

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi suatu masyarakat terutama dalam hal mencerdaskan kehidupan bangsa. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus melakukan langkah untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggungjawab dalam meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan sumber daya manusia sebagai penggerak lembaga. Sumber daya manusia yang unggul dapat didayagunakan untuk merealisasikan visi dan misi, merupakan dambaan semua organisasi termasuk lembaga pendidikan.

Salah satu sumber daya manusia di sekolah yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pendidikan sekolah yaitu tenaga administrasi sekolah atau yang sering disebut (TAS/TAM). Tenaga administrasi madrasah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan sekolah harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Tenaga administrasi madrasah bertugas memberikan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di madrasah, dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh oleh tenaga administrasi madrasah. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Muliadi & Raspati, 2019). Oleh karena itu kegiatan pelayanan administrasi haruslah dilakukan secara tersusun dan tertata agar dapat menciptakan pelayanan administrasi yang baik dalam memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi (Tuerah, 2015:424).

Madrasah harus melakukan langkah antisipatif guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk, termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Maka dari itu untuk membuat suatu lembaga pendidikan yang memiliki kualitas baik maka diperlukannya manajemen yang baik dari Madrasah sehingga layanan yang diberikan membuat para peserta didik dan warga sekolah menjadi puas (Nurhikmah & Muhajirah, 2021).

Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011:292). Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan harapannya (Kotler, 2006:8). Dari pengertian ini dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk. Dengan pelayanan prima akan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Suminar & Aprilia, 2017).

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut (Hasbi, 2018). Bila kepuasan

pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan orang tua siswa merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, untuk itu dalam memenuhi harapan pelanggan tenaga administrasi harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Madrasah juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Selain itu juga perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan di madrasah yang dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan (Daulay, 2018).

Dalam memberikan pelayanan seorang tenaga administrasi harus memiliki kemampuan dalam berinteraksi sehingga dapat memuaskan pelanggan. Maka dari itu petugas administrasi yang memiliki kewajiban dalam melayani harus memberikan layanan sepenuh hati seperti halnya ia ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari orang lain sehingga terciptanya kepuasan dari pelanggan yang dilayani tersebut (Nurhadi, 2018). Pelayanan yang baik menurut pelanggan adalah pelayanan yang ramah, sopan, cepat, jujur dan memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi. Sehingga pelanggan yang berkepentingan merasa puas dan terbantu terhadap pelayanan tenaga administrasi tersebut dan menganggap pelayanan di sekolah itu efektif madrasah harus melakukan langkah antisipatif guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk, termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Maka dari itu untuk membuat suatu lembaga pendidikan yang memiliki kualitas baik maka diperlukannya manajemen yang baik dari madrasah sehingga layanan yang diberikan membuat para peserta didik dan warga madrasah menjadi puas (Barata A. , 2003).

Dalam surah Al-Hasyr : 9 Allah berfirman:

فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: Dan orang-orang (Ansar) yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang berhijrah ke tempat mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung. (Munawir & Nur Maulida, 2022)

Tafsir Al-Muyassar/ Kementerian Agama Saudi Arabia, dalam ayat tersebut Orang-orang yang tinggal di Madinah, beriman sebelum orang-orang Muhajirin hijrah kepada mereka, yaitu kaum Anshar, mereka mencintai orang-orang Muhajirin dan membantu mereka dengan harta mereka. Mereka tidak menyimpan hasad apapun kepada orang-orang Muhajirin dari harta fai' yang diberikan kepada mereka atau lainnya, mereka mendahulukan orang-orang Muhajirin dan orang-orang yang membutuhkan atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka juga miskin dan membutuhkan. Barangsiapa selamat dari kekikiran dan menahan harta yang lebih, maka mereka adalah orang-orang yang beruntung yang meraih apa yang mereka idam-idamkan.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa terdapat usaha menghormati dan melayani orang lain, serta mengutamakan penghormatan dan lebih mengutamakan kepentingan orang lain dari pada kepentingannya sendiri. Begitupula dalam memberikan pelayanan pada suatu lembaga/organisasi, maka sebuah organisasi harus mampu meneladani kaum Anshar yang berinteraksi dengan kaum Muhajirin dengan mencerminkan nilai pengorbanan (Qomar, 2007). Adapun nilai-nilai pengorbanan dalam konteks Manajemen Pendidikan Islam ialah berupa hal-hal sebagai berikut : a) memiliki kesadaran dalam mengendalikan kepentingan diri sendiri; b) memiliki kesadaran untuk memuaskan orang lain; c) memiliki kesadaran dalam mengutamakan kepentingan orang lain; d) kesadaran untuk menghindarkan

