



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS
VIII DI SMP AL-MAKSUM CINTA RAKYAT PERCUT SEI
TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh:

KARTIKA AYU LESTARI

NIM : 0307161018

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS
VIII DI SMP AL-MAKSUM CINTA RAKYAT PERCUT SEI
TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

Oleh:

KARTIKA AYU LESTARI
NIM : 0307161018

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Abdillah, M.Pd
NIP : 19680805 199703 1 002

Pembimbing II


Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd
NIP : 19700504201411 1 002

Ketua Prodi MPI


26/9/2020

Dr. Abdillah, M.Pd
NIP: 19680805 199703 1 002

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Ayu Lestari

NIM : 0307163111

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : **Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang**

Menyatakan dengan sebenarnya skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Medan, 16 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Kartika Ayu Lestari

NIM : 0307161018

Nomor : Istimewa

Medan, 16 September 2020

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan

UIN Sumatera Utara

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Kartika Ayu Lestari

Nim : 0307161018

Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

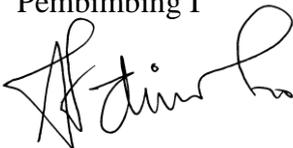
Judul : Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

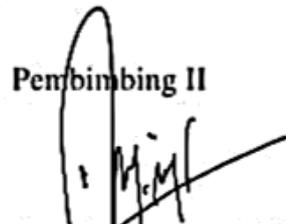
Pembimbing I



Dr. Abdillah. M.Pd

NIP : 19680805 199703 1 002

Pembimbing II



Dr. Mohammad Rifa'i. M.Pd

NIP : 19700504 201411 1 002

ABSTRAK



Nama : Kartika Ayu Lestari
NIM : 0307161018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Pembimbing I : 1. Dr. Abdillah, M.Pd
Pembimbing II: Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd
Judul : Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan, 2) Kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan, 3) Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi (*correlational research*). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel Krejcie Morgan berdasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Dalam tabel yang dikembangkan oleh Krejcie Morgan dengan populasi sebesar 176 orang maka sampel yang didapat sebesar 123 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penyebaran angket dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji persyaratan analisis, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pada kualitas layanan administrasi kesiswaan menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 52 orang (42,2%), pada kategori sedang sebanyak 56 orang (45,5%), pada kategori rendah sebanyak 14 orang (11,3%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%).

Pada kepuasan peserta didik menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 43 orang (34,9%), pada kategori sedang sebanyak 55 orang (44,7%), pada kategori rendah sebanyak 24 orang (19,5%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%).

Terdapat hubungan yang signifikan dengan koefisien korelasi sebesar r_{hit} (0,418) > r_{tab} (0,176) maka dikategori sedang. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Peserta Didik

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Abdillah, M.Pd

NIP : 19680805 199703 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi maha penyayang, segala puji bagi Allah yang telah memberi taufik, hidayah, dan inayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada teladan kita Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah, suri tauladan yang baik bagi seluruh alam. Dengan diutusnya beliaulah kita mampu membedakan mana yang benar dan mana yang salah untuk menggapai kebahagiaan dunia dan akhirat, sebagaimana contoh-contoh yang telah beliau wujudkan dalam kehidupannya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas-tugas dan melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Tarbiyah Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan”

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh saran, masukan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda H. Suriadi dan Ibunda Hj. Hamdani yang telah memberikan doa, bimbingan dan ajaran serta motivasi, baik itu berupa dukungan tenaga, moril, maupun material sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi dengan baik. Serta Kakak tersayang Surya Ramadani, Adik Fauzi Ahmad

Romadhon dan Abang Muhammad Ridwan yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd selalu Rektor UIN Sumatra Utara yang telah memberikan banyak sumbang sih kepada kampus tercinta UIN Sumatra Utara.
3. Bapak Dr. H. Amiruddin Siahaan, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatra Utara beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan kualitas pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Abdillah, M.Pd dan Dr. Muhammad Rifai, M.Pd selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan MPI sekaligus pembimbing skripsi 1 dan 2 yang telah banyak memberi bimbingan serta saran-saran kepada penulis sejak awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Chandra Wijaya, M.Pd sebagai Penasehat Akademik yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan program perkuliahan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Bapak/Ibu Dosen serta staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkhususnya kepada Abangda Muhammad Rizki Syahputra, M.Pd atas pelayanan, bimbingan, pengetahuan, dan pengalaman yang diberikan kepada peneliti selama proses perkuliahan di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
7. Bapak Endri Purnomo S.Pd sebagai kepala sekolah SMP Swasta Al-Maksum dan bapak Rahmat yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama penelitian.

8. Seluruh sahabat-sahabat seperjuangan MPI-1 stambuk 2016, terkhususnya kepada Dwi Putri Rahmayani Rizkita dan Suhaila Widia Astika Br Purba yang telah bersama-sama melaksanakan perkuliahan dari semester awal sampai akhir dan selalu mensupport penulis.
9. Semua pihak yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Untuk itu dengan yang tulus penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak, semoga bantuan yang diberikan mendapat bahan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini kepada yang lebih baik lagi. Dan harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini dapat berguna bagi peneliti sendiri setelah menjalankan proses penelitian ini begitu juga kepada seluruh pembaca.

Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh

Medan, 16 September 2020

Peneliti,



Kartika Ayu Lestari

NIM : 0307161018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. LANDASAN TEORITIS.....	10
1. Kepuasan Peserta Didik	10
2. Pengertian Kepuasan Peserta Didik	10
3. Tipe Kepuasan	11
4. Faktor-faktor Penentu Kepuasan	13
5. Mengukur Kepuasan	15
A. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	17
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2. Pengertian Administrasi Kesiswaan.....	19
3. Kegiatan Administrasi Kesiswaan	21
4. Seputar Kualitas Layanan	23
B. Kerangka Fikir	28

C. Penelitian yang Relevan	29
D. Pengajuan Hipotesis	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Lokasi Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Definisi Operasional	34
D. Instrument Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Coba Instrument	38
G. Teknik Analisis Data	43
H. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data Penelitian	51
B. Uji Persyaratan Analisis	55
C. Pengujian Hipotesis	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian	62
E. Keterbatasan Penelitian	65
BAB V. PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Implikasi	68
C. Saran-saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan	36
Tabel 3.2 Kisi-kisi variabel kepuasan peserta didik.....	37
Tabel3.3 Bobot Nilai Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	38
Tabel3.4Bobot Nilai Angket Kepuasan Peserta Didik.....	38
Tabel 3.5 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	39
Tabel 3.6 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik	40
Tabel 3.7 Nilai Cronbach's Alpha	42
Tabel 3.8 Reliability Statistic X.....	42
Tabel 3.9 Reliability Statistic Y	42
Tabel 3.10 Uji Kecenderungan Data	46
Tabel 3.11 Interpretasi Data.....	49
Tabel 4.1 Rangkuman Deskripsi Data Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y)	50
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Skor Variabel X.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Y	52
Tabel 4.4 Rangkuman Uji Normalitas Data Variabel Penelitian	55
Tabel 4.5 Uji linearitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y).....	56
Tabel 4.6 Uji Homogenitas Data Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.7 Uji Kecenderungan Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	58
Tabel 4.8 Uji Kecenderungan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)	59
Tabel 4.9 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji T Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Hubungan antara variabel X dan Y	35
Gambar 4.1 Histogram Skor Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	53
Gambar 4.2 Histogram Skor Kepuasan Peserta Didik.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Pendidikan sebagai usaha sadar yang dilakukan oleh keluarga, masyarakat dan pemerintah melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan yang berlangsung di sekolah dan di luar sekolah sepanjang hayat untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbagai lingkungan hidup secara tetap untuk masa yang akan datang.¹

Lembaga pendidikan yang biasa disebut dengan sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang berkualitas bagi para peserta didiknya. Dengan begitu sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut.

Peserta didik sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah tentu mengharapkan sekolah yang dituju mampu memenuhi segala kebutuhan dan harapannya. Dengan terpenuhinya segala kebutuhan dan harapan peserta didik maka hal tersebut akan menimbulkan suatu kepuasan dalam diri peserta didik.

¹ Dedi Mulyasana, (2012), *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, Bandung: Rosdakarya, hal. 4.

Kepuasan peserta didik merupakan elemen terpenting dari suatu perencanaan penilaian pelayanan yang bersifat formal. Peserta didik akan menunjukkan sikapnya terhadap pelayanan yang diterimanya, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika apa yang didapatkan siswa sesuai dengan apa yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, dan jika apa yang diterima siswa tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Sejalan dengan pendapat Popi Sopiadin, yang menyatakan bahwa “banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah”.² Salah satu faktor kepuasan dan ketidakpuasan peserta didik tersebut diantaranya adalah pelayanan pendidikan yang diterima peserta didik. Pencapaian kepuasan peserta didik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Didukung oleh pendapat Kotler dalam Ismail, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.³

²Popi Sopiadin, (2010), *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*, Bogor: GrahaIndonesia, hal. 33-34

³Rumra Suryanti Ismail, (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa AlWathan Ambon*, Jurnal (Online), Vol. IV no. 2, hal. 117.

Secara umum, Kotler dan Amstong dalam Rismi Somad dan Donni Juni Priansa menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan: 1) Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami, 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan pelanggan, 3) Perilaku/tindakan pegawai yang memberikan pelayanan tidak menyenangkan, 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, 5) Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang, dan lain-lain, 6) Promosi atau iklan yang terlalu berlebih-lebihan (muluk) yang tidak sesuai dengan kenyataan.⁴

Administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor.⁵

Kuncoro dalam Rufqotuz Zakhroh menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif.⁶ Peran tenaga administrasi tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar, akan tetapi peranannya cukup penting dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar dan pelayanan pendidikan.

Administrasi kesiswaan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan sekolah agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif dan

⁴ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, (2014), *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, hal. 33

⁵Yusuf Hadijaya, (2012), *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Perdana Publishing, hal. 3

⁶Rufqotuz Zakhroh, (2013), *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, Vol. 17 No. 2 Februari, hal. 63.

efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Administrasi kesiswaan memiliki berbagai tugas, diantaranya: 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru 2) Membantu kegiatan masa orientasi 3) Membantu mengatur rasio peserta didik per-kelas 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik 5) Membuat data statistik peserta didik 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan 8) Mendokumentasikan program pengembangan diri 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.⁷

Konsep pelayanan tidak hanya di pakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono dalam Abdullah Taman, mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.⁸

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang memberikan sesuatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan yang menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

⁸ Abdullah Taman, (2013), *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol 2, No.1, hal. 101

Hal ini senada dengan penelitian Ratnawiati (2017), Hasil penelitian analisis data menunjukkan, bahwa akumulasi skor rata-rata harapan peserta didik terhadap layanan administrasi sebesar $2138 : 25 : 21 = 4,07$ atau persentase sebesar $4,07 : 5 = 0,814 \times 100 = 81,4$ dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene tergolong Tinggi/Penting. Hasil analisis data menunjukkan, bahwa akumulasi Skor rerata kinerja pegawai administrasi terhadap layanan administrasi sebesar $1832 : 25 : 21 = 3,48$ atau persentase sebesar $3,48 : 5 = 0,697 \times 100 = 69,7$ atau 70 (pembulatan) dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene Tinggi/memuaskan. Nilai r_{xy} sebesar 0,987 bila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan variabel X terhadap variabel Y berada pada kategori sangat kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat. Besar hubungan variabel X dengan Y adalah $0,9872 \times 100\% = 97\%$, sedangkan sisanya 3% ditentukan oleh variabel lain.⁹

Berdasarkan hasil observasi diawal terhadap siswa terdapat beberapa masalah diantaranya: 1) Tenaga administrasi kesiswaan belum sepenuhnya mampu menciptakan suasana yang harmonis dengan peserta didik, 2) Rendahnya sikap siap melayani kebutuhan peserta didik, 3) Tenaga administrasi kesiswaan

⁹ Ratnawiati, (2017), *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene (Penelitian Skripsi)*, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, hal. 88-89

kurang menguasai penggunaan sarana TIK sehingga membuat pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat sedikit terhambat.

