.

Salah satu alat ukur kepuasan peserta didik adalah kualitas layanan. Indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan peserta didik meliputi:

a. Kesederhanaan. Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diseleggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pelangganya yang meminta pelayanan dari aparatur negara.
b. Kejelasan dan kepastian. Kriteria kejelasan dan kepastian mengenai pelayanan prima sebagai berikut, yaitu (1) prosedur dan tata cara pelayanan; (2) persyaratan pelayanan dan teknis administratif; (3) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertaggung jawab dalam memberikan pelayanan; (4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran; (5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Keamanan. Keamanan mengandung arti proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum pada masyarakat.

d. Keterbukaan. Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak oleh masyarakat.

e. Efisiensi. Efisiensi mengandung arti, persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap mempertahankan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, dengan demikian dapat dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, apabila kelengkapan mempersyaratkan kelengkapan dari instansi terkait lainnya.

f. Ekonomis. Ekonomis mengandung arti, pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut (a) nilai barang/jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi dan di luar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Keadilan yang merata. Keadilan yang merata mengandung arti, cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.

h. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu mengandung arti, pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendeatan penelitian kuantitatif (*quantitative research*) yaitu suatu pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[54]

Dengan menggunakan pendekatan ini maka akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bersifat kausatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat.[55] Hal ini berarti penelitian berfokus pada hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik serta faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

[54]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 14.
[55]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian apabila seseorang ingin meneliti semua subyek, maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi.[56] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik SMA Negeri 1 Gedanagn Sidoarjo, yaitu kelas X, kelas XI, dan kelas XII. Dari data yang didapat tercatat populasi sebesar 1.095 yang masih aktif sebagai peserta didik di SMA Negeri 1 Gedanagn Sidoarjo.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.[57] Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* yang merupakan bagian dari *Probability Sampling*. Teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.[58] Oleh karena itu penentuan jumlah sampel menurut Sugiyono, apabila jumlah populasi = 1.183, kesalahan 5%, maka

[56]Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), 130.
[57]Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 62.
[58] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 64.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah sampel yang mendekati populasi tersebut adalah 270.[59] Masing-masing sampel untuk tingkat kelas dibuat proposional sesuai dengan populasi, untuk lebih jelasnya maka dipaparkan dalam Tabel 1.

Table 1. Jumlah Populasi dan Sampel

Kelas	Jumlah	Responden
X	393	393 : 1.183 x 270 = 89,69 ≈ 90
XI	391	391 : 1.183 x 270 = 89,23 ≈ 89
XII	399	399 : 1.183 x 270 = 91
Jumlah	1.183	269,92 ≈ 270

Tabel 1 menunjukkan jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 270 orang, dengan jumlah kelas X sebanyak = 90, kelas XI sebanyak = 89, dan kelas XII sebanyak = 91.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendaptkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.[60] Teknik pengumpulan data tersebut adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui pada (lampiran 2).[61] Sedangkan dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari

[59]Ibid, 73.
[60]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 224.
[61]Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Edisi Revisi IV*, 128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembaga atau organisasi maupun dari perorangan, misal file mengenai jumlah peserta didik, informasi terkait sekolah.[62]

Pernyataan-pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala *likert* 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Untuk kategori jawaban mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan akan dipaparkan sebagai berikut:

Jawaban selalu (s)	= 5 skor;
Jawaban sering (sr)	= 4 skor;
Jawaban kadang-kadang (kd)	= 3 skor;
Jawaban jarang (j)	= 2 skor;
Jawaban tidak pernah (tp)	= 1 skor.

Sedangakan Untuk kategori jawaban mengenai kepuasan peserta didik akan dipaparkan sebagai berikut:

Jawaban sangat baik (sb)	= 5 skor;
Jawaban baik (b)	= 4 skor;
Jawaban cukup (c)	= 3 skor;
Jawaban kurang (k)	= 2 skor;
Jawaban sangat kurang (sk)	= 1 skor.

Adapun mengukur kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik dapat diukur melalui indikator Tabel 2 pada (lampiran 2).

[62]Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, (Malang: UMM Press, 2004), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 2. *Blueprint* Skala Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah Soal
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	Unsur-unsur pelayanan prima	Kesederhanaan	1,2	2
		Kejelasan dan kepastian	3,4,5	3
		Keamanan	6,7,8	3
		Keterbukaan	9,10,11	3
		Efisiensi	12,13	2
		Ekonomis	14,15	2
		Keadilan merata	16	1
		Ketepatan waktu	17,18,19	3
Jumlah				19
Kepuasan Peserta Didik	Tingkatan kepuasan pelanggan	Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar peserta didik	1,2	2
		Memenuhi harapan pelanggan	3,4	2
		Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik	5,6,7,8	4
Jumlah				8

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen.[63] Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner yang akan digunakan. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Dalam pengujian validitas

[63]Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 168.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertama yang dibaca adalah *item-total statistics* pada kolom *corrected item-total correlation*.