kekecewaan orang lain sejauh mungkin; e) terdapat kesadaran dalam membangkitkan perasaan orang lain untuk mencintai lembaga pendidikan Islam (Rusdi, 2017).

Berdasarkan hasil pengamatan awal di MTs dan MA Al Jawami yang terfokus pada bagian administrasi di MTs dan MA Al Jawami Bandung. Kegiatan proses pelayanan administrasi berjalan cukup kondusif dan tertata dengan baik, namun masih terdapat suatu masalah yang perlu diatasi, diantaranya masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh majelis guru yang menyebabkan terjadi komunikasi yang kurang baik. Selain itu masih terjadi kewalahan dalam melayani para tamu seperti orang tua siswa dan mahasiswa yang melakukan observasi awal atau penelitian disebabkan beban kerja tenaga administrasi yang banyak, sehingga terjadi kurangnya empati atau kepedulian. Maka dari itu dari permasalahan dan kesenjangan tersebut dapat dilakukannya upaya bagaimana seharusnya sistem pelayanan yang baik sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi membuat semua warga sekolah mengatakan puas atas layanan yang diberikannya, Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya :

1. Bagaimana kualitas layanan tenaga administrasi di MTs dan MA Al Jawami Bandung?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa dalam layanan administrasi di MTs dan MA Al-Jawami Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusalan masalah di atas, penulis merumuskan beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan administrasi di MTs dan MA Al-Jawami Bandung
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua siswa dalam layanan tenaga administrasi di MTs dan MA Al-Jawami Bandung
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan yang relevan dalam pengembangan dan peningkatan dalam Ilmu Manajemen Pendidikan khususnya pada kualitas layanan administrasi pendidikan di MTs dan MA Al-Jawami Bandung.
  - b. Sebagai pengembangan penelitiannya selanjutnya dalam bidang Layanan administrasi pada Lembaga Pendidikan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Madrasah, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan Orang tua siswa.
  - b. Bagi Staf bagian administrasi, agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada orang tua siswa.
  - c. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah inspirasi dan kreatifitas dalam menggali dan mengaplikasikan ilmu melalui penulisan ilmiah, memberikan motivasi untuk belajar lebih banyak dan menambah ilmu baru terkait Pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan Orang tua siswa.

## **E. Kerangka Berfikir**

### **1. Kualitas Layanan Administrasi**

Menurut Kotler menyatakan bahwa kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan berupa harapan layanan dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan administrasi merupakan nilai tambah atau keunggulan kinerja/pelayanan yang diharapkan oleh konsumen mengenai pelayanan administrasi yang telah diberikan (Kotler & Keller, 2005:153).

Menurut Gronroos ada beberapa kriteria dimensi persepsi kualitas layanan yang baik, yaitu:

- a. *Professionalism*, Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
- b. *Attitudes and Behaviour* (Sikap dan Perilaku), Pelanggan merasa bahwa karyawan layanan adalah yang memberikan perhatian kepada mereka dan tertarik dalam memecahkan masalah mereka dengan cara yang ramah dan spontan (*Process-related criteria*).
- c. Keandalan, Pelanggan tahu apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat bergantung padapenyedia layanan, karyawan dan sistem, untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik buat pelanggan (*process related-criteria*).
- d. Kepercayaan, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- e. Pemulihan Layanan, menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tak terduga terjadi dimana penyedia layanan dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan mencari solusi, baru yang dapat diterima (*process-related criteria*) (Gronroos, 2007:90).