Peningkatan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu langkah awal yang dapat mendorong terciptanya layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas yang baik dalam dunia pendidikan, khususnya di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga administrasi kesiswaan maka tenaga administrasi perlu memperhatikan kualitas layanan serta kepuasan peserta didiknya.

Maka berdasarkan pemaparan di atas, peneliti bermaksud meneliti hubungan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan variabel kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan dengan alasan bahwa layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas dirasa memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dari penelitian ini, maka akan diketahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dilakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tenaga administrasi kesiswaan belum sepenuhnya mampu menciptakan suasana yang harmonis dengan peserta didik.
2. Rendahnya sikap siap melayani kebutuhan peserta didik.

3. Penggunaan sarana TIK masih kurang dikuasai oleh tenaga administrasi kesiswaan sehingga membuat pelayanan administrasi kesiswaan sedikit terhambat.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan, serta keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi waktu dan biaya, metodologi serta kendala-kendala lainnya sehingga peneliti perlu memberikan batasan penelitian yakni tentang hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan judul penelitian dan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.
2. Kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.
3. Hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan atau wawasan penulis tentang kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik.
 - b. Sebagai bahan masukan dan menambah wawasan mengenai hubungan layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik dan menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang pendidikan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi sekolah, dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat mengelola administrasi sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (peserta didik).

- b. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas lulusannya dan dasar dalam meningkatkan kualitas akademik dan kompetensi mahasiswa program kependidikan sebagai calon tenaga kependidikan yang profesional.
- c. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan membawa wawasan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.
- d. Bagi Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama, semoga bisa menjadikan rujukan dan tambahan wawasan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kepuasan Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Philip Kotler dan Keller mengartikan kepuasan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.¹⁰

Sutopo dkk., mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.¹¹ Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja pelayanan.

Ali Imron mendefinisikan peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan dirinya melalui proses pendidikan pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.¹²

Muhammad Rifa'i berpendapat bahwa peserta didik adalah seseorang yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu, yang selalu ingin mengembangkan potensi dirinya baik pada aspek

¹⁰ Philip Kotler dan KL Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, Edisi 12 Jilid, Jakarta: PT Indeks, hal. 220

¹¹ Sutopo dan Suryanto, Adi,(2006). *Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Edisi Revisi III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, hal. 29

¹² Ali Imron, (2016), *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, hal. 5

akademik maupun non akademik melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan.¹³

Kemudian terkait dengan kepuasan peserta didik dijelaskan Popi Sopiadin bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya.¹⁴

Richard F. Gerson mengartikan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.¹⁵

Seorang pelanggan dalam hal ini adalah peserta didik. Jadi kepuasan peserta didik yang dimaksudkan adalah suatu keadaan dimana peserta didik merasa bahwa keinginan, harapan dan kebutuhannya di sekolah telah terpenuhi.

2. Tipe Kepuasan

Prioritas utama di sekolah adalah berpusat pada minat dan kebutuhan siswa. Dalam hal ini seluruh unit pekerjaan di sekolah diabdikan dan didedikasikan pada kepentingan siswa sesuai dengan tujuan dari pendidikan di sekolah.¹⁶

Fandy Tjiptono dalam Sirhan Fikri, dkk, terdapat tiga tipe kepuasandan dua tipe ketidakpuasan, yakni:

¹³Muhammad Rifa'i, (2018), *Manajemen Peserta Didik: Pengelolaan Peserta Didik Untuk Efektivitas Pembelajaran*, Medan: CV. Widya Puspita, hal. 2

¹⁴Popi Sopiadin, (2010), *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*,Bogor: GrahaIndonesia,hal. 33

¹⁵ Richard F. Gerson, (2001), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, hal. 3

¹⁶Rusydi Ananda dan Amiruddin, (2017), *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*, Medan: CV. Widya Puspita, hal. 40

a. *Demanding customer satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.

b. *Stable customer satisfaction*

Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama.

c. *Resigned customer satisfaction*

Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas, namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.

d. *Stable customer dissatisfaction*

Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.

e. *Demanding dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi.¹⁷

Berdasarkan teori diatas, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan tergantung dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

¹⁷Sirhan Fikri, dkk, (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa: Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, hal. 122

3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan

Susatyo Herlambang yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dirasakan, sebagai berikut: (1) Dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; (2) Dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi; (3) Dapat melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.¹⁸

Fandy Tjiptono mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Faktor internal, faktor internal merupakan faktor yang dapat dikendalikan oleh institusi seperti sikap dan perilaku karyawan, kesalahan pencatatan termasuk kepuasan siswa yang dapat dikendalikan oleh institusi sekolah.
- b. Faktor eksternal, faktor eksternal merupakan faktor yang diluar kendali institusi seperti bencana alam, tindakan kriminal, masalah pribadi pelanggan dll. Dalam faktor internal terkait kepuasan siswa, sekolah tidak bisa mengontrol dan mengendalikan kepuasan siswa.¹⁹

Kotler dan Amstong dalam Rismi Somad dan Donni Juni Priansa menyatakan bahwa penyebab ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan:

- a. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami.

¹⁸Susatyo Herlambang, (2010), *Public Relations And Customer Service*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, hal. 81.

¹⁹Santoso dan Tjiptono, (2001), *Pengukuran Kepuasan*, Jakarta: Gramedia, hlm.

- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan pelanggan.
- c. Perilaku/tindakan pegawai yang memberikan pelayanan tidak menyenangkan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- e. Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang, dan lain-lain.
- f. Promosi atau iklan yang terlalu berlebih-lebihan (muluk) yang tidak sesuai dengan kenyataan.²⁰

Sedangkan menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam jurnal Nia Tur Rohmah, 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;
- 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;

²⁰ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, (2014), *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, hal. 33

- 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 lembaga peduli kepada pelanggan dan karyawan sebagai manusia, bukan semata-mata sebagai pembeli atau pekerja;
- i. Mencari cara-cara baru, beri pelanggan manfaat nilai tambah sebanyak mungkin, lembaga harus membuat pelanggan merasa “wow” dan terkesima;
- j. 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.²¹

4. Mengukur Kepuasan

Peran peserta didik selaku konsumen didalam sekolah ialah sebagai penerima layanan sekolah baik berupa layanan pembelajaran maupun non pembelajaran. Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan bahwa sekolah yang dituju mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Kepuasan peserta didik itu sendiri merupakan tingkat perasaan peserta didik setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya

²¹Nia Tur Rohmah, (2019), *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*: e-Skripsi, hal, 14-15

terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta didik.

Tingkat kepuasan peserta didik dapat di ukur dari aspek penilaian peserta didik terhadap tingkat pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Penilaian yang diberikan inilah yang akan menjadi aspek terpenting dalam penelitian ini karena akan memudahkan dalam memberikan tolak ukur terhadap kepuasan peserta didik. Tingkat pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh peserta didik serta bentuk perhatian yang diberikan dalam mengerjakan sesuatu. Dimana harapan dan perhatian itu dapat dinilai guna mengetahui apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh peserta didik serta menunjukkan komitmen dalam pelayanan yang diberikan.

Cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

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, hasilnya kurang dapat diandalkan dan seterusnya) sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan yang ada.²²

Dengan mengukur tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di sekolah, maka akan diketahui apakah tenaga administrasi kesiswaan di sekolah sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan peserta didik atau tidak.

B. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Tony mendefinisikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.²³

²²Susatyo Herlambang, (2010), *Public Relations and Customer Service*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, hal. 78-79

²³ Tony Wijaya, (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, hal. 9

Menurut Goesth dan Davis dalam buku Fandy dikatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”²⁴ Kualitas memiliki ikatan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dan lembaga pendidikan. Dalam hal ini, peserta didik merupakan pelanggan dalam dunia sekolah akan merasa puas apabila lembaga sekolah memberikan layanan yang berkualitas.

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.²⁵

Kata layanan apabila mendapatkan imbuhan pe- menjadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sekolah dibawah harapan, maka peserta didik akan merasa kecewa, bila pelayanan sesuai dengan harapan, peserta akan puas, sedangkan bila pelayanan melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas.

²⁴ Fandy Tjiptono, (1996), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, hal. 51.

²⁵ Basu Swasta dan Hani Handoko, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, hal. 10

Menurut Kotler yang dikutip dalam jurnal Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar “kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan.”²⁶

Kualitas layanan ialah memenuhi atau melebihi kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu kualitas layanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, begitupun sebaliknya kualitas layanan dikatakan jelek apabila pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

2. Pengertian Administrasi Kesiswaan

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari kata “*ad*” dan “*ministrare*”. *Ad* berarti sama dengan kata “*to*” dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, sedangkan *ministrare* berarti “*to serve*” atau “*to conduct*” yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.²⁷ Jadi kata administrasi dapat diartikan sebagai usaha untuk membantu, usaha untuk menolong, usaha untuk mengarahkan semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

²⁶ Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, (2015), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)*, Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3, No. 1, hal. 4

²⁷Joharis Lubis dan Haidir, (2019), *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*, Jakarta: Prenadamedia Group, hal. 1

Menurut Slamet Wijadi Atmosudarno dalam Yusuf Hadijaya, mengemukakan bahwa pengertian administrasi dapat ditinjau dari sudut: a) institusional, yaitu administrasi adalah sekelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama, b) fungsional, yaitu segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan bersifat melihat kedepan, c) sebagai proses, yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentu tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapai tujuan tersebut.²⁸

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, bahwa pelaksana urusan administrasi sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: a) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian b) Melaksanakan Administrasi Keuangan c) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana d) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat e) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan f) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan g) Melaksanakan Administrasi Kurikulum.²⁹ Namun dalam skripsi ini hanya akan meneliti tentang administrasi kesiswaan yang pelaksanaan tugas dalam bidang administrasi kesiswaannya saja.

Administrasi kesiswaan merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa dalam upaya

²⁸Yusuf Hadijaya, (2012), *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing, hal. 2-3

²⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

mengembangkan potensi siswa. Administrasi kesiswaan di maksudkan untuk memberikan pelayanan pada siswa dalam kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan lainnya dalam sekolah. Administrasi kesiswaan juga dimaksudkan untuk mengatur data-data tentang siswa agar menjadi lebih tertib dan terencana, guna mempermudah kepala sekolah dalam pengambilan keputusan dalam bidang kesiswaan maupun hal-hal yang berkaitan dengan kesiswaan.

3. Kegiatan Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan murid semenjak proses penerimaan sampai saat siswa meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan sekolah itu. Kegiatan menghimpun, mencatat dan memelihara data informasi mengenai siswa termasuk dalam bidang pelayanan ketatausahaan sekolah. Rangkaian kegiatan ini tidak selamanya dikerjakan kepala sekolah tetapi ia melimpahkan sebagian pekerjaan ketatausahaan kepada guru dan pegawai tata usaha.

