

ABSTRAK

Astri Nurul Vauziah (1212010019). “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dengan Kepuasan Stakeholders di Madrasah (Penelitian di Madrasah Aliyah Swasta Persis se-Kota Bandung)”

Nilai layanan pendidikan untuk sekolah dasar dan menengah di kota Bandung memperoleh skor mencapai 1,720035 atau skor 72,0035 berdasarkan Rating Standardized Weight Index, berada di bawah kategori memuaskan.

Penelitian ini bertujuan : (1) Mengungkap Kualitas Layanan Administrasi berbasis teknologi informasi di Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Persis se-Kota Bandung. (2) Menunjukkan Kepuasan Stakeholders di Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Persis se-Kota Bandung. (3) Membuktikan Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dengan Kepuasan Stakeholders di Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Persis se-Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Data pada penelitian ini diperoleh melalui hasil penyebaran angket dengan menggunakan model skala likert yang terdiri dari lima alternatif pilihan jawaban yang diberikan kepada 90 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini berupa uji instrumen data (validitas, realibilitas dan analisis parsial perindikator), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas dan uji korelasi), uji determinasi.

Berdasarkan hasil pengujian statistik, variabel X (Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi) memperoleh rata-rata 3,80, yang termasuk kategori “Tinggi” dalam rentang 3,40–4,19. Artinya, respon stakeholders terhadap variabel X tergolong “Tinggi”. Sementara itu, variabel Y (Kepuasan Stakeholders) dengan lima indikator memperoleh nilai rata-rata 3,81, juga masuk kategori “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa respon siswa dan orang tua terhadap indikator pada variabel Y tergolong “Tinggi”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dengan Kepuasan Stakeholders, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Koefisien korelasi sebesar 0,619 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif, artinya semakin tinggi Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi, maka semakin baik Kepuasan Stakeholders. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,383 atau 38,3% yang artinya variabel kualitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi secara serentak berkontribusi terhadap variabel kepuasan stakeholders. Sementara sebanyak 61,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Hubungan, Kualitas Layanan Administrasi, Teknologi Informasi, Kepuasan Stakeholders.