Batas minimum untuk memenuhi syarat uji validitas adalah apabila nilai daya diskriminasi item sama dengan atau lebih dari 0,03. Jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,03 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan gugur atau tidak dapat digunakan sebagai instrumen pengumpul data.

a. Uji validitas skala kualitas layanan administrasi kesiswaan

Skala kualitas layanan administrasi kesiswaan merupakan skala yang dibuat mengacu pada definisi operasional dan telah melalui penilaian ahli (*expert judgment*). Tujuan penulis melakukan uji validitas instrumen ini untuk mengetahui butir item yang terseleksi agar digunakan sebagai instrumen pengumpul data, mendapatkan nilai validitas yang tinggi dan benar-benar dapat digunakan sebagai instrumen pengumpul data untuk penelitian lanjutan. Tabel 3 pada (lampiran 3) berikut menyajian data berdasarkan hasil uji validitas skala kualitas layanan administrasi kesiswaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 3. Uji Validitas Skala Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation*	Tabel Perbandingan	Keputusan
Kesederhanaan	P1, P2	0,46	0,03	Valid
Kejelasan dan kepastian	P3, P4, P5	0,65	0,03	Valid
Keamanan	P6,P7,P8	0,74	0,03	Valid
Keterbukaan	P9,P10,P11	0,55	0,03	Valid
Efisiensi	P12,P13	0,52	0,03	Valid
Ekonomis	P14,P15	0,57	0,03	Valid
Keadilan merata	P16	0,64	0,03	Valid
Ketepatan waktu	P17,P18,P19	0,54	0,03	Valid

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas skala kualitas layanan administasi kesiswaan dari 19 item memiliki daya deskriminasi item lebih dari 0,03 maka 19 item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengumpul data.

b. Uji validitas skala kepuasan peserta didik

Skala kepuasan peserta didik merupakan skala yang dibuat mengacu pada definisi operasional dan telah melalui penilaian ahli (*expert judgment*). Tujuan penulis melakukan uji validitas instrumen ini untuk mengetahui butir item yang terseleksi agar digunakan sebagai instrumen pengumpul data, mendapatkan nilai validitas yang tinggi dan benar-benar dapat digunakan sebagai instrumen pengumpul data untuk penelitian lanjutan. Tabel 4 pada (lampiran 4) di bawah ini menyajian data berdasarkan hasil uji validitas skala kepuasan peserta didik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 4. Uji Validitas Skala Kepuasan Peserta Didik

Butir Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation*	Tabel Perbandingan	Keputusan
P1	0,55	0,03	Valid
P2	0,50	0,03	Valid
P3	0,61	0,03	Valid
P4	0,58	0,03	Valid
P5	0,63	0,03	Valid
P6	0,62	0,03	Valid
P7	0,64	0,03	Valid
P8	0,71	0,03	Valid

Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas skala kepuasan peserta didik dari 8 item memiliki daya deskriminasi item lebih dari 0,03 maka 8 item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengumpul data.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu yang bila digunakan beberapa kali untuk untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama.[64] Uji reliabilitas ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS.

Data dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,06 Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0,06 menunjukkan bahwa kusioner untuk mengukur variabel tidak *reliable*. Tabel 5 pada (lampiran 5) di bawah ini menjelaskan nilai *Cronbach Alpha* untuk kedua variabel penelitian.

[64]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 348.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 5. Uji Reliabilitas Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	Nilai *cronbach's alpha*	Keterangan
Kualitas layanan administrasi kesiswaan	0,84	Reliable
Kepuasan peserta didik	0,86	Reliable

Tabel 5 diketahui hasil uji *reliable* variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,84 dan variabel kepuasan peserta didik diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,86 maka variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik tersebut dinyatakan *reliable* karena memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,06. Artinya 19 pernyataan kualitas layanan administrasi kesiswaan dan 8 pernyataan kepuasan peserta didik tersebut *reliable* sebagai alat ukur pengumpulan data.

F. Analisa Data

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (generalisasi atau inferensi).[65]

Dalam analisis deskriptif penulis menggunakan tabel deskriptif statistik dengan bantuan program SPSS untuk setiap variabel yang diteliti, termasuk *Mean*, *Minumum*, *Maximum* dan semacamnya. Yaitu mengukur kualitas layanan administrasi kesiswaan sebagai variabel X,

[65]Abdul Muhid, *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan Spss For Window*, (Sidoarjo: Zitama, 2012), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan kepuasan peserta didik sebagai variabel Y. Menghitung nilai *Mean* melalui program SPSS dengan cara membuka program SPSS terlebih dahulu-mengisi *Variable View* sesuai data peneliti-klik *Analyze-Descriptive Statistics*-kemudian pilih *Descriptives*-muncul kotak masukkan *variable* (ada disebelah kiri) yang akan dihitung nilai *Mean* ke bagian Variables (ada disebelah kanan)-lalu pilih *Options*-setelah itu pilih *Mean, Std. Deviation, Minimum, Maximum*-klik *Continue* lalu Ok. Untuk menafsirkan hasil perhitungan dengan nilai rata-rata (*Mean*), peneliti menggunakan skala berikut:

5,00 = Sangat tinggi

4,00 = Tinggi

3,00 = Sedang

2,00 = Rendah

1,00 = Sangat rendah

2. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan lanjutan dari analisis deskripstif, yaitu menguji hubungan variable X (kualitas layanan administrasi kesiswaan) dengan variable Y (kepuasan peserta didik), dalam analisis lanjut peneliti menggunkan rumus korelasi, yaitu *Product Moment* melalui bantuan program SPSS dengan cara membuka program SPSS terlebih dahulu-klik *Analyze-Correlate*- pilih *Bivariate*-muncul kotak masukkan *Variable* (ada disebelah kiri) yang akan dihitung nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

korelasinya ke bagian *Variables* (ada disebelah kanan)-kemudian pilih *Pearson-Two Tailed-Flag Significant Correlations*-lalu Ok.

Berikut ini rumus paling sederhana yang digunakan untuk menghitung korelasi *Product Moment* yaitu:

$$r\,xy = \frac{N\sum XY - (\sum X)\,(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X^2)][N\sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

Keterangan:

r xy: koefisien korelasi variabel x dan variabel y

XY: jumlah hasil kali variabel x dengan y

$\sum X$: jumlah nilai variabel x

$\sum Y$: jumlah nilai variabel y

N : jumlah subjek yang diteliti.

Tabel 6 di bawah ini untuk mengukur tinggi rendahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka peneliti menggunakan tabel interprestasi terhadap koefisien yang diperoleh, atau nilai "*r*".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 6. Nilai *r Product Moment* (r_{xy})

Besarnya Nilai r Product Moment (r_{xy})	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan variabel Y tidak terdapat korelasi karena sangat rendah/sangat lemah
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang lemah atau rendah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat dan tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi[66]

Sedangkan untuk menguji faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, peneliti menggunakan uji Koefiisen Regresi dan *Univariate Analysis Of Variance* melalui program SPSS. Koefiisen Regresi melalui program SPSS dengan cara membuka program SPSS terlebih dahulu-klik *Analyze-Regression*-pilih *Linear*-lalu muncul kotak pilih variabel terikat yang akan dimasukkan ke kolom *dependent*, sedangkan variabel bebas dimasukkan ke kolom *independent*-pilih *Statistics*-muncul kotak kemudian pilih *Estimates* dan *Model Fit*-klik *Continue* lalu Ok.

Untuk uji *Univariate Analysis Of Variance* melalui program SPSS dengan cara membuka program SPSS terlebih dahulu-klik *Analyze-General Linear Model*-pilih *Univariate*, muncul kotak kemudian variabel kepuasan dimasukkan ke kolom *dependent variable* (sebelah kanan)-untuk gender dan tingkat kelas dimasukkan ke kolom *fixed factors* (sebelah kanan)-setelah itu pilih *Plots*, sampai muncul

[66]Anas Sudjana, *Pengatar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), 180.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kotak lalu masukkan gender ke kolom *horizontal axis* dan tingkat kelas ke kolom *separate lines* (sebelah kanan)-klik *add* lalu *continue*-kemudian pilih *Post Hoc*, sampai muncul kotak masukkan tingkat kelas ke kolom *post hoc tests for* (sebelah kanan)-centang *tukey* pada (sebelah bawah) dan *continue*-terakhir pilih *Options*, maka muncul kotak lalu masukkan gender, tingkat kelas, dan gender*tingkat kelas ke kolom *display means for* (sebelah kanan)-centang *descriptive statistics* dan *homogentity test* pada (sebelah bawah)-klik *continue* lalu Ok.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Subjek Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, yang berlokasi di Jln. Raya Sedati Km.2 Gedangan, Sidoarjo. Sedangkan sejarah singkat SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah sebagai berikut:

Pertama, sebelum berganti menjadi SMA Negeri 1 Gedangan, sekolah ini bernama SMA Negeri 18 Surabaya tepatnya pada bulan Juli 1995. Pada saat itu, Kepala Sekolahnya adalah Bapak Drs. Abdul Mukti (Kepsek filial dengan SMA Negeri 1 Sidoarjo). Angkatan pertama ini hanya terdiri dari 1 kelas.

Kedua, dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.13a/O/1998, tanggal 29 Januari 1998 tentang Pembukaan dan Penegerian Sekolah tahun pelajaran 1996/1997 ditetapkan perubahan SMA Negeri 18 Surabaya berubah menjadi SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, diikuti dengan pengangkatan Kepala Sekolah definitif pertama dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.94024/A2.1.2/KP/1998, tanggal 02 Desember 1998 atas nama Drs. Djawadi sebagai Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gedangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketiga, pada tanggal 01 September 2001, Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Surat Tugas No.800/5437/404.3.14/2001, menugaskan kepada Dra. Mega Suwarni guru SMA Negeri 1 Gedangan sebagai Pelaksana Tugas Harian (PLH) Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gedangan.