Beberapa kegiatan dalam administrasi kesiswaan diantaranya sebagai berikut :

a. Mengatur kegiatan siswa baru

Administrasi kesiswaan bukan saja dilakukan setelah siswa atau seorang anak telah terdaftar sebagai warga sekolah, namun pengadministrasiannya harus dilakukan sejak diadakan perencanaan penerimaan siswa baru. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan berkaitan dengan program penerimaan siswa baru

diantaranya: (a) Penetapan daya tampung, (b) penetapan syarat calon siswa, (c) penetapan panitia penerimaan calon, (d) seleksi calon, dan (e) pengumuman hasil tes.

b. Mengatur kegiatan orientasi siswa baru

Siswa yang dinyatakan diterima, masih merasa asing dan belum mengenal dengan baik keadaan sekolah dimana mereka akan belajar. Mereka belum mengenal dengan baik lingkungan fisik sekolah, dan lain-lain. Untuk itulah sekolah perlu mengatur waktu dan kegiatan orientasi siswa baru untuk mengenali dan menyesuaikan diri dengan semua situasi yang ada dalam lingkungan belajar mereka.

c. Mengatur kehadiran siswa

Keberhasilan siswa dalam belajar bukan saja ditentukan oleh kemampuan intelektual siswa, tetapi juga oleh ketekunan siswa dalam mengikuti setiap kegiatan belajar di sekolah. Oleh karena itu, ketekunan mengikuti kegiatan pelajaran ditentukan oleh kehadiran siswa, maka masalah kehadiran perlu mendapat perhatian serius oleh sekolah.

d. Mengatur pemberian bimbingan siswa

Sejak siswa dinyatakan diterima sebagai warga sekolah, maka sejak itu maju mundurnya kegiatan belajar siswa menjadi beban dan tanggung jawab yang harus dipikul oleh sekolah.

e. Mengatur siswa dalam kegiatan ko-kurikuler dan ekstrakurikuler

Ada beberapa bentuk kegiatan yang dapat menunjang kegiatan intrakurikuler. Kegiatan itu antara lain studi lapangan, karyawisata, kepramukaan, kelompok kegiatan kesenian, keolahragaan, kesenian, mendaki gunung, dan sebagainya. Kegiatan-kegiatan semacam inilah yang dikelompokkan sebagai kegiatan yang bersifat ko dan ekstrakurikuler. Dengan kata lain kegiatan-kegiatan tersebut dimaksud untuk menunjang bagi proses belajar mengajar yang pelaksanaan kegiatannya diluar waktu kegiatan intrakurikuler. Meskipun kegiatan ini tidak tercantum dalam dokumen kurikulum namun mengingat fungsinya dapat menunjang, maka kegiatan ini dapat dilaksanakan sekolah bersama para siswa. Oleh karena itu, pelaksanaannya perlu diatur oleh sekolah dan dibawah tanggung jawab sekolah.

f. Mengatur perpindahan (mutasi) siswa

Sekolah yang akan menerima siswa pindahan harus meminta surat keterangan pindah. Demikian pula sekolah yang melepaskan siswanya pindah ke sekolah lain perlu mengeluarkan surat keterangan pindah.³⁰

4. Seputar Kualitas Layanan

Salah satu kepentingan pelayanan yang dapat memuaskan seseorang ialah dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Yang dimaksud dengan standar pelayanan ialah suatu tolok ukur yang

³⁰M. Joharis Lubis dan Haidir, (2019), *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Koperasi*, Jakarta: Prenadamedia Group, hal. 41-48.

dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan yang berkualitas. Sedangkan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan seberapa besar keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi pelanggan dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, al-Qur'an surat ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,

maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³¹

Ayat diatas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, kita perlu memperhatikan hubungan, mampu memahami, memberikan sikap perhatian terhadap pelanggan dan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik yang tidak menyakiti hati pelanggan. Dalam hal ini tenaga administrasi kesiswaan harus melayani kebutuhan peserta didik dengan pelayanan yang sebaik-baiknya. Hal itu akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas peserta didik.

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan, agar suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah dengan menerapkan teori pelayanan prima. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.³² Dalam layanan prima terdapat unsur-unsur 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 mudahdilaksanakan 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

³¹ Departemen Agama RI, (2005), *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: PT Syaamil Cipta Media, hal. 159

³² Suyety dan Gita Kurniawan, (2005), *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat 1 SMK*, Indonesia: Ghalia Indonesia Printing,hal. 46

pelayanan; (b) persyaratan layanan dan teknis administratif; (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung 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, dengandemikian 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.³³

Goetsch dan Davis dalam Juhana Wijaya berpendapat bahwa terdapat beberapa definisi kualitas layanan seperti berikut:

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁴

Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin banyak pula pelanggan yang merasa terpuaskan, dengan begitu akan tercipta hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan. Lingkungan pendidikan

³³ *Ibid*, hal. 26-27

³⁴ Juhana E. Wijaya, (2004), *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan SMK Berdasarkan Kurikulum*, Bandung: CV. Armico, hal. 38

tidak akan lepas dari kegiatan pemberian jasa layanan oleh tenaga administrasi madrasah. Jasa layanan yang diberikan hendaknya selalu menuju kearah yang lebih baik.

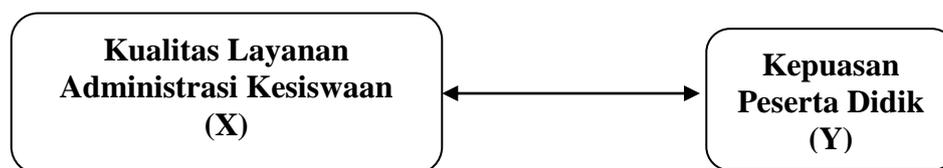
C. Kerangka Fikir

Dalam penelitian ini, kerangka berpikir akan menjadi landasan untuk menjelaskan bagaimana kualitas layanan administrasi kesiswaan mempengaruhi kepuasan peserta didik. Untuk itu akan dijelaskan bagaimana kerangka berfikir sebagai berikut:

Lembaga pendidikan yang biasa disebut dengan sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang berkualitas bagi para peserta didiknya. Dengan begitu, sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut. Peserta didik sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah tentu mengharapkan sekolah yang dituju mampu memenuhi segala kebutuhan dan harapannya. Suatu hal yang dapat memberikan kepuasan terhadap peserta didik ketika tenaga administrasi kesiswaan mampu menciptakan suasana yang harmonis dengan peserta didik, sikap siap melayani kebutuhan peserta didik yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi serta kelancaran tenaga administrasi dalam memanfaatkan sarana TIK di sekolah. Upaya tenaga administrasi kesiswaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui beberapa indikator diantaranya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan merata dan ketetapan

waktu, sehingga dengan adanya kualitas layanan administrasi kesiswaan dapat memberikan kepuasan terhadap peserta didik.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan bagan 1 tersebut, maka penelitian ini akan mendeskripsikan hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

D. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Beberapa penelitian mengenai hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik telah banyak dilakukan, diantaranya :

1. Nuril Ahmad (2014), melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan. Dari hasil penelitian ini ditemukan beberapa fakta yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Fattah Sugihan terlaksana dengan baik, hal ini diketahui dari data hasil kuesioner yang telah disebar, dan hasil rata-rata menunjukkan prosentase 79,138% sehingga termasuk kategori baik. Sedangkan kepuasan siswa menunjukkan prosentase sebesar

82,369% yang berarti sangat puas. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan adalah sangat kuat. Hal ini berdasarkan perhitungan rumus statistik product moment sebesar 0,93 yang berkategori sangat kuat.³⁵

2. M. Hasbi (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah penulis uraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), ketanggapan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang yakni variabel empati (empathy) X4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati (empathy) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.³⁶
3. Nia Tur Rohmah (2019) melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta

³⁵Nuril Ahmad, (2014), *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan*, e-Jurnal Studi Islam, Vol1 Nomor 1 Juni, hal. 24-25

³⁶M. Hasbi, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, e-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 3, Nomor 1, Mei, hal. 108

Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Berdasarkan hasil pengujian data diketahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan tergolong tinggi karena mempunyai nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,77, berada pada nilai 4,00. Tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada nilai 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 administrasi 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 terhadap 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 $0,00 < 0,05$.³⁷

³⁷Nia Tur Rohmah, (2019), *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo: e-Skripsi*, Surabaya: Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, hal. xii.

E. Pengajuan Hipotesis

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.³⁸ Maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat.

H_a : Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat.

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$: artinya H_0 ditolak, H_a diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$: artinya H_0 diterima, H_a ditolak.

Ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ dengan derajat kebebasan (db) = n-2

³⁸ Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabet CV, hal. 159

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Rencana lokasi penelitian ini dilakukan di SMP Swasta Al Maksum yang berada di Jl. Satria Dusun IX Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan dalam memperoleh data, penelitian lebih memfokuskan pada masalah yang akan diteliti karena lokasi penelitian dekat peneliti dan sesuai dengan kemampuan, baik waktu dan juga keterbatasan dana.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁹. Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti⁴⁰. Jadi, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang berupa data kuantitatif mengukur dan menghitung. Dalam penelitian ini, populasi yang dipakai adalah seluruh peserta didik kelas VIII yang sedang melakukan kegiatan pembelajaran tahun ajar 2019/2020 di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan. Dari data yang didapat tercatat populasi tersebut sebesar 176 orang peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

³⁹Indra Jaya dan Ardat, (2013), *Penerapan Statistik untuk Pendidika*, Bandung: Cita Pustaka Media Perintis, hlm. 20.

⁴⁰Syahrum dan Salim, (2014), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media, hlm. 113.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴¹ Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik berdasarkan tabel Krejcie. Menurut Jaya, untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan tabel Krejcie berdasarkan atas kesalahan 5%, jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.⁴²

Berdasarkan tabel Krejcie Morgan, populasi yang terdapat pada lokasi penelitian ini sebanyak 176 peserta didik kelas VIII, maka sampel yang didapat adalah sejumlah 123 peserta didik.

C. Defenisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya⁴³.

Dengan dasar defenisi tersebut, dapat penulis jelaskan bahwa penelitian ini mempunyai dua variabel, yaitu:

- a. Variabel pertama kualitas layanan administrasi kesiswaan sebagai variabel X.
- b. Variabel kedua kepuasan peserta didik sebagai variabel Y.

⁴¹ Sugiyono, (2011), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, hlm. 62

⁴² Indra Jaya, (2010), *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan*, Bandung: CitaPustaka Media Perintis, hal. 38-39.

⁴³ Sugiono, (2013), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet. Ke-16, Bandung: Alfabeta, hlm. 60

2. Definisi Operasional

a. Variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan

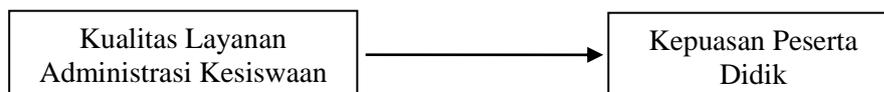
Kualitas layanan administrasi kesiswaan: memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan peserta didik berkaitan dengan mulai awal peserta didik masuk ke sekolah sampai keluarnya peserta didik ke sekolah karena telah tamat atau sebab-sebab lain. Adapun indikator dalam kualitas layanan administrasi kesiswaan menggunakan teori Suyety dan Gita Kurniawan adalah: (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan dan Kepastian, (3) Keamanan, (4) Keterbukaan, (5) Efisiensi, (6) Ekonomis, (7) Keadilan merata dan (8) Ketetapan waktu.

b. Variabel kepuasan peserta didik

Kepuasan peserta didik: perasaan senang atau kecewa yang dimiliki peserta didik setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan layanan sekolah. Adapun indikator dalam kepuasan peserta didik menggunakan teori Susatyo Herlambang adalah: (1) Memenuhi kebutuhan dasar peserta didik, (2) Memenuhi harapan pelanggan, (3) Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII.

