

## ABSTRAK

**Utari Rorowullan, 1162010077, Hubungan Antara Manajemen Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa (Penelitian pada Orang Tua Siswa di SDIT Anni'mah Kabupaten Bandung)**

Penelitian ini diawali dengan ketertarikan penulis untuk membahas tentang manajemen pelayanan tenaga administrasi selaku bagian yang terlibat secara tidak langsung dalam pembelajaran di SDIT Anni'mah, sudah seharusnya dapat menyesuaikan dengan apa yang menjadi harapan yang diinginkan oleh orang tua sebagai konsumen atau pelanggan di sekolah, sehingga orang tua siswa merasakan kepuasan dengan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi. Kepuasan pelanggan tercipta apabila cara pelayanan yang diberikan tenaga administrasi bernilai positif yang sesuai dengan harapan orang tua siswa.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di SDIT Anni'mah dan mendapat keterangan dari Wakil Kepala Sekolah dari segi fisik bangunan tempat pelayanan tenaga administrasi masih bergabung dengan SMP IT Anni'mah, selain itu juga keterangan yang disebutkan hanya mengetahui secara lisan bahwa manajemen pelayanan dan kepuasan orang tua sudah baik, akan tetapi dari skor atau nilainya belum diketahui.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan: 1) Manajemen pelayanan tenaga administrasi di SDIT Anni'mah; 2) Kepuasan Orang Tua Siswa di SDIT Anni'mah; dan 3) Hubungan antara Manajemen Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di SDIT Anni'mah.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis korelasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara menyebarkan angket kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada uji instrumen berupa validitas dan reliabilitas, uji analisis parsial per indikator, uji prasyarat dengan menggunakan uji normalitas dan linieritas, serta uji korelasi atau hubungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil realitas hubungan manajemen pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa memiliki hubungan yang signifikan. Nilai signifikansi yang diperoleh  $0 < 0,05$  yang berarti kedua variabel ini berhubungan atau berkorelasi. Secara keseluruhan manajemen pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua di SDIT Anni'mah terdapat hubungan atau korelasi. Berdasarkan perhitungan analisis koefisien korelasi diperoleh 0,699 dan terdapat pada tingkat yang 0,60 – 0,799 yaitu "kuat". Sedangkan untuk hasil dari koefisiensi determinasi (*R square*) sebesar 0,488. Berdasarkan hasil tersebut besarnya hubungan manajemen pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa adalah 49%. Jika diinterpretasikan hasil dari koefisien determinasi ini terletak pada interval 0,40 – 0,599 dan berada dalam kategori "sedang".

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Tenaga Administrasi, Kepuasan Pelanggan.