Menurut (Moenir, 2015:88) ada beberapa faktor yang harus dipenuhi agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan sebagaimana mestinya, diantaranya yaitu:

- a. Faktor kesadaran
  - b. Faktor Aturan
  - c. Faktor organisasi
  - d. Faktor Pendapatan
  - e. Faktor kemampuan dan keterampilan
  - f. Faktor sarana pelayanan.
2. Kepuasan Orang tua Siswa

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan pelanggan dalam kaitan mutu pendidikan, yaitu:

- a. Berwujud (*tangibles*), dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik kantor yang diperlakukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi, bangunan, kebersihan lingkungan, tamam laboratarium, perpustakaan dan lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi produsen jasa di suatu lembaga. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus mendapat perhatian lebih guna mencapai tujuan sebuah lembaga.
- b. Keandalan (*reliability*), berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi pimpinan dan pelayanan staf dalam memberikan pelayanan yang bermutu konsisten dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), ketersediaan personil dalam mendengarkan dan mengatasi keluhan masyarakat yang berhubungan masalah pelayanan administrasi.
- d. Kepastian (*assurance*), yaitu suatu keadaan dimana lembaga memberikan jaminan kepastian layanan kepada masyarakat yang tidak terlepas dari



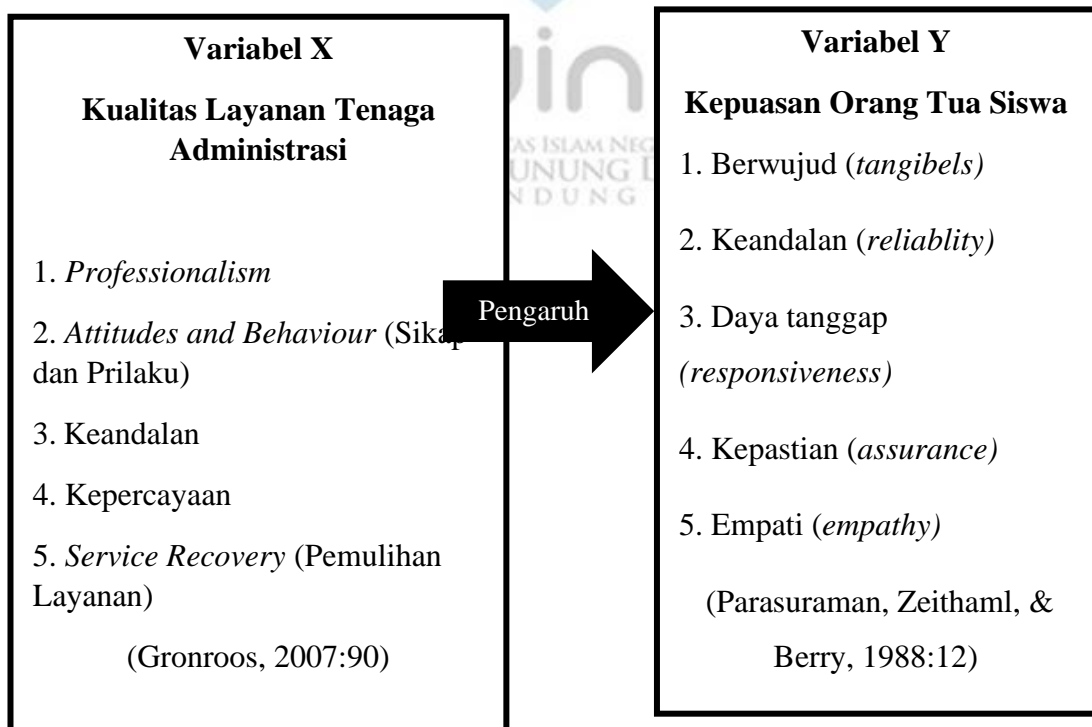
kemampuan personil lembaga, terutama pimpinan dan staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji relevan.