Sebagaimana terdapat dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 3.1 Hubungan antara variabel X dan Y

D. Instrument Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus menggunakan sebuah alat ukur yang baik, yang biasanya disebut dengan instrument penelitian. Instrument penelitian itu sendiri adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument untuk mengukur kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik dengan menggunakan instrument angket/kuesioner yang dibagikan kepada sasaran dalam penelitian, serta pedoman dokumentasi untuk memperoleh data pendukung.

Adapun kisi-kisi instrument angket/koesioner untuk mengukur variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik kelas VIII yaitu:

Tabel 3.1 Kisi-kisi variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Butir
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) Teori Suyety dan Gita Kurniawan	Unsur-unsur Pelayanan Prima	Kesederhanaan	1, 2, 3	3
		Kejelasan dan kepastian	4, 5, 6	3
		Keamanan	7, 8, 9	3
		Keterbukaan	10, 11, 12, 13	4
		Efisiensi	14, 15, 16	3
		Ekonomis	17, 18, 19	3
		Keadilan merata	20, 21, 22	3
		Ketetapan waktu	23, 24, 25	3
Jumlah				25

Tabel 3.2 Kisi-kisi variabel kepuasan peserta didik

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Butir
Kepuasan Peserta Didik (Y) Teori Susatyo Herlambang	Tingkatan kepuasan pelanggan	Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar peserta didik	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8
		Memenuhi harapan pelanggan	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	12
		Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik	21, 22, 23, 24, 25	5
Jumlah				25

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik dan instrumen pengumpulan data informasi lapangan ditempuh dengan teknik angket dan studi dokumentasi, berikut penjelasannya.

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Creswel mengatakan bahwa angket (Kuesioner) yaitu, *Question maires, are form used in a survey design that participant in a study complete and return to the researcher*. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.⁴⁴

⁴⁴*Ibid*, Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, hal.192

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode angket (kuesioner). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui angket merupakan data primer. Angket dalam penelitian ini terdiri dari butir-butir pernyataan yang dibagikan kepada responden dan dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam angket penelitian ini yaitu dengan skala *Likert*, dengan klasifikasi sebagai berikut:

Table 3.3 Bobot Nilai Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Jawaban Pilihan	Bobot Nilai
Selalu (S)	5 skor
Sering (SR)	4 skor
Kadang-kadang (KD)	3 skor
Jarang (J)	2 skor
Tidak Pernah (TP)	1 skor

Table 3.4 Bobot Nilai Angket Kepuasan Peserta Didik

Jawaban Pilihan	Bobot Nilai
Sangat Baik (SB)	5 skor
Baik (B)	4 skor
Cukup (C)	3 skor
Kurang (K)	2 skor
Sangat Kurang (SK)	1 skor

F. Uji Coba Instrument

Sebelum kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen penelitian. Uji coba ini dilakukan kepada peserta didik yang tidak termasuk dalam responden penelitian ini tetapi masih tergolong dalam populasi penelitian. Cara yang tepat adalah

dengan menyebarkan angket kepada peserta didik kelas IX di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat yang terpilih sebagai responden uji coba sebanyak 30 peserta didik di luar sampel.

1. Uji Validitas

Uji validitas (kesahihan) digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir melaksanakan fungsinya. Untuk mendapatkan validitas angket maka dilakukan analisis validitas. Instrumen variabel yang berupa angket diuji coba dan dianalisa dengan menggunakan SPSS versi 20. Untuk menguji validitas yaitu dengan menghitung koefisien korelasi (r) butir dengan skor total. Butir dikatakan valid (sahih) jika nilai korelasi (r) > harga kritik r dengan taraf kepercayaan 95%. Sebaliknya jika nilai korelasi (r) < harga kritik r product moment, maka butir item dikatakan tidak valid (gugur).

Butir dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf kepercayaan 95%. Pada kasus ini $dk = 28$ ditentukan dari $dk = N-2$ dengan jumlah $N = 30$ alpha (α) = < 0,05 didapat $r_{tab} = 0,361$.⁴⁵ soalnya dinyatakan valid jika $r_{hit} >$ dan tidak dinyatakan valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Berikutnya hasil uji validitas kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik.

Tabel 3.5 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

No. Butir	<i>Corrected</i> <i>Item Pernyataan</i>	r_{tabel}	Keterangan

⁴⁵Rusydi Ananda dan Muhammad Fadli, (2018), *Statistika Pendidikan (Teori dan Praktek dalam Pendidikan*, Medan: C.V Widya Pustaka, hal. 338.

	<i>Total Correlation</i>		
1.	,428	,361	Valid
2.	,497	,361	Valid
3.	-,101	,361	Tidak Valid
4.	,448	,361	Valid
5.	,415	,361	Valid
6.	,481	,361	Valid
7.	,419	,361	Valid
8.	-,004	,361	Tidak Valid
9.	,497	,361	Valid
10.	,454	,361	Valid
11.	,386	,361	Valid
12.	,458	,361	Valid
13.	,374	,361	Valid
14.	1,000	,361	Valid
15.	,421	,361	Valid
16.	,430	,361	Valid
17.	,206	,361	Tidak Valid
18.	,458	,361	Valid
19.	,597	,361	Valid
20.	,419	,361	Valid
21.	-,049	,361	Tidak Valid
22.	,700	,361	Valid
23.	,527	,361	Valid
24.	,597	,361	Valid
25.	1	,361	Valid

Berdasarkan hasil tabel di atas, dari 25 butir variabel X (kualitas layanan administrasi kesiswaan) terdapat 21 butir yang valid dan 4 butir butir yang tidak valid diantaranya adalah nomor 3,8,17 dan 21.

Tabel 3.6 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik

No. Butir	<i>Corrected ItemPernyataan Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	,428	,361	Valid
2.	,497	,361	Valid
3.	,551	,361	Valid
4.	,448	,361	Valid
5.	,415	,361	Valid
6.	,481	,361	Valid
7.	,419	,361	Valid
8.	,430	,361	Valid
9.	,497	,361	Valid
10.	,041	,361	Tidak Valid
11.	,489	,361	Valid
12.	,438	,361	Valid
13.	,374	,361	Valid
14.	,969	,361	Valid
15.	,396	,361	Valid
16.	,023	,361	Tidak Valid
17.	,423	,361	Valid
18.	,234	,361	Tidak Valid
19.	,421	,361	Valid
20.	,419	,361	Valid
21.	,421	,361	Valid
22.	,700	,361	Valid
23.	,459	,361	Valid
24.	,356	,361	Tidak Valid
25.	1	,361	Valid

Berdasarkan hasil tabel di atas, dari 25 butir variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) terdapat 21 butir yang valid dan 4 butir butir yang tidak valid diantaranya adalah nomor 10, 16, 18 dan 24.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa suatu instrumen layak dipercaya untuk dipakai sebagai alat pengumpul data. Uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20 Uji reliabilitas dengan nilai dari *Cronbach's alpha* dari SPSS versi 20. Digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator dalam kuesioner penelitian. Tingkat keandalan *Cronbach's alpha* dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.7 Nilai Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.0 – 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Sedikit Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

Berikut tabel hasil dari uji reliabilitas variabel X (Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).

Tabel 3.8

Reliability Statistics X

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	24

Tabel 3.9**Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	24

Dari hasil uji reliabilitas pada variabel X, dapat kita peroleh nilai reliabelnya sebesar 0,901 dan pada variabel Y sebesar 0,915 artinya kuesioner yang kita buat sudah reliabel dengan kategori sangat andal jika dilihat dari nilai *cronbach's alpha*.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan pengelolaan data penelitian untuk memperoleh gambaran yang obyektif dari subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik inferensial. Statistik inferensial (sering disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.⁴⁶

1. Uji Deskripsi data

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (generalisasi atau inferensi).⁴⁷ Dalam analisis deskriptif penulis menggunakan tabel deskriptif statistik dengan

⁴⁶Sugiyono, (2015), *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, hal. 148

⁴⁷ Abdul Muhid, (2012), *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Window*, Sidoarjo: Zitama, hal. 1

bantuan program SPSS 20.0 untuk setiap variabel yang diteliti, termasuk *Mean*, *Minumum*, *Maximum* dan sebagainya. Yaitu mengukur kualitas layanan administrasi kesiswaan sebagai variabel X dan kepuasan peserta didik sebagai variabel Y.

a. Mean

Untuk menghitung mean digunakan rumus berikut:

$$M = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

f = frekuensi kelas median

x = nilai tengah kelas interval

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

b. Median (Me)

Untuk menghitung median digunakan rumus berikut:

$$Me = b + f \left(\frac{\frac{1}{2}n - f}{f} \right)$$

Keterangan:

b = batas bawah kelas median, ialah kelas dimana akan terletak

p = panjang kelas median

n = ukuran sampel atau banyak data

F = jumlah semua frekuensi dengan tanda kelas lebih kecil dari
tanda kelas median

f = frekuensi kelas median

c. Modus (M_o)

Untuk mendapatkan nilai modus digunakan rumus sebagai berikut:

$$M_o = b + p \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right)$$

Keterangan:

b = batas bawah kelas modal, ialah dengan frekuensi terbanyak

p = panjang kelas modal

b_1 = frekuensi kelas modal dikurangi frekuensi kelas interval
dengan tanda kelas yang lebih kecil sebelum tanda kelas
modal

b_2 = frekuensi kelas modal dikurangi frekuensi kelas interval
dengan tanda kelas yang lebih besar sebelum tanda kelas
modal

d. Standar Deviasi (SD)

Untuk menghitung standar deviasi digunakan rumus sebagai
berikut:

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum f_i x_i - (\sum f_i x_i)^2}{n(n-1)}}$$

Keterangan:

f = frekuensi kelas median

x = nilai tengah kelas interval

n = jumlah sampel

2. Uji Kecenderungan Data

Untuk mengidentifikasi tingkat kecenderungan kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan kepuasan peserta didik (Y) digunakan rata-rata skor ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). Adapun pengujian kecenderungan variabel sebagai berikut:

Mi adalah rata-rata skor ideal dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Mi = \frac{\text{Skor Tertinggi} + \text{Skor Terendah}}{2}$$

SDi adalah standar deviasi ideal dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Sdi = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{6}$$

Berikut tabel dari uji kecenderungan data:

Tabel 3.10 Uji Kecenderungan Data

Rentangan	Frek. Observasi	Frek. Relatif	Kategori
$Mi + 1,5 Sdi <$	FO_1	Fr_1	Tinggi
$Mi \text{ s/d } Mi + 1,5 Sdi$	FO_2	Fr_2	Cukup
$Mi - 1,5 Sdi \text{ s/d } Mi$	FO_3	Fr_3	Kurang
$< Mi - 1,5 Sdi$	FO_4	Fr_4	Rendah
Jumlah	N		

3. Uji Persyaratan Analisis

Sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis penelitian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan analisis regresi sederhana, dengan menggunakan bantuan dari progama *SPSS 20.0 for windows*. Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan prasyarat analisis yaitu uji normative dan uji linearitasnya.

a. Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan uji statistik menggunakan analisis regresi, maka perlu diketahui apakah sampel berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hal tersebut adalah dengan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Menurut Singgih Susanto, dasar pengambilan keputusan distribusi itu normal atau tidak, dapat dilakukan berdasarkan probabilitas yaitu⁴⁸:

- 1) Jika probabilitas, >0.05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas, <0.05 maka populasi tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Teknik analisis data yang akan digunakan untuk pengujian hipotesis adalah regresi linear, maka sebelum melakukan penolahan data menggunakan analisis regresi linear maka terlebih dahulu akan dilakuakn uji linearitas hubungan antar variabel.

