

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMP NEGERI  
2 PANDAN NAULI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

**Oleh:**


**DEBY YULINAR SARAGIH**

**NIM : 0307183145**



**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**DISETUJUI DAN DI SAHKAN**

<p><b>Pembimbing I</b></p>  <p><b>Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd</b> <b>NIP. 197005042014111002</b></p>	<p><b>Pembimbing II</b></p>  <p><b>Dr. Zunidar, M.Pd</b> <b>NIP. 197510202014112001</b></p>
<p><b>Ketua Program Studi</b> <b>Manajemen Pendidikan Islam</b></p>  <p><b>Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd</b> <b>NIP. 196702052014111001</b></p>	<p><b>Sekretaris Program Studi</b> <b>Manajemen Pendidikan Islam</b></p>  <p><b>Fatkhur Rohman, MA</b> <b>NIP. 198503012015031002</b></p>
<p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI <b>Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan</b> <b>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara</b> <b>Medan 2022</b></p>  <p><b>Dr. Mardianto, M.Pd</b> <b>NIP.196712121994031004</b></p>	

**DISETUJUI OLEH PENGUJI**

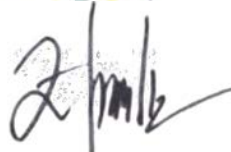
Penguji 1



Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd

NIP. 197005042014111002

Penguji 2



Dr. Zunidar, M.Pd

NIP. 197510202014112001

Penguji 3



UNIVERSITAS NEGERI  
SUMATERA MEDAN

Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd

NIP. 196702052014111001

Penguji 4

Dr. Usiono, MA

NIP. 196804221996031002

Medan, Juli 2022

Nomor : Istimewa

Lampiran : -

Perihal : Skripsi

a.n Deby Yulinar Saragih

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswi A.n Deby Yulinar Saragih yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMP NEGERI 2 PANDAN NAULI”** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah diterima dan dimunaqasyahkan pada sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN SU Medan.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.*

**Pembimbing I**



**Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd**  
**NIP.196407062014111001**

**Pembimbing II**



**Dr. Zunidar, M.Pd**  
**NIP. 197510202014112001**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deby Yulinar Saragih

NIM : 0307183145

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP N 2 Pandan Nauli

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMP N 2 PANDAN NAULI”** adalah karya saya sendiri, pengutipan yang terdapat dalam skripsi ini dilakukan dengan cara-cara yang sesuai dengan etika dan keilmuan. atas pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila suatu hari nanti ada pihak lain yang keberatan terhadap keaslian skripsi saya ini atau ditemukan bukti yang sangat kuat adanya unsur plagiasi atau penjiplakan atau pengutipan yang melanggar etika keilmuan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Deby Yulinar Saragih  
NIM. 0307183145

## ABSTRAK

Penelitian yang telah dilakukan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP N 2 Pandan Nauli”, yang melatarbelakangi kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan administrasi kesiswaan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli

Metodologi penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa. Sedangkan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 644 siswa di SMP N 2 Pandan Nauli. Sampel berjumlah 87 responden dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket kuesioner. Analisis data menggunakan *SPSS Statistic 26* dengan deskriptif dan regresi sederhana.

Dari hasil penelitian diketahui ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (X) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP N 2 Pandan Nauli. Dimana berdasarkan uji secara parsial (uji T) di peroleh nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 12,177 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,988. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji persyaratan analisis diperoleh data berdistribusi normal, dan linier. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan sudah cukup berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Siswa di SMP N 2 Pandan Nauli.

**Kata Kunci : Kepuasan Siswa, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kesiswaan**

## ABSTRACT

The research that has been conducted entitled "The Influence of the Quality of Student Administration Services on Student Satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli", which is the background of student satisfaction in the quality of student administration services, this study aims to determine student administration services at SMP N 2 Pandan Nauli to determine participant satisfaction. students on student administration services at SMP N 2 Pandan Nauli to find out how much influence student administration services have on student satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli

The research methodology uses quantitative research. The dependent variable in this study is student satisfaction. While the independent variable is the quality of student administration services. The population in this study amounted to 644 students at SMP N 2 Pandan Nauli. The sample is 87 respondents using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire questionnaire method. Data analysis used SPSS Statistic 26 with descriptive and simple regression.