- e. Empati (*empathy*), merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga terhadap kebutuhan masyarakat adalah adanya pemahaman personil terhadap kebutuhan masyarakat dan berupaya kearah pencapaiannya. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Menurut (Lupiyoadi & Hamdan, 2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

Keterangan

—————→ : Mempengaruhi

## **F. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (Variabel X) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Variabel Y), maka hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTs dan MAAl-Jawami Bandung

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung

## **G. Penelitian Terdahulu**

Untuk memperdalam kajian mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa Di MTs dan MA Al-Jawami Bandung ini telah meninjau beberapa literatur yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Indah Tri Wahyuni (2021), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dikategorikan tergolong “Sangat Baik” yaitu dengan persentase, dan kepuasan orang tua siswa tergolong “Baik” yaitu dengan persentase 79.89%. serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru, dengan analisis nilai r (spearman correlation) 0,440 lebih besar dari  $r_t$  (tabel) pada taraf signifikan 5% = 0,361 dan pada taraf signifikan 1% = 0,463.

Besar persentase pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebesar 27,8% sedangkan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini (Wahyuni, 2021). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Indah Tri Wahyuni yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa. Sedangkan perbedaannya yaitu metode penelitiannya skripsi Indah Tri Wahyuni hanya tertuju satu sekolah sedangkan peneliti lebih dari satu, dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda tentunya hasilnya pun akan berbeda.

2. Skripsi Sisi Sriwahyuni (2020), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Rambatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan diperoleh persamaan  $Y' = 65,578 + 0,048 X$ , kemudian 9 nilai korelasi dari perhitungan R Square adalah 0,016 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,128^2$ . Artinya 0,128 atau 12,8% kepuasan kerja guru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,016 yang berstandar positif, artinya semakin baik mutu pelayanan tenaga kependidikan maka tingkat kepuasan kerja guru akan semakin baik (Sriwahyuni, 2020). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Sisi Sriwahyuni yaitu pada variabel x mengenai kualitas pelayanan di Lembaga Pendidikan pada Sedangkan perbedaannya yaitu variabel y pembahasannya berbeda skripsi Sisi Sriwahyuni targetnya kepada kerja guru sedangkan peneliti kepada orang tua siswa.
3. Skripsi Dedek Setiawan (2019), Judul “Pengaruh Kinerja Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

yang positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari variabel terikat sebesar 0,343. Selain itu sebesar 0,118 pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti kontribusi variabel X (kinerja tata usaha) terhadap variabel Y (kualitas layanan) adalah 11,8% dan tersisa 88,2% dari faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting yang tidak menjadi focus penelitian ini (Setiawan, 2019). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Dedek Setiawan yaitu dalam teorinya membahas tentang kualitas pelayanan pada madrasah Sedangkan perbedaannya yaitu skripsi Dedek Setiawan mengacu pada kinerjanya administrasi terhadap pelayanan pada Lembaga sekolah sedangkan peneliti mengacu pada kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.

4. Skripsi Lu'lu'ul Fuadatun Nisa (2019), Judul "Pengaruh Kualitas Administrasi Terhadap Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F sebesar  $153,645 > F_{tabel} (3,95)$  pada taraf signifikan 5%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,802 dalam kategori sangat kuat karena berada direntang 0,800-1,00. Jika diformulasikan dalam hitungan persen sebesar 64,4%. Jadi kontribusi dari kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 64,4% dan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini (Nisa, 2019). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Lu'lu'ul Fuadatun Nisa yaitu pada variabel x mengenai kualitas pelayanan administrasi Sedangkan perbedaannya yaitu dari metode penelitian populasi dan sampelnya berbeda karena dari variabel y dan lokasi penelitian juga berbeda.
5. Skripsi Lutfiana Anjarsari (2018), Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga

Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok “. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa: Hasil uji t diketahui bahwa  $T_{hitung} = 10,936 > T_{tabel} = 1,676$  maka  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di LBPP LIA Cinere. Serta nilai R Square yang mendekati 1 (satu) yaitu sebesar 0,689 dan apabila dipresentasikan hasilnya yaitu 68% sehingga pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 68% selebihnya 32% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti (Anjarsari, 2018). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Lutfiana Anjarsari yaitu pada variabel x nya yang mengenai kualitas pelayanan administrasi di ranah Pendidikan Sedangkan perbedaannya yaitu dari metode penelitian, populasi dan sampel pada skala rasionya berbeda. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = -10868 + 0,342 X$ .