Kriteria pengujian linearitas adalah jika nilai signifikansi hasil perhitungan lebih besar dari 0.05, pada tarif signifikansi 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

⁴⁸Singgih Susanto, (2002), *Mengelola Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, hal. 393

Keterangan : F_{reg} = harga bilangan F untuk garis regresi

RK_{reg} = rerata kuadrat garis regresi

RK_{res} = rerata kuadrat residu⁴⁹

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas diperlukan untuk melihat apakah data kelompok populasi yang diperoleh memiliki variansi yang homogen atau tidak. Untuk penelitian ini menggunakan pengujian homogenitas dengan menggunakan rumus uji F, karena dengan uji ini dapat diketahui apakah data ini homogen. Berikut rumus yang digunakan:

$$f = \frac{\sigma \text{ terbesar}}{\sigma \text{ terkecil}}$$

dengan σ = varians

Kriteria pengujian: jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}(0,05)$, maka tidak homogen

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}(0,05)$, maka data homogen

H. Pengujian Hipotesis

1. Uji Korelasi

Setelah langkah analisis telah terpenuhi maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis. Analisis korelasi adalah suatu analisis statistik yang mengukur tingkat asosiasi atau hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*).⁵⁰ Dengan menggunakan analisis korelasi yang dilakukan untuk

⁴⁹Sutrisno Hadi, (2000), *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset, hal. 13

⁵⁰Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, (2018), *Statistik Pendidikan: Teori dan Praktik dalam Pendidikan*, Medan: Pusdikra Advertising, hal. 198

menguji hubungan masing-masing variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII (Y).

Uji korelasi ini menggunakan rumus korelasi product moment. Korelasi produk moment (*product moment correlation*) adalah salah satu teknik korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel.⁵¹

Adapun rumus tersebut sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi variabel x dan variabel y

N : jumlah subjek yang diteliti.

$\sum X$: jumlah nilai variabel x

$\sum Y$: jumlah nilai variabel y

$\sum X^2$: jumlah populasi

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat nilai setiap butir

$\sum XY$: jumlah kuadrat nilai total

Berikut tabel hasil nilai r terhadap interpretasi data variabel x dan variabel y :

Tabel 3.11
Interpretasi Data

Koefisien Korelasi	Interpretasi Data
$0,800 < r < 1,000$	Hubungan sangat tinggi
$0,600 < r < 0,799$	Hubungan tinggi
$0,400 < r < 0,599$	Hubungan sedang

⁵¹*Ibid*, Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, hal. 202

0,200 < r < 0,399	Hubungan rendah
0,000 < r < 0,199	Hubungan sangat rendah

2. Uji Keberartian Korelasi (T)

Indra Jaya menyatakan bahwa untuk mengetahui hasil penelitian signifikan atau tidak maka dilakukan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan: r = Harga atau nilai koefisien korelasi

n = jumlah responden

t = harga t hitung

Kriteria pengujian:

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}(0,05)$, maka terdapat hubungan
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}(0,05)$, maka tidak terdapat hubungan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Data yang terkumpul dari hasil penelitian di lapangan ada dua jenis, yaitu : (1) data kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan (2) kepuasan peserta didik kelas VIII (Y). Berdasarkan hasil analisis statistik dasar, rangkuman kedua deskripsi data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 : Rangkuman Deskripsi Data Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y)

		Statistics	
		Kualitas Layanan Adm Kesiswaan	Kepuasan Peserta Didik
N	Valid	123	123
	Missing	0	0
Mean		89,84	91,85
Std. Error of Mean		,635	,579
Median		90,00	92,00
Mode		88 ^a	92
Std. Deviation		7,039	6,425
Variance		49,547	41,279
Range		35	35
Minimum		65	70
Maximum		100	105
Sum		11050	11297

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Dari hasil pengelolaan data pada tabel 4.1 diperoleh skor rata-rata (*mean*) untuk variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) sebesar 89,84; nilai tengah (*median*) sebesar 90,00; nilai yang sering muncul (*modus*) sebesar 88, simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 7,039; varians (*variance*) sebesar

49,547; data terendah (*minimum*) sebesar 65; data tertinggi (*maximum*) sebesar 100.

Sedangkan pada variabel kepuasan peserta didik (Y), diperoleh skor rata-rata (*mean*) sebesar 91,85; nilai tengah (*median*) sebesar 92,00; nilai yang sering muncul (*modus*) sebesar 92, simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 6,425; varians (*variance*) sebesar 41,279; data terendah (*minimum*) sebesar 70; data tertinggi (*maximum*) sebesar 105.

Selanjutnya ditampilkan jenis data masing-masing variabel diatas kedalam uraian berikut ini:

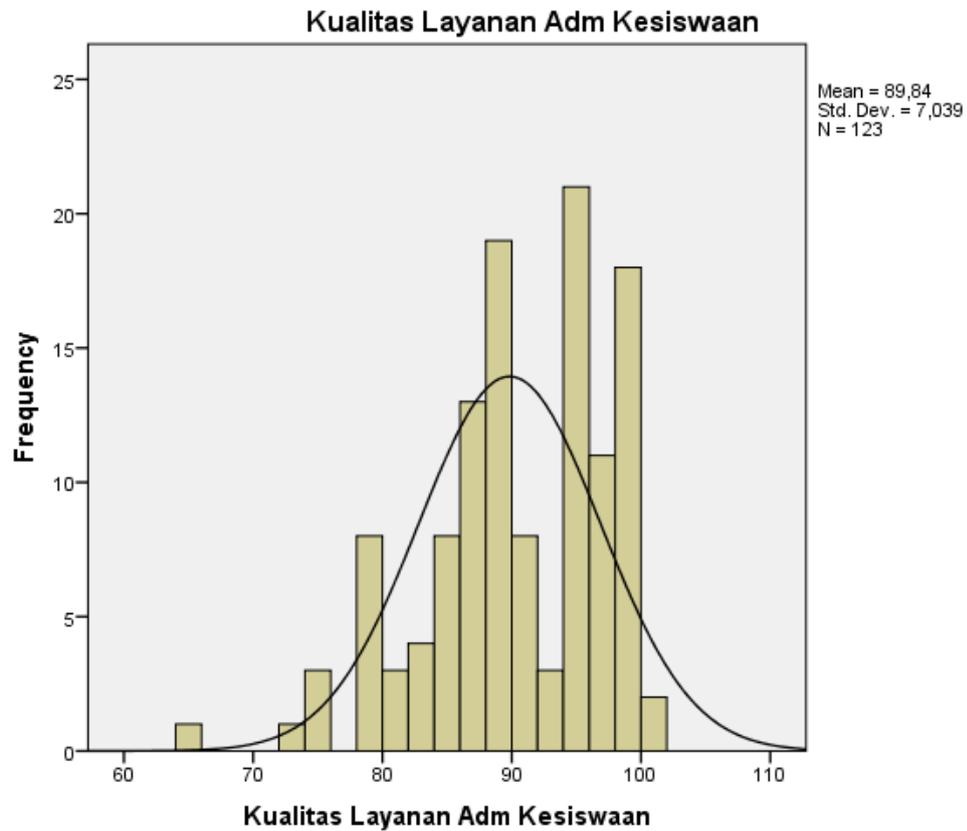
1. Data Variabel Kualitas Layanan Administrasi

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Skor Variabel X
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

NILAI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
65-68	1	,8	,8	,8
73-76	4	3,3	3,3	4,1
77-80	10	8,1	8,1	12,2
81-84	8	6,5	6,5	18,7
85-88	31	25,2	25,2	43,9
89-92	17	13,8	13,8	57,7
93-100	52	42,3	42,3	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Tabel diatas menunjukkan sebaran skor Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) sebanyak 54 orang (43,9%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 17 orang (13,8%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 52 orang (42,3%) di atas rata-rata kelas interval. Berdasarkan data diatas maka skor Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) umumnya berada di atas rata-rata. Berdasarkan distribusi skor data

Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) di atas, dapat ditampilkan histogram sebaran datanya sebagai berikut :



Gambar 4.1 Histogram Skor Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

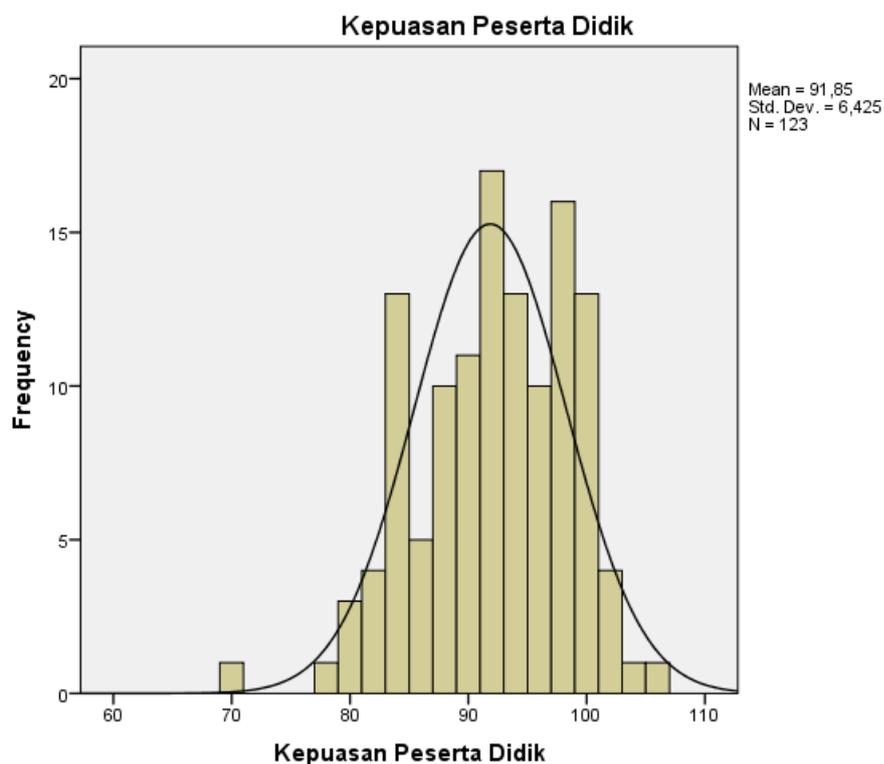
2. Data Variabel Kepuasan Peserta Didik

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Y Kepuasan Peserta Didik

	Nilai			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
70-73	1	,8	,8	,8
78-81	6	4,9	4,9	5,7
Valid 82-85	18	14,6	14,6	20,3
86-89	20	16,3	16,3	36,6
90-93	22	17,9	17,9	54,5

94-97	31	25,2	25,2	79,7
98-105	25	20,3	20,3	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Tabel diatas menunjukkan sebaran skor Kepuasan Peserta Didik (Y) sebanyak 45 orang (36,6%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 22 orang (17,9%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 56 orang (45,5%) di atas rata-rata kelas interval. Berdasarkan data diatas maka skor Kepuasan Peserta Didik (Y) umumnya berada di atas rata-rata. Berdasarkan distribusi skor data Kepuasan Peserta Didik (Y) di atas, dapat ditampilkan histogram sebaran datanya sebagai berikut :



Gambar 4.2 Histogram Skor Kepuasan Peserta Didik

B. Uji Persyaratan Analisis

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Penggunaan analisis tersebut harus memenuhi persyaratan yang dikehendaki yakni : 1) uji normalitas masing-masing data, 2) uji linieritas, dan 3) uji homogenitas data.

