

ABSTRAK

Siti Mickyal Agustin (1212010162), 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik (Penelitian di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam menunjang kepuasan peserta didik sebagai bagian dari mutu layanan pendidikan. Permasalahan muncul ketika peserta didik di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung mengeluhkan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan layanan, khususnya terkait ketepatan dan keandalan administrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi sekolah, tingkat kepuasan peserta didik, dan sejauh mana pengaruh antara keduanya.

Kerangka berpikir penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, kepuasan peserta didik diukur melalui tiga indikator: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Berdasarkan kerangka tersebut, diajukan hipotesis: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket tertutup yang disebarikan kepada 77 peserta didik sebagai sampel, yang diambil dari populasi 330 siswa melalui teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi menggunakan software SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori sangat baik, dan kepuasan peserta didik tergolong tinggi. Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai R^2 sebesar 0,671, yang berarti kontribusi pengaruh sebesar 67,1%. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik, SERVQUAL, Madrasah Aliyah, Pendidikan Islam.