6. Skripsi Kartika Ayu Lestari (2021), Judul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pada kualitas layanan administrasi kesiswaan menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 52 orang (42,2%), pada kategori sedang sebanyak 56 orang (45,5%), pada kategori rendah sebanyak 14 orang (11,3%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Pada kepuasan peserta didik menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 43 orang (34,9%), pada kategori sedang sebanyak 55 orang (44,7%), pada kategori rendah sebanyak 24 orang (19,5%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Terdapat hubungan yang signifikan dengan koefisien korelasi sebesar  $r_{hit} (0,418) > r_{tab} (0,176)$  maka dikategori sedang (Lestari,

2020). Adapun Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan skripsi yang ditulis oleh Kartika Ayu Lestari yaitu pada pembahasan mengenai kualitas layanan administrasi Sedangkan perbedaannya yaitu dari metode penelitiannya, populasi, dan sampel berbeda. Dari hasil penelitian Skripsi Kartika Ayu Lestari maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

7. Jurnal M. Hasbi (2018), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$ , dan di dapatkan  $F_{hitung} = 4,283$  sig  $0,002 < 0,05$ , maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang (Hasbi M. , 2018). Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Muhamad Hasbi yaitu variabel x membahas mengenai Kualitas pelayanan administrasi penelitian ini sama sama di Lembaga Pendidikan Madrasah Sedangkan Perbedaannya yaitu Populasi dan sampel yang hasilnya tentu saja akan berbeda.
8. Jurnal Moh. Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin (2021), Judul “Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa MTs Unggulan Mukhtar Syafa’at Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan administrasi MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (2) tingkat kepuasan siswa MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun 11 Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (3) pengaruh layanan

terhadap kepuasan siswa MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pelajaran 2019/2020 sangat baik (Al Rosid & Arifin, 2021). Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Moh. Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin yaitu mengenai layanan administrasi disekolah Sedangkan Perbedaannya yaitu variabel y jurnal Moh. Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin terhadap kepuasan siswanya sedangkan peneliti terhadap kepuasan orang tua siswa.

9. Jurnal Nur Amalina Dzakhiratullah, (2018) Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan alumni fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi akademik (X) berpengaruh sebesar 12% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (Dzakhiratullah, 2018). Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Amalina Dzakhiratullah yaitu membahas mengenai Kualitas pelayanan administrasi. Adapun perbedaannya yaitu pada metode penelitian, populasi dan sampelnya berbeda, variabel y objek nya yaitu kepada mahasiswa sedangkan peneliti kepada Orang tua siswa.
10. Jurnal Sulhak, Mohammad Firdaus, dan Agustin HP (2020) Judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Secara parsial variabel tangibility, reliability, responsiveness dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Sedangkan variabel assurance



tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Selain itu hasil penelitian ini juga menyebutkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi adalah variabel tangible dengan nilai 0,441 atau 44,1% (Sulhak, Firdaus, & HP, 2020). Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Sulhak, Mohammad Firdaus, dan Agustin HP yaitu membahas mengenai teori Kualitas layanan administrasi dan Kepuasan Sedangkan perbedaannya yaitu pada metode penelitian, populasi dan sampel yang hasilnya juga lebih dominan terhadap kepuasan siswa.

11. Jurnal Ade Widya, Apriani, Helma Agnes Dinantia, Antoni Ludtffi Arifin (2023) Judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Siswa SMA Negeri 70 dengan besaran pengaruh sebesar 40,1%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Siswa SMA Negeri 70 dengan besaran pengaruh sebesar 58,5%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata usaha secara bersama-sama terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Siswa SMA Negeri 70 Jakarta dengan besaran sebesar 62,1% (Widya, Apriani, Dinantia, & Arifin, 2023). Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jurnal yang ditulis oleh Ade Widya, Apriani, Helma Agnes Dinantia, Antoni Ludtffi Arifin yaitu membahas mengenai teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang tua Murid, Sedangkan perbedaannya yaitu pada metode penelitian, populasi dan sampel yang digunakan.