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data adalah dengan menggunakan teknik uji Kolmogorof-Smirnov (Uji K-S) dengan menggunakan taraf signifikansi alpha 0,05, pengujian ini menjadi sangat penting karena akan dapat memberikan indikasi lebih lanjut apakah data dapat diolah atau tidak dengan menggunakan analisis regresi. Jemmyy mengatakan bahwa Data dari setiap variabel dikatakan normal (20 apabila : 1) Nilai Signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data tidak normal, dan 2) Nilai Signifikansi atau probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data normal.⁵²

Dengan mengacu pada ketentuan di atas, berikut ini akan disajikan rangkuman uji normalitas data dari setiap variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.4 Rangkuman Uji Normalitas Data Variabel Penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5,83633220
Most Extreme Differences	Absolute	,068

⁵²Jemmy Rumengan, (2010), *Metodologi Penelitian Dengan Spss, Batam: UNIBA Pres*, Hal. 86.

	Positive	,068
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,749
Asymp. Sig. (2-tailed)		,629

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Pedoman pengambilan keputusan dengan uji Kolmogorov-Smirnov tentang data itu mendekati atau merupakan distribusi normal dapat dilihat dari:

- i. Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data adalah tidak normal.
- ii. Nilai Sig. Atau signifikan probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal.⁵³

Pada tabel 4.4 terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu $0,629 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui linieritas antara kedua variabel tersebut yakni X dan Y. dengan pengajuan hipotesis *Sig. Linearity* lebih kecil dari Sig. 0,05 maka mempunyai hubungan yang liner. Berdasarkan hasil pengujian linieritas yang dilakukan menggunakan SPSS Versi 20 dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Uji linearitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y)

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

⁵³ Ibid

		(Combined)	1531,698	25	61,268	1,696	,036
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	Between Groups	Linearity	880,407	1	880,407	24,369	,000
		Deviation from Linearity	651,291	24	27,137	,751	,786
	Within Groups		3504,367	97	36,127		
	Total		5036,065	122			

Dari tabel di atas, maka *Sig. Linearity* sebesar $0,786 > 0,05$ sehingga variabel X dan variabel Y memiliki model regresi linieritas.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk melihat apakah data kelompok populasi yang diperoleh memiliki variansi yang homogen atau tidak. Berdasarkan hasil pengujian homogenitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20 dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Uji Homogenitas Data Variabel Penelitian

Test of Homogeneity of Variances			
X dan Y			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,106	1	244	,294

Pedoman pengambilan keputusan homogenitas yaitu:

- Jika signifikansi $> 0,05$, maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- Jika signifikansi $< 0,05$, maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

Dari hasil diatas dapat diketahui signifikansi sebesar 0,296 karena signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian di atas homogen.

4. Uji Kecenderungan Data Kualitas Layanan Administrasi

Kesiswaan (X)

$$Mi = \frac{100 + 65}{2} = 82,5$$

$$Sdi = \frac{100 - 65}{6} = 5,8$$

Sehingga diperoleh :

- Kategori tinggi = $(Mi + 1,5 Di)$ sampai dengan ke atas = $82,5 + 1,5(5,8) = > 91$
- Kategori sedang = (Mi) sampai dengan $(Mi + 1,5 Di) = 82,5$ sampai 91
- Kategori rendah = $(Mi - 1,5 Di)$ sampai dengan $(Mi) = 82,5 - 1,5(5,83) = 74$ sampai 82
- Kategori kurang = $(Mi - 1,5 Di)$ sampai dengan ke bawah = < 74

Berdasarkan hasil dari harga-harga Mi dan Sdi diperoleh tingkat kecenderungan variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Kecenderungan Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)

Kelompok	Frek. Observasi	Frek. Relatif (%)	Kategori
>91	52	42,2%	Tinggi
82 - 91	56	45,5%	Sedang
74 – 82	14	11,3%	Rendah
< 74	1	0,8%	Kurang
Jumlah	123	100%	

Hasil dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan termasuk kedalam kategori sedang sebanyak 56 responden 45,5%.

5. Uji Kecenderungan Data Kepuasan Peserta Didik

$$Mi = \frac{105 + 70}{2} = 87,5$$

$$Sdi = \frac{105 - 70}{6} = 5,8$$

Sehingga diperoleh :

- a. Kategori tinggi = $(Mi + 1,5 Di)$ sampai dengan ke atas = $87,5 + 1,5(5,8) = > 96$
- b. Kategori sedang = (Mi) sampai dengan $(Mi + 1,5 Di) = 87$ sampai 96
- c. Kategori rendah = $(Mi - 1,5 Di)$ sampai dengan $(Mi) = 87 - 1,5(5,8) = 78$ sampai 87
- d. Kategori kurang = $(Mi - 1,5 Di)$ sampai dengan ke bawah = < 78

Berdasarkan hasil dari harga-harga Mi dan Sdi diperoleh tingkat kecenderungan variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.8 Uji Kecenderungan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

Kelompok	Frek. Observasi	Frek. Relatif (%)	Kategori
> 96	43	34,9%	Tinggi
87 - 96	55	44,7%	Sedang
78 - 87	24	19,5%	Rendah
< 78	1	0,8%	Kurang
jumlah	123	100%	

Hasil dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan peserta didik (Y) termasuk dalam kategori sedang sebanyak 55 responden 44,7%.

C. Pengujian Hipotesis

Hipotesis: Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Berhubungan Secara Signifikan dengan Kepuasan Peserta Didik

1. Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan berhubungan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) digunakan analisis korelasi sederhana. Hasil analisis dan perhitungannya dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20 dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.9 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

		Correlations	
		Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	Kepuasan Peserta Didik
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	Pearson Correlation	1	,418**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Peserta Didik	Pearson Correlation	,418**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

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

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $r_{(xy)}$ sebesar 0,418 sedangkan nilai r_{tabel} dengan $N=123$, maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,176.

Oleh karena $r_{hitung} (0,418) > r_{tabel} (0,176)$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan taraf sedang antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik Kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

2. Uji Keberartian Korelasi (T)

Selanjutnya untuk menguji nilai signifikansi hubungan antara kedua variabel yaitu Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) dapat dilihat melalui uji “t”. Hasil analisis dan perhitungannya dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20.

Tabel 4.10 Hasil Uji T Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	57,560	6,792		8,474	,000
	Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	,382	,075	,418	5,063	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat melalui uji “t” yang telah dilakukan ternyata diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,063 sedangkan nilai t_{tabel} dengan $N=123$, maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 1,979. Oleh karena $t_{hitung} (5,063) > t_{tabel} (1,979)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan sebaran skor pada yang berada pada variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) sebanyak 54 orang (43,9%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 17 orang (13,8%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 52 orang (42,3%) di atas rata-rata kelas interval.

Sebaran skor Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII (Y) sebanyak 45 orang (36,6%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 22 orang (17,9%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 56 orang (45,5%) di atas rata-rata kelas interval.

Kemudian untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel dapat dilakukan dengan analisis korelasi sederhana. Diperoleh nilai $r_{(xy)}$ sebesar 0,418 sedangkan nilai r_{tabel} dengan $N=123$, maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,176. Oleh karena $r_{hitung} (0,418) > r_{tabel} (0,176)$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan taraf sedang antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

Selanjutnya untuk melihat nilai signifikansi antara kedua variabel dapat dilihat melalui uji "t", dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,063 sedangkan nilai t_{tabel} dengan $N=123$, maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 1,979. Oleh karena $t_{hitung} (5,063) > t_{tabel} (1,979)$. Artinya adalah terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

Hasil penelitian ini setidaknya juga relevan dengan teori yang telah dijelaskan pada bab terdahulu dan juga sesuai dengan hasil penelitian lain yang dilaksanakan oleh beberapa peneliti sebagai berikut:

1. Nuril Ahmad (2014), melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan. Dari hasil penelitian ini ditemukan beberapa fakta yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Fattah Sugihan terlaksana dengan baik, hal ini diketahui dari data hasil kuesioner yang telah disebar, dan hasil rata-rata menunjukkan prosentase 79,138% sehingga termasuk kategori baik. Sedangkan kepuasan siswa menunjukkan prosentase sebesar 82,369% yang berarti sangat puas. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan adalah sangat kuat. Hal ini berdasarkan perhitungan rumus statistik product moment sebesar 0,93 yang berkategori sangat kuat.⁵⁴
2. M. Hasbi (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah penulis uraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), ketanggapan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan

⁵⁴Nuril Ahmad, (2014), *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan*, e-Jurnal Studi Islam, Vol1 Nomor 1 Juni, hal. 24-25

sebesar $0,002 < 0,05$. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang yakni variabel empati (empathy) X4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati (empathy) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.⁵⁵

3. Nia Tur Rohmah (2019) melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Berdasarkan hasil pengujian data diketahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan tergolong tinggi karena mempunyai nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,77, berada pada nilai 4,00. Tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada nilai 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 administrasi 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

⁵⁵M. Hasbi, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, e-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 3, Nomor 1, Mei, hal. 108

sebesar $0,01 < 0,05$ dan ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$. Artinya indikator eamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh terhadap 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 $0,00 < 0,05$.⁵⁶

Bertolak dari pembahasan di atas, dan hasil penelitian ini dapat diformulasikan bahwa kepuasan peserta didik sangat ditentukan oleh kualitas layanan administrasi kesiswaan.

E. Keterbatasan Penelitian

Pada prinsipnya pelaksanaan penelitian telah diupayakan sebaik-baik dan sesempurna mungkin dengan menggunakan prosedur penelitian ilmiah untuk mendapatkan hasil yang optimal sesuai dengan tujuan penelitian. Akan tetapi pelaksanaan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai kendala yang tentunya mempengaruhi hasil akhir penelitian. Oleh karena itu peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesilapan dalam penelitian ini. Perlu diungkapkan beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil akhir dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Penelitian ini diperoleh melalui angket/kuesioner yang disebarkan kepada responden (peserta didik) berbentuk pernyataan. Walaupun responden

⁵⁶Nia Tur Rohmah, (2019), *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo: e-Skripsi*, Surabaya: Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, hal. xii.

telah dihimbau untuk memberikan jawaban dengan sejujurnya sesuai dengan fakta yang dialami, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya responden penelitian yang tidak berlaku jujur dalam mengisi tes angket yang diajukan, sehingga dapat mengakibatkan jawaban responden tidak sesuai fakta yang sebenarnya.

2. Instrumen yang dirancang dan disusun mungkin belum sesempurna seperti apa yang diharapkan untuk dapat menjawab seluruh permasalahan dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan, sehingga penelitian ini hanya dapat digeneralisasikan pada sekolah yang memiliki karakteristik sama dengan sampel.
4. Penelitian ini tidak terlepas dari kelemahan-kelemahan yang mungkin saja terjadi dan dapat mempengaruhi hasil temuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menguraikan hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 89,84 dengan kecenderungan data pada frekuensi observasi sebanyak 123 responden dan persentase sebesar 45,5%. Artinya bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat termasuk dalam kategori sedang.
2. Kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 91,85 dengan kecenderungan data pada frekuensi observasi sebanyak 123 responden dan persentase sebesar 44,7%. Artinya bahwa kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat termasuk dalam kategori sedang.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan dengan perolehan nilai $r_{(xy)} = 0,418$ pada taraf $\alpha = 0,05$ $N=123$ $r_{tabel} = 0,0176$. Artinya $r_{hitung} (0,418) > r_{tabel} (0,176)$, bahwa hubungan antara variabel X dan Y memiliki hubungan dengan taraf sedang.

