

## ABSTRAK

**Skripsi ini disusun oleh Tsaltsa Zia Aini (1222010197) pada tahun 2026 dengan judul: Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung, seperti proses pelayanan yang belum sepenuhnya cepat, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, serta sarana dan prasarana administrasi yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan tingkat pelayanan administrasi kesiswaan; 2) mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta didik; dan 3) menganalisis pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket menggunakan skala Likert kepada 76 peserta didik sebagai responden penelitian. Variabel pelayanan administrasi kesiswaan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan melalui uji instrumen, uji prasyarat analisis, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak sekolah telah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga sebagian besar peserta didik memberikan penilaian yang sangat positif terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, variabel kepuasan peserta didik memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,25 dengan kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa secara umum peserta didik merasa puas terhadap pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan sekolah, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sehingga pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Adapun nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,569 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memberikan kontribusi sebesar 56,9% terhadap kepuasan peserta didik, sedangkan 43,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Peserta Didik, Sekolah Menengah Pertama**