From the results of the study, it is known that there is a positive and significant influence between the quality of student administration services (X) on student satisfaction (Y) at SMP N 2 Pandan Nauli. Where based on the partial test (T test) the tcount value is 12.177 with a significant value of 0.000 while the ttable value is 1.988. Thus Ho is rejected and Ha is accepted. Test requirements analysis obtained data with normal distribution, and linear. Based on the results of the research that has been done, the variable Quality of Student Administration Services is quite influential in increasing student satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli.

**Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, Student Administration**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.*

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak syukur atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia dari zaman jahiliyah sampai zaman modern, dengan memperbanyak shalawat kepadanya semoga kita diberi syafaat dihari akhir nanti. Aamiin ya rabbaláamin.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di UIN SU Medan, penulis menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP N 2 Pandan Nauli”. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah membantu penulisan dalam menyelesaikan proposal ini :


1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
2. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Ruslan Saragih, S.H dan Ibunda Syarifah Zubaidah Tanjung, S.Pd yang telah membesarkan saya, mendidik, mencintai dan memberikan kasih sayang yang luar biasa, memberikan dukungan, motivasi dan doa selama proses saya belajar hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd selaku pembimbing skripsi I yang telah meluangkan waktu, menilai, mengoreksi dan memberikan perbaikan, saran dan kritik yang membangun mengenai skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Zunidar, M.Pd selaku pembimbing skripsi II yang telah memberikan waktu untuk menilai, mengoreksi dan memberikan pengarahan yang mendukung dalam penulisan skripsi hingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.



5. Bapak Dr. Mardianto, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
6. Bapak Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd sebagai Keta Jurusan Manajemen Pendidikan Islam serta Bapak Fatkhur Rohman, MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan para Dosen-Dosen serta Staf Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan yang telah membantu dan mendukung penulis dalam segala urusan perkuliahan.
7. Bapak Nur Ekvan Santoso, S.Pd.,M.Si selaku Kepala Sekolah SMP N 2 Pandan Nauli dan Bapak Dian Hutabarat, S.Kom yang telah memberikan izin dan membantu penulis melaksanakan penelitian hingga selesai serta Bapak Supriadi, S.Ag yang memberikan motivasi, membantu dalam proses penelitian di SMP N 2 Pandan Nauli.
8. Kepada Rizky Fahdillah Syah, Miftahul Marhamah Harahap dan Shania Paranita Bangun yang menjadi tempat cerita suka dan duka selama perjalanan masa perkuliahan untuk saling mendorong dan memotivasi satu sama lain hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih banyak atas pengalaman, cerita suka duka kepada teman-teman MPI-1 Stambuk 2018 atas dukungan dan kerjasama untuk saling membantu satu sama lain sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Medan, Juli 2022