B. Implikasi

Salah satu faktor dari pencapaian tujuan lembaga pendidikan adalah kepuasan peserta didik. Faktor kepuasan peserta didik salah satunya adalah kualitas layanan administrasi yang diterimanya. Lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanannya melalui peran tenaga administrasi khususnya bidang kesiswaan. Kualitas layanan administrasi kesiswaan yang diberikan dengan baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik tersebut, maka implikasi dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Adanya kesadaran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
2. Adanya kesadaran tenaga administrasi kesiswaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Dengan adanya kesadaran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik.

C. Saran-saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada berbagai pihak, beberapa saran penulis berikan berdasarkan hasil penelitian diatas, berikut ini akan dikemukakan beberapa saran, yaitu :

1. Bagi Tenaga Administrasi Kesiswaan
 - a. Tingkatkan lagi kualitas kesiapan diri dalam melayani setiap kebutuhan peserta didik.
 - b. Sering melakukan komunikasi dengan peserta didik agar tercipta suasana yang harmonis.

- c. Memprioritaskan kebutuhan peserta didik.
 - d. Menguasai sistem pengolahan data peserta didik baik secara offline maupun online.
2. Bagi Peserta Didik

Peserta didik hendaknya senantiasa mengikuti aturan yang berlaku di sekolah, agar lebih memudahkan tenaga kependidikan khususnya bidang kesiswaan dalam memberikan pelayanannya dengan sebaik-baiknya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tidak terlepas dari kelemahan-kelemahan yang mungkin saja terjadi yang memungkinkan mempengaruhi hasil temuan. Oleh sebab itu agar diperoleh hasil yang layak diperlukan penelitian yang sejenis untuk dapat mendukung penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nuril. 2014. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan*. E-Jurnal Studi Islam, Vol 1 Nomor 1 Juni.
- Ananda, Rusydi dan Amiruddin. 2017. *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Ananda, Rusydi dan Muhammad Fadhli. 2018. *Statistik Pendidikan: Teori dan Praktik dalam Pendidikan*. Medan: Pusdikra Advertising.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta.
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: PT Syaamil Cipta Media.
- Fikri, Sirhan, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa: Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3 No.1.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadijaya, Yusuf. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Perdana Publishing.
- Hasbi, M. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. E-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 3, Nomor 1.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations And Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Imron, Ali. 2016. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail, Rumra Suryanti. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa AlWathan Ambon*. Jurnal (Online). Vol. IV no. 2.
- Jaya, Indra. 2010. *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Jaya, Indra dan Ardat. 2013. *Penerapan Statistik untuk Pendidika*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Muhid, Abdul. 2012. *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Window*. Sidoarjo: Zitama.
- Mulyasana, Dedi. 2012. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Rosdakarya.
- Kotler, Philip dan KL Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Edisi 12 Jilid. Jakarta: PT Indeks.
- Lubis, Joharis dan Haidir. 2019. *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Ratnawati. 2017. *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene (Penelitian Skripsi)*. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Rifa'i, Muhammad. 2018. *Manajemen Peserta Didik (Pengelolaan Peserta Didik Untuk Efektivitas Pembelajaran)*. Medan: CV. Widya Puspita .
- Rohmah, Nia Tur. 2019. *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo: e-Skripsi*.
- Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa, 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso dan Tjiptono. 2001. *Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: Gramedia.
- Sianturi, Ester dan Arfianti Novita Anwar. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)*. Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia. Vol 3, No. 1.
- Sudjana, Anas. 1994. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet CV.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet. Ke-16, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Singgih. 2002. *Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2006. *Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Edisi Revisi III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: GrahaIndonesia.
- Suyety dan Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat I SMK*. Indonesia: Ghalia Indonesia Printing.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Syahrum dan Salim. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Taman, Abdullah. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*. Jurnal Nominal. Vol 2, No.1.
- Tjiptono, Fandy.1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony.2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijaya, Juhana E. 2004. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK Berdasarkan Kurikulum*. Bandung: CV. Armico.
- Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*. Jurnal Didaktika. Vol. 17 No. 2.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Instrument Penelitian Sebelum Uji Coba Validitas dan Reabilitas

INSTRUMEN PENELITIAN

i. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda Centang (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan Anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

ii. Identitas Responden

1. NIS :
2. Nama :
3. Kelas :
4. Jenis Kelamin :

iii. Keterangan

KUESIONER KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN		Skor
S	Selalu	5
SR	Sering	4
KD	Kadang-kadang	3
J	Jarang	2
TP	Tidak Pernah	1

KUESIONER KEPUASAN PESERTA DIDIK		Skor
SB	Sangat Baik	5

B	Baik	4
C	Cukup	3
K	Kurang	2
SK	Sangat Kurang	1

Angket/Kuesioner Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

No.	Pernyataan	S	SR	KD	J	TP
Kesederhanaan						
1.	Tenaga administrasi kesiswaan menggunakan bahasa yang sederhana ketika berkomunikasi sehingga mudah untuk saya mengerti.					
2.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan pelayanan dengan tidak bertele-tele.					
3.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak mempersulit urusan administrasi saya.					
Kejelasan dan kepastian						
4.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki prosedur atau tata cara pelayanan yang jelas.					
5.	Janji terhadap penyelesaian tugas layanan saya terpenuhi.					
6.	Terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan saya.					
Keamanan						
7.	Menjaga kerahasiaan data saya.					
8.	Tenaga administrasi kesiswaan bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan saya di sekolah.					
9.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan pelayanan sesuai					

	dengan hukum yang ada.					
Keterbukaan						
10.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan informasi secara terbuka agar masyarakat di sekolah mengetahui dan mampu memahaminya.					
11.	Pelayanan yang ramah.					
12.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki sikap selalu siap melayani dan menolong.					
13.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan solusi terhadap komplain/ keluhan saya.					
Efisiensi						
14.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan layanan secara handal dan cepat dalam membantu dan memberikan jasa kepada saya.					
15.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani kebutuhan saya.					
16.	Proses dalam prosedur layanan terlaksana secara jelas.					
Ekonomis						
17.	Tenaga administrasi kesiswaan menetapkan biaya administrasi dengan sewajarnya.					
18.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak membebankan biaya kepada siswa seutuhnya.					
19.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak memberikan biaya tambahan yang tidak sesuai prosedur.					

Keadilan merata					
20.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani secara adil dan tidak diskriminatif.				
21.	Tenaga administrasi kesiswaan siap melayani setiap siswa dengan kebutuhan yang berbeda.				
22.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani dengan kesungguhan.				
Ketepatan waktu					
23.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki ketetapan waktu yang baik.				
24.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan jasa secara tepat waktu.				
25.	Tenaga administrasi kesiswaan terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan siswa.				
Jumlah					

Angket/Kuesioner Kepuasan Peserta Didik

No.	Pernyataan	SB	B	C	K	SK
Memenuhi kebutuhan dasar peserta didik						
1.	Sikap ramah dan sopan tenaga administrasi kesiswaan.					
2.	Kejujuran tenaga administrasi kesiswaan dalam melayani.					
3.	Pelayanan yang ditunjukkan kepada Anda.					
4.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani secara handal dan cepat.					
5.	Tenaga administrasi kesiswaan berpakaian rapi dan berpenampilan baik.					
6.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi kesiswaan.					
7.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki prosedur pelayanan.					
8.	Penyelesaian masalah yang dilakukan tenaga administrasi kesiswaan.					
Memenuhi harapan pelanggan						
9.	Ketepatan waktu yang diberikan tenaga administrasi kesiswaan.					
10.	Kepedulian tenaga administrasi kesiswaan terhadap masalah siswa.					
11.	Tenaga administrasi kesiswaan bertanggung jawab akan kerahasiaan data siswa.					

12.	Sikap tanggap tenaga administrasi kesiswaan terhadap kebutuhan siswa.					
13.	Sikap tegas tenaga administrasi kesiswaan dalam mengambil keputusan penyelesaian masalah saya.					
14.	Tenaga administrasi kesiswaan adil dalam melayani kebutuhan saya.					
15.	Pemberian solusi akan masalah yang saya hadapi.					
16.	Penyampaian informasi yang dilakukan tenaga administrasi kesiswaan.					
17.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan penjelasan terhadap prosedur pelayanannya.					
18.	Kesalahan minimum dalam memberikan layanan.					
19.	Kesediaan tenaga administrasi kesiswaan dalam membantu kebutuhan saya.					
20.	Penetapan biaya administrasi secara jelas dan detail.					
Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik						
21.	Kesediaan tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan bimbingan secara pribadi.					
22.	Tenaga administrasi kesiswaan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan saya.					
23.	Tenaga administrasi kesiswaan melakukan komunikasi yang efektif.					

24.	Tenaga administrasi kesiswaan secara terbuka memberikan informasi akademik maupun non akademik.					
25.	Tenaga administrasi kesiswaan memahami kebutuhan saya.					
Jumlah						

Lampiran 2

Instrument Penelitian Sesudah Uji Coba Validitas dan Reabilitas

INSTRUMEN PENELITIAN

a. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda Centang (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan Anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

b. Identitas Responden

NIS :

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin :

c. Keterangan

KUESIONER KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN		Skor
S	Selalu	5
SR	Sering	4
KD	Kadang-kadang	3
J	Jarang	2
TP	Tidak Pernah	1

KUESIONER KEPUASAN PESERTA DIDIK		Skor
SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4

C	Cukup	3
K	Kurang	2
SK	Sangat Kurang	1

Angket/Kuesioner Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

No.	Pernyataan	S	SR	KD	J	TP
Kesederhanaan						
1.	Tenaga administrasi kesiswaan menggunakan bahasa yang sederhana ketika berkomunikasi sehingga mudah untuk saya mengerti.					
2.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan pelayanan dengan tidak bertele-tele.					
Kejelasan dan kepastian						
3.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki prosedur atau tata cara pelayanan yang jelas.					
4.	Janji terhadap penyelesaian tugas layanan saya terpenuhi.					
5.	Terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan saya.					
Keamanan						
6.	Menjaga kerahasiaan data saya.					
7.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan pelayanan sesuai dengan hukum yang ada.					
Keterbukaan						
8.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan informasi secara terbuka agar masyarakat di sekolah					

	mengetahui dan mampu memahaminya.					
9.	Pelayanan yang ramah.					
10.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki sikap selalu siap melayani dan menolong.					
11.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan solusi terhadap komplain/ keluhan saya.					
Efisiensi						
12.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan layanan secara handal dan cepat dalam membantu dan memberikan jasa kepada saya.					
13.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani kebutuhan saya.					
14.	Proses dalam prosedur layanan terlaksana secara jelas.					
Ekonomis						
15.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak membebankan biaya kepada siswa seutuhnya.					
16.	Tenaga administrasi kesiswaan tidak memberikan biaya tambahan yang tidak sesuai prosedur.					
Keadilan merata						
17.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani secara adil dan tidak diskriminatif.					
18.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani dengan kesungguhan.					
Ketepatan waktu						
19.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki ketetapan waktu yang baik.					

20.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan jasa secara tepat waktu.					
21.	Tenaga administrasi kesiswaan terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan siswa.					
Jumlah						

Angket/Kuesioner Kepuasan Peserta Didik

No.	Pernyataan	SB	B	C	K	SK
Memenuhi kebutuhan dasar peserta didik						
1.	Sikap ramah dan sopan tenaga administrasi kesiswaan.					
2.	Kejujuran tenaga administrasi kesiswaan dalam melayani.					
3.	Pelayanan yang ditunjukkan kepada Anda.					
4.	Tenaga administrasi kesiswaan melayani secara handal dan cepat.					
5.	Tenaga administrasi kesiswaan berpakaian rapi dan berpenampilan baik.					
6.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi kesiswaan.					
7.	Tenaga administrasi kesiswaan memiliki prosedur pelayanan.					
8.	Penyelesaian masalah yang dilakukan tenaga administrasi kesiswaan.					
Memenuhi harapan pelanggan						
9.	Ketepatan waktu yang diberikan tenaga administrasi kesiswaan.					
10.	Tenaga administrasi kesiswaan bertanggung jawab akan kerahasiaan data siswa.					
11.	Sikap tanggap tenaga administrasi kesiswaan terhadap kebutuhan siswa.					