Keempat, mulai tanggal 07 Maret 2002, dengan Keputusan Bupati Sidoarjo No.821.2/37/404.4.5/2002, tentang Pengangkatan Kepala Sekolah Menegah Umum (SMU) mengangkat Drs. Imam Mulyono sebagai Kepala SMU Negeri 1 Gedangan.

Kelima, pada tanggal 17 Februari 2004, dengan Keputusan Bupati Sidoarjo No.821.2/172/404.4.5/2004, tentang Pengangkatan Kepala Sekolah Menegah Umum (SMU) mengangkat Drs. Sukemad sebagai Kepala SMU Negeri 1 Gedangan.

Keenam, pada tanggal 02 Februari 2006, dengan Keputusan Bupati Sidoarjo No.821.2/022/404.4.5/2006, tentang mutasi Kepala Sekolah Menegah Atas (SMA) menugaskan Drs. Sulaiman Suwarto, M.Pd sebagai Kepala SMA Negeri 1 Gedangan.

Ketujuh, sejak tanggal 9 Februari 2010, dengan Keputusan Bupati Sidoarjo No.821.2/019/404.6.1/2010, tentang mutasi Kepala Sekolah Menegah Atas (SMA) menugaskan Dra. Sri Mudjajanti, M.Pd sebagai Kepala SMA Negeri 1 Gedangan.

Kedelapan, mulai tanggal 19 Juni 2012, dengan Keputusan Bupati Sidoarjo No.821.2/169/404.6.1/2012, tentang mutasi Kepala

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sekolah Menegah Atas (SMA) menugaskan Dra. Lilik Esparlin, M.Si sebagai Kepala SMA Negeri 1 Gedangan. Dan sampai sekarang Sekolah tersebut dipimpin oleh ibu Dra. Lilik Esparlin, M.Si selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo memiliki luas tanah seluas 1.0288 m^2 serta luas bangunan 3650 m^2. Sedangkan jumlah peserta didik tahun pelajaran 2018-2019 mencapai 1.183.

Visi SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah berprestasi, berakhlak mulia, berkarakter kebangsaan, berbudaya inklusif, dan berwawasan lingkungan.

Sedangkan misi SMA Negeri 1 Gedangan adalah sebagai berikut:

Pertama, melaksanakan dan mengembangkan pendidikan keagamaan guna menghasilkan peserta didik yang memiliki kadar keimanan dan ketakwaan yang tinggi.

Kedua, melaksanakan dan mengembangkan proses pembelajaran yang bermutu tinggi guna menghasilkan peserta didik yang berprestrasi akademik.

Ketiga, melaksanakan dan mengembangkan proses pembelajaran secara efektif guna menghasilkan peserta didik yang memiliki kemampuan berpikir logis, kritis, kreatif, inovatif, berjiwa kompetitif dan sportif, serta menguasai pengetahuan yang diperlukan untuk mengikuti pendidikan lebih lanjut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keempat, menegakkan kedisiplinan guna menghasilkan peserta didik yang taat terhadap peraturan yang berlaku sehingga paham terhadap hak dan kewajiban diri dan orang lain.

Kelima, memfasilatasi berkembangnya kreativitas warga sekolah di berbagai bidang, khususnya seni dan budaya, guna menghasilkan karya-karya kreatif dan inovatif.

Keenam, melaksanakan dan mengembangkan proses pendidikan yang dapat menumbuhkan peserta didik agar mempunyai akhlak mulia.

Ketujuh, mengembangkan pendidikan yang dapat menumbuhkan cinta tanah air, berwawasan kebangsaan, dan nasionalisme yang tinggi.

Kedelapan, mengembangkan budaya saling menghargai dan mempunyai kepedulian terhadap sesama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam negara kesatuan republik indonesia.

Kesembilan, mengembangkan pendidikan inklusif dengan mengakomodasi peserta didik ABK (anak berkebutuhan khusus) untuk belajar bersama peserta didik yang lain.

Kesepuluh, mengembangkan budaya kehidupan yang sehat dengan menjaga kebersihan lingkungan dan kebugaran tubuh serta menjaga keamanan lingkungan sekitar.

Kesebelas, mengembangkan pendidikan guna menghasilkan peserta didik yang berwawasan lingkungan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek pada penelitian ini adalah seluruh peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarajo yang meliputi kelas X dengan jumlah 90, kelas XI dengan jumlah 89, dan kelas XII dengan jumlah 91. Jadi total responden dalam penelitian ini berjumlah 270.

Dalam 270 subjek penelitian dikelompokkan dua kategori, yaitu kategori gender (laki-laki dan perempuan) dan kategori tingkat kelas yang dijelaskan dalam Tabel 7 pada (lampiran 6).