Peneliti



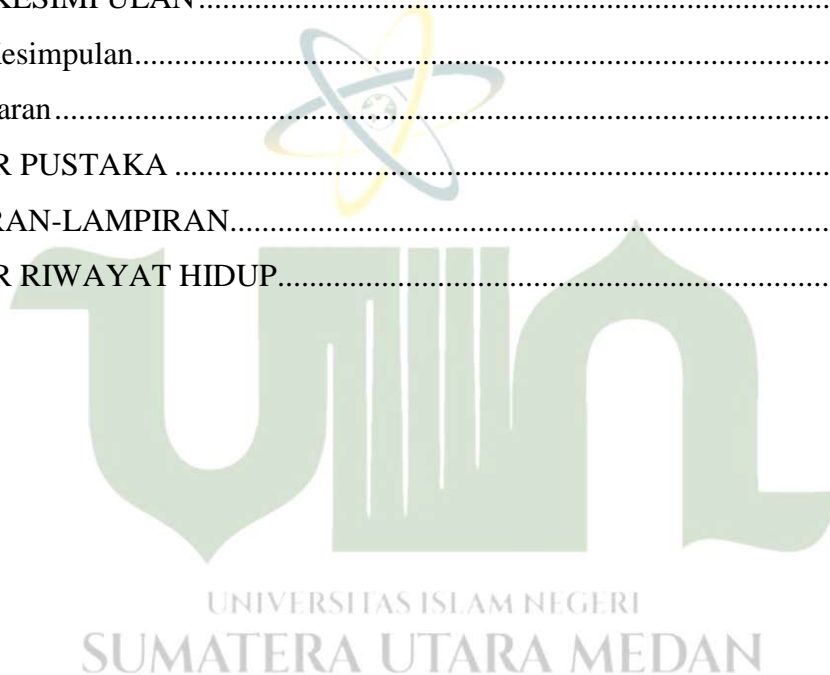
**Deby Yulinar Saragih**

**NIM. 0307183145**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
Daftar LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN .....	13
2.1. Kerangka Teori.....	13
2.1.1. Kepuasan Siswa.....	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	25
2.3. Kerangka Pikir.....	27
2.4. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2. Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3. Metode dan Prosedur Penelitian.....	31
3.3.1. Metode Penelitian.....	31
3.3.2. Prosedur Penelitian.....	32
3.4. Instrumen Penelitian.....	32
3.4.1. Defenisi Konseptual .....	33
3.4.2. Defenisi Operasional .....	34

3.4.3. Kisi Kisi Instrumen .....	34
3.5. Kaliberasi Instrumen .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	36
3.7. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Data Penelitian .....	42
4.2. Pembahasan Penelitian .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>88</b>

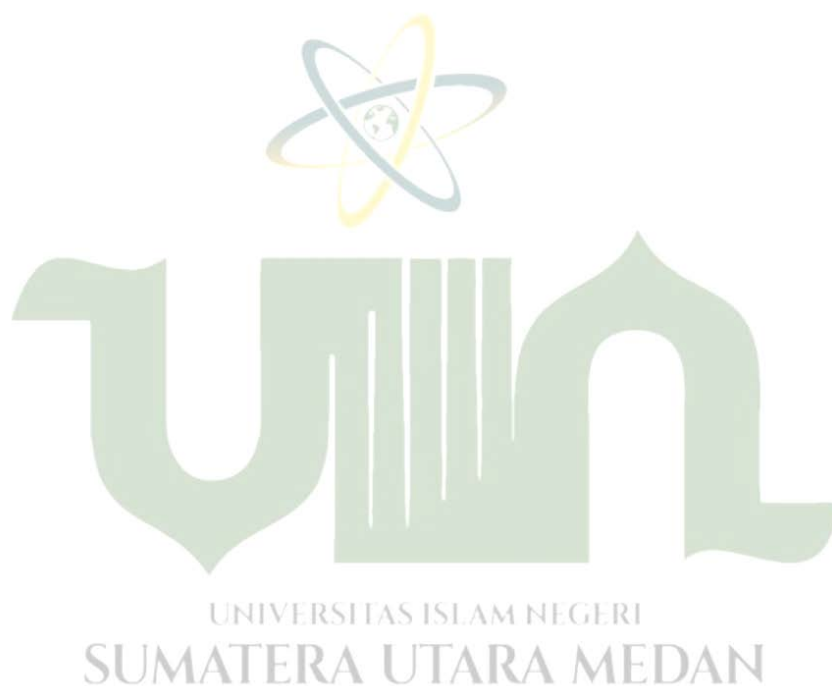


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1:	Sampel rumus Slovin.....	31
Tabel 3.2:	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.1:	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X).....	43
Tabel 4.2:	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	43
Tabel 4.3:	Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 4.4:	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4.5:	Deskriptif Deskriptif Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X).....	45
Tabel 4.6:	Deskriptif Deskriptif Pernyataan Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	46
Tabel 4.7:	Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.8:	Hasil Uji Linearitas.....	49
Tabel 4.9:	Hasil Uji Regresi Sederhana.....	50
Tabel 4.10:	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.11:	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1: Histogram <i>Display Normal Curve</i> Kepuasan Siswa.....	47
Gambar 4.2: Normal <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	48



## LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	59
Lampiran 2 .....	63
Lampiran 3 .....	67
Lampiran 4 .....	69
Lampiran 5 .....	72
Lampiran 6 .....	84
Lampiran 7 .....	85
Lampiran 8 .....	86
Lampiran 9.....	87



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN