

## ABSTRAK

**Lilis Karomah Nuroniah (1192010083).** “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah dengan Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi”.

Madrasah merupakan lembaga pendidikan Islam yang memberikan layanan pendidikan dan diharapkan mampu menciptakan individu yang berkualitas di masa yang akan datang. Oleh karena itu, madrasah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di madrasah, salah satunya adalah pelayanan administrasi yang mencakup seluruh operasional sekolah. Sebagai penyedia layanan, madrasah dituntut untuk memenuhi kebutuhan siswa dengan selalu memperhatikan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) kualitas pelayanan administrasi madrasah; 2) kepuasan peserta didik dalam Pelayanan Administrasi madrasah; 3) tingkat hubungan kualitas pelayanan administrasi madrasah dengan kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode *Ex post facto*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui angket/kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas dan linieritas), uji hipotesis (Uji regresi linier sederhana, uji t-test, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Dari hasil perhitungan kualitas pelayanan administrasi madrasah (variabel X) yang diberikan oleh responden secara keseluruhan memperoleh hasil dengan rata-rata sebesar 3,24. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “Sedang” karena berada pada interval 2,60 – 3,39; 2) Dari hasil perhitungan kepuasan peserta didik (variabel Y) yang diberikan oleh responden secara keseluruhan memperoleh hasil dengan rata-rata sebesar 3,05. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “Sedang” karena berada pada interval 2,60 – 3,39; 3) Kualitas pelayanan Administrasi Madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi, dikarenakan memiliki nilai sebesar 0,653 dengan sig. 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel kualitas pelayanan administrasi sekolah (X) dan kepuasan peserta didik (Y) adalah searah, dimana setiap peningkatan pada setiap unit variabel kualitas pelayanan administrasi sekolah (X) akan meningkatkan kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,653. Selain itu, dilihat dari hasil perhitungan uji koefisien determinasi dari penelitian ini sebesar 42,7% dan selebih nya 57,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek pengamatan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi Madrasah, dan Kepuasan Peserta Didik**