Table 7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Gender dan Tingkat Kelas

Tingkat Kelas	Jenis Kelamin		Total	*Percent*
	Laki-laki	Perempuan		
Kelas X	33	57	90	33,30%
Kelas XI	38	51	89	33,00%
Kelas XII	31	60	91	33,70%
Total	102	168	270	100%
Percent	37,80%	62,20%		
Total	100%			

Tabel 7 menunjukkan terdapat dua kategori diantarannya kategori tingkat kelas dan kategori gender. Untuk kategori tingkat kelas, terdapat kelas X yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 33 responden sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 57 responden, dengan total 90 responden dan perolehan prosentase sebesar 33,30%. Kelas XI yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 38 responden sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 51 responden, dengan total 89 responden dan perolehan prosentase sebesar 33,00%. Kelas XII yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 31 responden sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 60 responden, dengan total 91 responden dan perolehan prosentase sebesar 37,70%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk kategori gender, terdapat jenis kelamin laki-laki sebesar 102 responden dengan perolehan prosentase sebesar 37,80%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 168 responden dengan perolehan prosentase sebesar 62,20%.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan jumlah responden kategori tingkat kelas tertinggi diperoleh dari kelas XII dengan perolehan prosentase sebesar 33,70%, sedangkan kategori gender tertinggi diperoleh dari jenis kelamin perempuan dengan perolehan prosentase sebesar 62,20%.

2. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis kemukakan, maka dalam pengujian hipotesis akan dipaparkan mengenai tingkat kualitas layanan administasi kesiswaan di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, tingkat kepuasan peserta didik dalam menerima layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo dan terakhir adalah hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, berikut pemaparannya:

a. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peseserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan peneliti menganalisis data menggunakan analisis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deskriptif statistik melalui program SPSS yang akan dipaparkan Tabel 8 pada (lampiran 7).

Table 8. Deskriptif Statistik Skala Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	N	*Minimum*	*Maximum*	*Mean*	*Std. Deviation*
Kesederhanaan	270	1.00	5.00	3.90	.81
Kejelasan dan Kepastian	270	1.33	5.00	4.14	.65
Keamanan	270	1.33	5.00	3.95	.71
Keterbukaan	270	1.67	5.00	4.00	.72
Efisiensi	270	1.50	5.00	3.83	.79
Ekonomis	270	1.00	5.00	3.77	.93
Keadilan Merata	270	1.00	5.00	4.30	.87
Ketepatan Waktu	270	2.33	5.00	4.29	.60

Pada Tabel 8, diketahui subjek yang diteliti berjumlah 270 responden. Tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan terbagi menjadi beberapa indikator diantarannya adalah kesederhanaan mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1, nilai tertnggi (*Maximum)* sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean)* sebesar 3,90 dan standar deviasi sebesar 0,81. Kejelasan dan kepastian mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 4,14 dan standar deviasi sebesar 0,65. Keamanan mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,95 dan standar deviasi sebesar 0,71.

Keterbukaan mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 2, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4,00 dan standar deviasi sebesar 0,72. Efisiensi mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 2, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,83 dan standar deviasi sebesar 0,79.

Ekonomis mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,77 dan standar deviasi sebesar 0,93. Keadilan mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1, nilai tertnggi (*Maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 4,30 dan standar deviasi sebesar 0,87. Ketepatan waktu mendapat nilai terendah (*Minimum*) sebesar 2, nilai tertnggi (*Maximum)* sebesar 5, nilai rata-rata (*mean)* sebesar 4,29 dan standar deviasi sebesar 0,60.

Berdasarkan pernyataan diatas nilai rata-rata (*Mean*) terkecil pada Tabel 8, sebesar 3,77 dibulatkan menajdi nilai 4,00 yang berarti tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi.

Sedangkan Tabel 9 pada (lampiran 8) berikut memaparkan tingkat kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo dengan menggunakan analisis deskriptif statistik melalui program SPSS.

Table 9. Deskriptif Statistik Skala Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan Pesert Didik	N	*Minimum*	*Maximum*	*Mean*	*Std. Deviation*
Kepuasan	270	1.75	5.00	3.94	.56

Pada Tabel 9, diketahui subjek yang diteliti berjumlah 270 responden. Dengan nilai terendah (*Minimum*) sebesar 1,75, nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertinggi (*Maximum*) sebesar 5,00, nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,94, dan standar deviasi sebesar 0,56.

Berdasarkan hal tersebut nilai rata-rata (*Mean*) pada Tabel 9 sebesar 3,94 jika dibulatkan menajdi nilai 4,00 yang berarti tingkat kepuasan peserta didik berkategori tinggi.

b. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Untuk mengetahui korelasi antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik peneliti menganalisis data melalui program SPSS yang akan dijelaskan menggunakan uji *Correlation* Tabel 10 pada (lampiran 9).