12.	Sikap tegas tenaga administrasi kesiswaan dalam mengambil keputusan penyelesaian masalah saya.					
13.	Tenaga administrasi kesiswaan adil dalam melayani kebutuhan saya.					
14.	Pemberian solusi akan masalah yang saya hadapi.					
15.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan penjelasan terhadap prosedur pelayanannya.					
16.	Kesediaan tenaga administrasi kesiswaan dalam membantu kebutuhan saya.					
17.	Penetapan biaya administrasi secara jelas dan detail.					
Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik						
18.	Kesediaan tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan bimbingan secara pribadi.					
19.	Tenaga administrasi kesiswaan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan saya.					
20.	Tenaga administrasi kesiswaan melakukan komunikasi yang efektif.					
21.	Tenaga administrasi kesiswaan memahami kebutuhan saya.					
Jumlah						

Lampiran 3

Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379

180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)

No. Butir	<i>Corrected ItemPernyataan Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	,428	,361	Valid
2.	,497	,361	Valid
3.	-,101	,361	Tidak Valid
4.	,448	,361	Valid
5.	,415	,361	Valid
6.	,481	,361	Valid
7.	,419	,361	Valid
8.	-,004	,361	Tidak Valid
9.	,497	,361	Valid
10.	,454	,361	Valid
11.	,386	,361	Valid
12.	,458	,361	Valid
13.	,374	,361	Valid
14.	1,000	,361	Valid
15.	,421	,361	Valid
16.	,430	,361	Valid
17.	,206	,361	Tidak Valid
18.	,458	,361	Valid
19.	,597	,361	Valid
20.	,419	,361	Valid
21.	-,049	,361	Tidak Valid
22.	,700	,361	Valid
23.	,527	,361	Valid
24.	,597	,361	Valid
25.	1	,361	Valid

Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

No. Butir	<i>Corrected ItemPernyataan Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	,428	,361	Valid
2.	,497	,361	Valid
3.	,551	,361	Valid
4.	,448	,361	Valid
5.	,415	,361	Valid
6.	,481	,361	Valid
7.	,419	,361	Valid
8.	,430	,361	Valid
9.	,497	,361	Valid
10.	,041	,361	Tidak Valid
11.	,489	,361	Valid
12.	,438	,361	Valid
13.	,374	,361	Valid
14.	,969	,361	Valid
15.	,396	,361	Valid
16.	,023	,361	Tidak Valid
17.	,423	,361	Valid
18.	,234	,361	Tidak Valid
19.	,421	,361	Valid
20.	,419	,361	Valid
21.	,421	,361	Valid
22.	,700	,361	Valid
23.	,459	,361	Valid
24.	,356	,361	Tidak Valid
25.	1	,361	Valid

Lampiran 5

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	102.3333	65.264	.519	.897
X2	102.6000	61.972	.545	.896
X3	102.4333	69.564	-.069	.907
X4	102.5000	64.672	.464	.898
X5	102.7333	62.409	.563	.896
X6	102.7333	61.926	.608	.894
X7	102.6333	63.757	.649	.895
X8	102.4333	70.806	-.172	.914
X9	102.6000	61.972	.545	.896
X10	102.6333	62.033	.542	.896
X11	102.5333	64.189	.516	.897
X12	102.5667	63.289	.703	.894
X13	102.4333	64.944	.513	.897
X14	102.8000	60.234	.736	.891
X15	102.8333	65.799	.338	.900
X16	102.6000	62.869	.667	.894
X17	102.4667	67.844	.139	.904
X18	102.5667	63.289	.703	.894
X19	102.7667	59.840	.762	.890
X20	102.6333	63.757	.649	.895
X21	102.5000	68.121	.104	.904
X22	102.6333	64.309	.505	.897
X23	102.8000	59.959	.713	.891
X24	102.7667	59.840	.762	.890

Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	101.9333	65.444	.620	.911
Y2	102.2000	63.407	.498	.913
Y3	102.0000	65.172	.615	.911
Y4	102.1000	64.093	.631	.910
Y5	102.3333	61.333	.747	.907
Y6	102.3333	61.471	.734	.907
Y7	102.2333	65.426	.550	.912
Y8	102.0667	64.202	.625	.910
Y9	102.2000	63.407	.498	.913
Y10	101.8333	69.454	.089	.918
Y11	102.1667	64.006	.636	.910
Y12	102.3667	66.171	.375	.915
Y13	102.0333	65.826	.515	.912
Y14	102.3667	61.551	.737	.907
Y15	102.4000	62.938	.615	.910
Y16	102.3333	67.402	.240	.917
Y17	102.3000	62.562	.676	.909
Y18	102.2333	67.564	.283	.916
Y19	102.4333	65.771	.441	.913
Y20	102.2333	65.426	.550	.912
Y21	102.4333	65.771	.441	.913
Y22	102.2333	66.668	.342	.915
Y23	102.3000	61.528	.720	.907
Y24	102.2667	65.582	.537	.912

Lampiran 6

Hasil Deskriptif Data Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Kualitas Layanan Adm Kesiswaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
65	1	,8	,8	,8
73	1	,8	,8	1,6
74	2	1,6	1,6	3,3
75	1	,8	,8	4,1
78	5	4,1	4,1	8,1
79	3	2,4	2,4	10,6
80	2	1,6	1,6	12,2
81	1	,8	,8	13,0
82	3	2,4	2,4	15,4
83	1	,8	,8	16,3
84	3	2,4	2,4	18,7
85	5	4,1	4,1	22,8
86	7	5,7	5,7	28,5
Valid 87	6	4,9	4,9	33,3
88	13	10,6	10,6	43,9
89	6	4,9	4,9	48,8
90	4	3,3	3,3	52,0
91	4	3,3	3,3	55,3
92	3	2,4	2,4	57,7
94	13	10,6	10,6	68,3
95	8	6,5	6,5	74,8
96	5	4,1	4,1	78,9
97	6	4,9	4,9	83,7
98	13	10,6	10,6	94,3
99	5	4,1	4,1	98,4
100	2	1,6	1,6	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Hasil Deskriptif Data Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan Peserta Didik				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
70	1	,8	,8	,8
78	1	,8	,8	1,6
79	2	1,6	1,6	3,3
80	1	,8	,8	4,1
81	2	1,6	1,6	5,7
82	2	1,6	1,6	7,3
83	2	1,6	1,6	8,9
84	11	8,9	8,9	17,9
85	3	2,4	2,4	20,3
86	2	1,6	1,6	22,0
87	2	1,6	1,6	23,6
88	8	6,5	6,5	30,1
89	8	6,5	6,5	36,6
90	3	2,4	2,4	39,0
Valid 91	2	1,6	1,6	40,7
92	15	12,2	12,2	52,8
93	2	1,6	1,6	54,5
94	11	8,9	8,9	63,4
95	2	1,6	1,6	65,0
96	8	6,5	6,5	71,5
97	10	8,1	8,1	79,7
98	6	4,9	4,9	84,6
99	4	3,3	3,3	87,8
100	9	7,3	7,3	95,1
101	3	2,4	2,4	97,6
102	1	,8	,8	98,4
104	1	,8	,8	99,2
105	1	,8	,8	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Lampiran 7

Hasil Uji Linearitas

Report

Kepuasan Peserta Didik

Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	Mean	N	Std. Deviation
65	70,00	1	.
73	97,00	1	.
74	87,00	2	2,828
75	85,00	1	.
78	87,40	5	8,355
79	87,33	3	5,686
80	87,00	2	7,071
81	88,00	1	.
82	85,67	3	9,074
83	92,00	1	.
84	90,00	3	9,539
85	88,80	5	5,762
86	92,00	7	6,455
87	93,33	6	5,465
88	91,85	13	6,401
89	90,00	6	7,403
90	94,25	4	2,630
91	88,25	4	5,679
92	97,00	3	4,359
94	92,38	13	5,009
95	93,38	8	3,962
96	95,80	5	3,033
97	95,33	6	4,320
98	95,08	13	6,800
99	92,00	5	7,176
100	96,50	2	,707
Total	91,85	123	6,425

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5,83633220
	Absolute	,068
Most Extreme Differences	Positive	,068
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,749
Asymp. Sig. (2-tailed)		,629

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Homogenitas

ANOVA

X dan Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	248,004	1	248,004	5,461	,020
Within Groups	11080,813	244	45,413		
Total	11328,817	245			

Lampiran 8

Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Website : www.fitk.uinsu.ac.id e.mail : fitk@uinsu.ac.id

Nomor : B-4146/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/03/2020 Medan, 09 Maret 2020
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Yth. Ka. SMP Al-Maksum Cinta Rakyat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa-Fakultas-Ilmu-Tarbiyah-Dan-Keguruan-UIN-Sumatera-Utara-Medan, adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

NAMA : KARTIKA AYU LESTARI
T.T/Lahir : Marindal, 09 Nopember 1998
NIM : 307161018
Sem/Jurusan : VIII/Manajemen Pendidikan Islam

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksana Riset di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul :

"HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VIII DI SMP AL-MAKSUM CINTA RAKYAT"

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

Dekan
Kec. Jurusan MPI

Dr. Abdillah, S.Ag. M.Pd.
0805 199703 1 002

Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

Surat Balasan Sekolah



YAYASAN PERGURUAN AL MAKSUM

SMP AL MAKSUM

NSS : 204070106188
NIS : 202740

Izin Opr : No.421/7710/PDM/2019
NPSN : 10213822

TERAKREDITASI : A

Alamat : Jl. Satria Cinta Rakyat Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang Kode Pos 20371 Telp. (061) 69390604

SURAT KETERANGAN

Nomor : 207/SMP-AM/VIII/2020

Berdasarkan Surat dari Kementerian Agama Republik Indonesia Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Nomor B-4146/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/03/2020 Tanggal 09 Maret 2020. Perihal Izin Riset, maka dengan ini Kepala Sekolah Menengah Pertama Al-Maksu Cinta Rakyat Percut Sei Tuan menerangkan bahwa :

Nama : Kartika Ayu Lestari
Tempat/Tanggal Lahir : Marindal, 9 November 1998
NIM : 307161018
Semester/Jurusan : VIII/Manajemen Pendidikan Islam

Benar nama tersebut telah melaksanakan Penelitian di SMP Al-Maksu Cinta Rakyat Percut Sei Tuan pada tanggal 10 Maret 2020 s/d 16 Maret 2020 dengan judul "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Peserta Didik Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMP Al-Maksu Cinta Rakyat".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cinta Rakyat, 31 Agustus 2020



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Kartika Ayu Lestari
Tempat/TanggalLahir : Marindal, 9 November 1998
Nim : 0307161018
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan /
Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Ayah : H. Suriadi
NamaIbu : Hj. Hamdani
Alamat Rumah : Jl. Sari Gg. Teratai 9B Pasar 5 Dusun VI
Marindal 1, Kecamatan Patumbak, Kabupaten
Deli Serdang
E-mail : kartikalestari1998@gmail.com

B. Pendidikan

1. MIS Fauzan Al-Islamiyah (2004-2010)
2. MTsN 1 Model Medan (2010-2013)
3. MAN 3 Medan (2013-2016)
4. S1 UIN Sumatera Utara (2016-2020)