

No. Daftar FPEB: 0333/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F
JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN
BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh :

DZIVINCA SOFYANA

1900613

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN
PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA
LEMBANG**

Oleh :

Dzivinca Sofyana

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Dzivinca Sofyana 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dzvinca Sofyana
(1900613)

**PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN
PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA
LEMBANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 25 Juli 2023
Pembimbing Akademik



Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.

NIP. 196004121986031002

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2023

Waktu : 08.00 s.d. selesai

Tempat : Gedung B Perkuliahan FPEB
Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 1961102219860310002

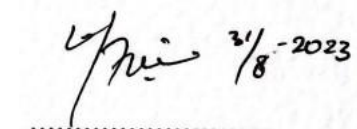
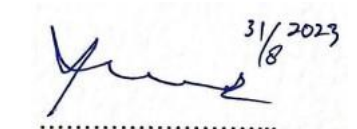
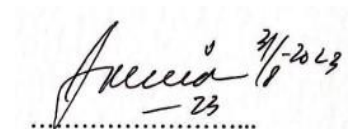
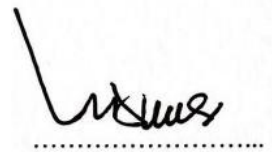
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 196004121986031002

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, SE.,
M.Pd.
NIP. 195309121979032001

2. Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.
NIP. 196101061987032002

3. Dr. Fahmi Jahidah Islamy, S.M.B., M.M
NIP. 920200419901110201



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarajana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Dzivinca Sofyana

NIM. 1900613

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Oleh:

Dzivinca Sofyana

1900613

Skripsi dibimbing oleh:

Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yakni mengenai tingkat kepuasan siswa yang dapat dipengaruhi oleh tingkat efektivitas mutu pelayanan administrasi kesiswaan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memverifikasi seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh tingkat efektivitas mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei eksplanatori dengan dua analisis data yakni deskriptif modus dan inferensial menggunakan regresi sederhana. Sumber data diperoleh secara primer dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa. Adapun hasil yang diperoleh yakni, tingkat efektivitas mutu pelayanan administrasi kesiswaan berada pada kategori tinggi begitupun dengan tingkat kepuasan siswa. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kesiswaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 74,8% terhadap kepuasan siswa.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan; Kepuasan Siswa

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF STUDENT ADMINISTRATIVE SERVICES ON STUDENT SATISFACTION IN PHASE F DEPARTMENT OF OFFICE MANAGEMENT AND BUSINESS SERVICES AT SMK BINA WISATA LEMBANG

By:

Dzivinca Sofyana

1900613

This thesis is guided by:

Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.

The problems studied in this study are regarding the level of student satisfaction which can be influenced by the level of effectiveness of the quality of student administration services. Therefore, the purpose of this study was to verify how much influence the level of effectiveness of service quality has on student satisfaction. This research was conducted using a quantitative approach using explanatory survey methods with two data analyses, namely descriptive mode and inferential using simple regression. Primary data sources were obtained by distributing questionnaires to students. The results obtained are, the level of effectiveness of the quality of student administrative services is in the high category as well as the level of student satisfaction. The results of the regression analysis show that the quality of student administration services has a positive and significant effect of 74.8% on student satisfaction.

Keywords: *Quality of Student Administration Services; Student Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang” ini tepat pada waktunya.

Tujuan pembuatan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini membahas mengenai gambaran tingkat mutu pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa serta memverifikasi pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa fase F di SMK Bina Wisata Lembang.

Dalam pembuatan skripsi ini peneliti menyadari bahwa banyak sekali kekurangan baik dari segi penulisan maupun penyajiannya karena keterbatasan peneliti miliki. Oleh sebab itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kedepannya peneliti mampu melakukan penelitian lebih baik lagi.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang peneliti temui. Namun berkat bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, MA., Selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademik Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di lembaga yang dipimpinnya.

3. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dukungan dan motivasi hingga berakhirnya masa studi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk aktualisasi diri serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah membantu, memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungannya selama peneliti menjalankan perkuliahan.
6. Bapak Dede Budiman, S.Pd, M.Si. selaku Kepala SMK Bina Wisata Lembang yang telah mengizinkan dan memberikan kemudahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di SMK Bina Wisata Lembang.
7. Ibu Teti Heryati MM.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan SMK Bina Wisata Lembang yang senantiasa membantu dan memberikan kemudahan dalam melaksanakan penelitian yang peneliti lakukan di SMK Bina Wisata Lembang.
8. Kedua orangtua dan kedua saudara kandung tercinta saya yang tidak pernah lelah untuk senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan hingga ke tahap penyelesaian skripsi.
9. Rekan peneliti diantaranya Dhiella Rizka Nafhisah, Elsa Evarianty, Silviera Emalyanur Pradini yang senantiasa telah menemani, mendukung, serta memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril ataupun materil dan menjadi bagian dari perjalanan peneliti dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir.
10. Rekan seperjuangan di lingkungan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran khususnya pada Angkatan 2019 atas segala pengertian dan bantuan baik secara sadar maupun tidak yang telah diberikan kepada peneliti.

