

ABSTRAK

Rani Handayani, 1212010138 (2025). “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 4 KOTA BANDUNG”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan administrasi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan peserta didik di sekolah. Di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung, terdapat sejumlah peserta didik yang mengungkapkan ketidakpuasan atas layanan administrasi yang diberikan pihak sekolah. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan muncul ketika sikap pelayanan yang kurang ramah, waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama dan terbatasnya fasilitas (dalam hal ini adalah ruangan), di samping itu juga penyedia jasa layanan administrasi juga terbatas. Hal ini menyebabkan antri yang cukup panjang sehingga beberapa peserta didik terkadang menunda proses administrasi mereka.

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan administrasi untuk menganalisis kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan administrasi dan tingkat kepuasan peserta didik atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Serta untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Partisipannya adalah siswa/i kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Analisis data dilakukan dengan analisis statistik yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 27. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis parsial per indikator, uji normalitas, uji reliabilitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi dibawah 0,05, yang artinya Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Kualitas Layanan Administrasi berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,472, sedangkan kepuasan Peserta Didik berada pada kategori sedang/cukup dengan nilai rata-rata 3,202. Sementara itu, nilai koefisien determinasi memperoleh nilai R Square 0,168. Artinya, ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Administrasi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Peserta Didik sebesar 16,8%, sedangkan sisanya yaitu 83,2% yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Layanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik, SERVQUAL.*