Table 10. Uji *Correlation Product Moment*

		Kualitas Layanan Administrasi	Kepuasan Peserta Didik
Kualitas Layanan Administrasi	*Pearson Correlation*	1	.65**
	Sig. (2-*tailed*)		.00
	N	270	270
Kepuasan Peserta Didik	*Pearson Correlation*	.65**	1
	Sig. (2-*tailed*)	.00	
	N	270	270

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

Tabel 10 menunjukkan penelitian yang dilakukan terdapat 270 responden di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo diperoleh koefisien

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

korelasi sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05, artinya hipotesis Ha diterima yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Apabila semakin tinggi kualitas layanan administrasi kesiswaan maka semakin tinggi kepuasan peserta didik. Begitu pula sebaliknya, semakin turun kualitas layanan administrasi kesiswaan maka kepuasan peserta didik juga semakin turun.

Hasil uji *Correlation Product Moment* di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,65 tergolong dalam kategori sedang karena berada pada wilayah nilai *r Product Moment* 0,40 – 0,70. Artinya hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepauasan peserta didik memiliki keterkaitan sedang.

c. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Untuk mengetahui faktor apa saja yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik peneliti menggunakan uji Koefsisien Regresi melalui program SPSS yang dijelaskan pada Tabel 11 pada (lampiran 10).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 11. Uji Koefisien Regresi

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	*Sig.*
		B	*Std. Error*	*Beta*		
1	(*Constant*)	1.11	.22		5.15	.00
	Kesederhanaan	.04	.04	.07	1.23	.22
	Kejelasan dan kepastian	.02	.05	.03	.39	.69
	Keamanan	.21	.05	.26	3.85	.00
	Keterbukaan	.03	.04	.04	.71	.48
	Efisiensi	.12	.04	.18	3.24	.01
	Ekonomis	.010	.04	.16	2.74	.07
	Keadilan merata	.03	.04	.05	.09	.93
	Ketepatan waktu	.18	.05	.19	3.43	.01

a. *Dependent Variable*: Kepuasan

Tabel 11 menunjukkan nilai signifikansi dari variabel X1 (kesederhanaan) sebesar 0,22 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,22 > 0,05, oleh karena itu X1 (kesederhanaan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Pada variabel X2 (kejelasan dan kepastian) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,69 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,69 > 0,05, oleh karena itu X2 (kejelasan dan kepastian) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Pada variabel X3 (keamanan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,00 < 0,05, oleh karena itu X3 (keamanan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada variabel X4 (keterbukaan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,48 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,48 > 0,05, oleh karena itu X4 (keterbukaan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Pada variabel X5 (efisiensi) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,01 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,01 < 0,05, oleh karena X5 (efisiensi) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Pada variabel X6 (ekonomis) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,07 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,07 > 0,05, oleh karena itu X6 (ekonomis) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Pada variabel X7 (keadilan merata) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,93 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,93 > 0,05, oleh karena itu X7 (keadilan merata) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Pada variabel X8 (ketepatan waktu) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,01 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,01 < 0,05, oleh karena itu X8 (ketepatan waktu) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan beberapa indikator variabel X (kualitas layanan administrasi kesiswan) yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peserta didik adalah keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu, karena memiliki nilai signifikansi < 0,05.

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh kepuasan peserta didik terhadap pengelompokan responden berdasarkan gender dan tingkat kelas, peneliti menggunakan uji *Univariate Analysis Of Variance* pada program SPSS yang akan dipaparkan Tabel 12 pada (lampiran 11) di bawah ini.

Table 12. ***Tests of Between-Subjects Effects Univariate Analysis Of Variance***

Dependent Variable:Kepuasan

Source	*Type III Sum of Squares*	df	*Mean Square*	F	*Sig.*
Corrected Model	16.68[a]	5	3.34	12.97	.00
Intercept	3917.12	1	3917.12	1.52E4	.00
gender	.04	1	.04	.14	.71
tingkat_kls	15.95	2	7.97	31.01	.00
gender * tingkat_kls	.25	2	.13	.49	.61
Error	67.88	264	.26		
Total	4266.67	270			
Corrected Total	84.55	269			

a. R *Squared* = ,197 (*Adjusted* R *Squared* = ,182)

Tabel 12 menunjukkan pada bagian *corrected model* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,00 artinya pengaruh semua variabel independen (gender, tingkat kelas, dan interaksi gender dengan tingkat kelas) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan) mempunyai model valid, karena memiliki nilai signifikansi < 0,05. Pada bagian *intercept* mempunyai nilai signifikansi 0,00, artinya nilai perbuhan variabel dependen tanpa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu dipengaruhi keberadaan varaibel independen mempunyai *intercept* signifikan karena < 0,05.

Pada bagian gender mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,71, artinya tidak ada pengaruh antara gender terhadap kepuasan peserta didik karena memiliki nilai signifikansi > 0,05. Pada bagian tingkat kelas mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,00, artinya terdapat pengaruh antara tingkat kelas terhadap kepuasan peserta didik karena memiliki nilai signifikansi < 0,05. Sedangkan bagian gender dengan tingkat kelas mempunyai nilai signifikansi 0,61 artinya tidak ada interaksi antara gender dengan tingkat kelas karena memiliki nilai signifikansi > 0,05.

Berdasarkan pernyataan diatas maka yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas karena mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05.

