

ABSTRAK

Filna Aulina (1202010059), Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Orang Tua Siswa (Penelitian Di MTs dan MA Al-Jawami Kabupaten Bandung).

Di era pendidikan modern, kualitas layanan tenaga administrasi di lembaga pendidikan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan orang tua siswa. MTs dan MA Al-Jawami di Kabupaten Bandung, sebagai salah satu institusi pendidikan yang berkomitmen terhadap pelayanan berkualitas, menghadapi tantangan untuk memastikan bahwa layanan administrasi yang diberikan memenuhi standar tinggi yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. tenaga administrasi yang efektif dan responsif tidak hanya mendukung kelancaran operasional sekolah, tetapi juga berperan penting dalam membangun hubungan positif dengan orang tua siswa.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan tenaga administrasi di MTs dan MA Al Jawami Bandung, mengetahui kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung, dan menemukan pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTs dan MA Al-Jawami Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode *ex post facto*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan angket atau kuesioner. Kemudian teknik analisis data dalam penelitian ini ialah uji instrumen (Validitas dan Reabilitas), uji analisis parsial perindikator, uji normalitas data, dan uji hipotesis (uji regresi linier sederhana, uji t-test, koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan mengenai Kualitas layanan tenaga administrasi terhadap Kepuasan Orang tua siswa. Hasil perhitungan pada Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X) yang diukur berdasarkan lima indikator yaitu profesionalitas, sikap dan perilaku, keandalan, kepercayaan, dan pemulihan layanan memiliki nilai rata-rata 4,22 kedalam kategori sangat tinggi karena berada pada rentang interval 4,20-5,00. Sedangkan mengenai Kepuasan Orang tua Siswa (Y) yang diukur berdasarkan lima indikator yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati memiliki nilai rata-rata 3,93 kedalam kategori Tinggi karena berada pada rentang interval 3,40-4,19. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Layanan Tenaga Administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Orang tua Siswa di MTs dan MA Al Jawami Bandung, karena memiliki nilai 0,693 dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 48,1%. Maka dapat diartikan bahwa pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi sebesar 48,1%. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa di MTs Al-Jawami Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Tenaga Administrasi, Kepuasan Orang Tua Siswa