B. Pembahasan

1. Tingkat Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan, peneliti menganalisis data menggunakan deskriptif statistik sebagaimana pada Tabel 8, dengan nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,77 dibulatkan menajdi nilai 4,00 yang berarti tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi. Menurut peneliti wajar saja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jika tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo tinggi. Hal ini karena adanya sistem pelayanan yang cukup memadai serta layanan yang berorientasi pada kenyamanan peserta didik. Misal kondisi ruangan tata usaha, bimbingan konseling dan penerimaan tamu tertata dengan rapi, bersih dan cukup luas. Proses surat menyurat dilakukan dengan cepat dan handal.

Sesuai teori yang dikemukan oleh Suyety dan Gita Kurniawan, untuk melaksanakan layanan prima terdapat unsur-unsur pokok layanan diantarannya: (a) kesederhanaan; (b) kejelasan dan kepastian; (c) keamanan; (d) keterbukaan; (e) efisiensi; (f) ekonomis; (g) keadilan yang merata; dan (h) ketepatan waktu.[67] Salah satu Tujuan layanan prima adalah upaya kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas. Jika unsur-unsur pokok layanan prima tersebut dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan yaitu peserta didik. Jadi berdasarkan teori diatas, kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo mempunyai tingkat yang tinggi.

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, peneliti menganalisis data menggunakan deskriptif statistik sebagaimana pada Tabel 9 menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,93 dibulatkan menjadi nilai 4,00 yang berarti tingkat kepuasan peserta didik berkategori tinggi. Menurut peneliti wajar jika tingkat kepuasan

[67]Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan tinggi. Hal ini dikarenakan adanya sistem layanan yang berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan misal, menyiapkan daftar absensi dengan baik yang terletak di depan ruang tata usaha agar mempermudah peserta didik mengambil jika suatu saat membutuhkannnya sehingga mengakibatkan peserta didik merasa puas dalam menerima layanan tersebut. Sesuai teori yang dikemukan oleh Susatyo Herlambang, yaitu kepuasan pelanggan dapat dirasakan sebagai berikut: (a) dengan cara memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; (b) dengan cara memenuhi harapan pelanggan dengan membuat mereka akan kembali lagi; dan (c) dengan cara melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.[68]

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Joko Triono dengan judul "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang" hasil penelitiannya yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik dengan tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo adalah: (a) Faktor yang menjadi prioritas utama yaitu: ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, pegawai admisistrasi akademik bertidak cepat dan tanggap

[68]Susatyo Herlambang, *Public Relations And Customer Service*, 81.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa; (b) Faktor yang perlu dipertahankan yaitu: pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, melalukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa.[69] Untuk menghasilkan kepuasan peserta didik maka lembaga harus memperbaiki kualitas layanan dengan baik, misal melalui layanan prima karena salah satu tujuan dari layanan prima adalah memberikan rasa puas terhadap pelanggan dalam hal ini adalah peserta didik.

Jadi berdasarkan teori diatas dan penelitian yang pernah dilakukan maka, kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo mempunyai tingkat yang tinggi.

2. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis Tabel 10 menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik yang mempunyai nilai *pearson correlation* yaitu *r* sebesar 0,65 jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi maka hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori sedang atau cukup, karena berada pada wilayah nilai *r Product Moment* 0,40 – 0,70. Pada Tabel 10 terlihat bahwa arah korelasi menunjukkan arah posistif. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya negatif (-) didepan angka 0,65 artinya korelasi memiliki pola

[69]Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

posistif atau searah. Oleh sebab itu hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedang dan positif.

Menurut peneliti wajar jika kualitas layanan sangat berhubungan dengan kepuasan, karena dengan adanya layanan yang berkualitas salah satunya melalui unsur-unsur layanan prima maka akan menimbulkan rasa puas bagi penerima layanan tersebut, hal ini sesuai teori Lupiyoadi, terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan salah satunya adalah Kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.[70]

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indra Lesmana Sihombing dengan judul "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra I Di PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Cababang Merak-Bakauheni" hasil penelitiannya yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dengan nilai *Product Moment* sebesar 0,98 taraf signifikansi sebesar 0,00 < 0,05.[71]

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dan didukung oleh teori-teori yang sejalan dengan penelitian ini terbukti bahwa hasil penelitian diatas disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas layanan

[70]Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, 67
[71]Lesmana Sihombing, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Bakauheni,"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo yang berkategori sedang.

3. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis Tabel 11 menunjukkan beberapa indikator variabel X (kualitas layanan administrasi kesiswan) yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik diantarannya adalah keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu, karena memiliki nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Sedangkan berdasarkan Tabel 12 pengelompokan responden yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas karena mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. Menurut peneliti wajar jika indikator variabel X, yaitu keamanan, efisiensi dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan. Karena dalam hal ini, keamanan artinya memberikan layanan yang aman secara hukum dan nyaman saat terjadinya proses pemberian layanan kepada peserta didik. Efisiensi artinya layanan yang diberikan secara handal dan cepat dalam membantu dan memberikan jasa kepada peserta didik. Ketepatan waktu artinya layanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan. Sesuai penelitian yang dilakukan oleh Renata Arimawati yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diponegoro" dari hasil yang menggunakan analisis regresi, menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Dengan pengaruh 50.6% sedangkan 49.4% dipengaruhi oleh variabel lain.[72]

Jadi berdasarkan penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini terbukti bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah keamanan, efisiensi dan ketepatan waktu. Sedangkan faktor lain berdasarkan pengelompokan jumlah responden yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas.

[72]Arimawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pemaparan analisis data penelitian mengenai hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

   Tingkat kualitas layanan administrsi kesiswaan berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,77 dibulatkan menjadi nilai 4,00. Untuk tingkat kepuasan peserta didik juga berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 3,93 dibulatkan menjadi nilai 4,00.

2. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

   Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedanga atau cukup karena diperoleh Koefisien Korelasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05, artinya hipotesis Ha diterima yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

3. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah keamanan, efisiensi dan ketepatan waktu karena memiliki nilai signifikansi < 0,05. Sedangkan faktor lain berdasarkan pengelompokan jumlah responden yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas karena memiliki nilai signifikansi 0,00 < 0,05.

B. Saran

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari hasil penelitian, maka peneliti akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi sekolah terutama pihak tenaga administrasi kesiswaan hendaknya tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan administrasi kesiswaan, misal memberikan layanan secara cepat, tepat, menciptakan suasana layanan yang nyaman dan layak baik dalam kondisi fisik (ruangan) maupun nonfisik (sikap pemberi layanan), dan menetapkan biaya layanan secara terjangkau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi peserta didik selaku pengguna layanan administrasi kesiswaan hendaknya menghormati dan menghargai segala kebijakan administrasi kesiswaan secara bijaksana, karena jika antara pengguna layanan maupun orang yang melayani mampu kerjasama dengan baik maka akan menimbulkan layanan yang terbaik bagi kedua belah pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, Sri. 2015. *Analisis Kualitas Pealayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang.* Skripsi Universitas Negeri Semarang. Semarang: Fakultas Ekonomi

Arikunto, Suharsimi. 1990. *Organisasi Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: CV Rajawali

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*. Jakarta: Rineka Cipta

Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.* Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekola/Madrasah. 2017. Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah

Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Ppm

Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press

Haryono, Budi. 2013. *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: Andi

Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations And Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Ilias, Azleen dkk. Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *Jurnal International Business Research*, no.3 (Juli 2008): 163. Diakses 26 Oktober, 2017. https://pdfs.semanticscholar.org/cf60/c9a0e44c941cddeaf50858965122ddc82d0.pdf

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Kotler dan Keller. 1967. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kotler, Philip. *2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol.* Edisi 9. Jakarta: PT Prenhallindo

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2000. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keenam*. Terjemahan Wilhelmus Bakowaton. Jakarta: Intermedia

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo

Lupiyoadi dan Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Edisi I. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit

Merdian, Wili Andri. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus TIKI Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta*. Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi

Muhid, Abdul. 2012. *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan Spss For Window*. Sidoarjo: Zitama

Nawawi, Hadari. 1989. *Administrasi Pendididkan*. Jakarta: CV Haji Masagung

Prasetio, Ari. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* (Agustus 2012): 1. Diakses 6 Maret, 2018. journal.unnes.ac.id

Pratama, Reza Putra. Pengaruh Systemic Fairness Dari Layanan Internet Banking Terhadap Customer Satisfaction Dengan Customer Trust dan Customer Perceived Value Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, no. 1 (2014):103. Diakses 9 Maret, 2018. trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id

Purwanto, Ngalim. 2009. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Rinala, Nyoman dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Jurnal Program Pascasarjanan Universitas Pendidikan Ganesha*, vol. 4 (2013): 10. diakses 13 Oktober, 2017. https://media.neliti.com/media/publications/75452-ID

Rissa, Muthiah. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Profesi*, no. 2 (Maret 2017): 24. Diakses 25 Maret. 2018. https://www.researchgate.net/publication/319166598

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rohani, Ahmad dan Abu Ahmadi. 1991. *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Buku Aksara

Sihombing, Indra Lesmana. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Onsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Makauheni. Skripsi Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga: Fakultas Psikologi

Subroto, Suryo. 1984. *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Bina Aksara

Sudjana, Anas. Pengatar *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutisna, Oteng. 1993. *Administrasi Pendidikan Dasar Teoretis Untuk Praktek Profesional*. Indonesia: Angkasa

Suyety dan Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan Untuk Tingkat 1 SMK*. Indonesia: Ghalia Indonesia Printing

Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management*. Malang: Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Triono, Joko. 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Kademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang", Skripsi IAIN Semarang. Semarang: Fakultas Tarbiyah

Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Zeithmal, Valarie A. dan Mry Jo Bitner. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Second Edition Hill. New York: Mcgraw

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id