Semua doa, dukungan dan bantuan yang peneliti dapatkan tentunya merupakan suatu hal yang sangat berarti. Semoga semua kebaikan yang telah diperbuat kepada peneliti dapat menjadi amal baik serta senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.*

Bandung, 23 Juli 2023

Penulis



Dzinca Sofyana

1900613

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR HAK CIPTA | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| BERITA ACARA | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1. Kegunaan Teoritis | 7 |
| 2. Kegunaan Praktis | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 8 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 8 |
| 2.1.1 Konsep Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan | 8 |
| 2.1.2 Konsep Kepuasan Siswa | 22 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 38 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 44 |
| BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN | 45 |
| 3.1 Metode Penelitian | 45 |
| 3.2 Desain Penelitian | 46 |
| 3.2.1 Operasional Variabel | 46 |
| 3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian | 52 |
| 3.2.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data | 53 |
| 3.2.4 Sumber Data | 54 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian | 55 |
| 3.2.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data | 60 |
| 3.2.7 Teknik Analisis Data..... | 66 |
| 3.2.8 Pengajuan Hipotesis..... | 68 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 71 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 71 |
| 4.1.1. Gambaran Variabel Penelitian..... | 71 |
| 4.1.2. Pengujian Hipotesis Penelitian | 77 |
| 4.2. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 79 |
| 4.2.1. Tingkat Efektivitas Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan | 79 |
| 4.2.2. Tingkat Kepuasan Siswa | 80 |
| 4.2.3. Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa | 81 |
| BAB V PENUTUP | 83 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 83 |
| 5.2 Saran..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| LAMPIRAN | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan..... | 3 |
| Tabel 1. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa..... | 4 |
| Tabel 2. 1 Kajian Empirik Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan..... | 48 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Siswa | 51 |
| Tabel 3. 3 Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis... | 53 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X | 56 |
| Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y | 57 |
| Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 3. 7 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Nilai Residual Regresi X Terhadap Y..... | 61 |
| Tabel 3. 8 Model Tabel Uji Barlett | 62 |
| Tabel 3. 9 Hasil Uji Homogenitas Variabel X | 63 |
| Tabel 3. 10 Hasil Uji Homogenitas Variabel Y | 64 |
| Tabel 3. 11 Hasil Uji Linieritas Variabel X Terhadap Variabel Y..... | 66 |
| Tabel 3. 12 Kriteria Penafsiran Alternatif Jawaban | 67 |
| Tabel 3. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi | 70 |
| Tabel 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Mutu Pelayanan Adm. Kesiswaan (X) | 71 |
| Tabel 4. 2 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Tangible..... | 72 |
| Tabel 4. 3 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Reliability .. | 72 |
| Tabel 4.4 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Responsiveness | 73 |
| Tabel 4. 5 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Assurance .. | 73 |
| Tabel 4. 6 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Empathy | 74 |
| Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Siswa (Y) | 74 |
| Tabel 4.8 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Prosedur Pelayanan..... | 75 |
| Tabel 4.9 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Keadilan Pelayanan..... | 76 |
| Tabel 4.10 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kenyamanan Lingkungan..... | 76 |
| Tabel 4.11 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Keamanan Pelayanan..... | 77 |
| Tabel 4. 12 Model Summary Output Regresi X Terhadap Y..... | 78 |
| Tabel 4. 13 Tabel Koefisien Output Regresi X Terhadap Y | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Hirarki Institusi Terbalik | 39 |
| Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pemikiran | 43 |
| Gambar 2. 3 Hubungan Kausalitas | 44 |
| Gambar 4. 1 Grafik Kecenderungan Jawaban Pada Variabel X | 71 |
| Gambar 4. 2 Grafik Kecenderungan Jawaban Pada Variabel Y | 75 |

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnawi, & Arifin, M. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Depok: Ar-Ruzz Media.
- Daryanto, H. M. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadijaya, Y. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Hardani, A., & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Islami, N. (2020). *Sistem Manajemen Mutu*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kompri. (2015). *Manajemen Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media Group.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Prihatin, E. (2011). *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: Ircisod.
- Sarjono. (2007). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Pakar Raya.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Somad, R., & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Srinadi. (2008). *Profesionalisme Keguruan*. Yogyakarta: Karnisius.
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardan, D. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, E., Kusnaedi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: UPI Press.
- Sutikno, S. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Holistica.
- Sutopo, & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tangkilasan, S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Terry, G. R. (2005). *Principle of Management*. New York: Alexander Hamilton Institue.
- Tim Dosen UPI Administrasi Pendidikan. (2010). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfication edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.

Sumber Jurnal Artikel

- Ardinata, A., Arifin, M., & Napisah, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa SMP Al Aqso Cluring Kelas VII Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 83-84.
- Dib, H., & Alnazer, & M. (2013). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Service. *International Journal of Economy Management and Social Science*, 285-290.
- Hardanto, R. W., Matin, & Karnati, N. (2020). Pengaruh Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Komitmen Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam di Bandung. *Jurnal Tadbir Muwahhid*, 21-29.
- Hasbi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pesert Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Hermawan, A. (2019). Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan pada Sekolah Menengah PERTama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Reformasi*, 16.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Manajemen*, 67-69.
- Parasuraman, A., Valerie, A., & Zeithaml, a. L. (1985). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Rahman, F., & dkk. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat. *Journal Chemical Information and Modelling*.
- Sukanti. (2008). Meningkatkan Kompetensi Guru Melalui Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*.
- Tjiptono, & Chandra. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Winarsih, S., Bachri, A. A., & Yulianto, A. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Kalimantan Selatan Syariah Kandangan). *Jurnal Wawasan Manajemen*.

Sumber Lainnya

- HAM. (2020). Prinsip Pelayanan Publik yang Harus Diketahui.
- Marzuqi, A. (2017). *Efektivitas Penerapan Total Quality Managemen (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTS Negeri II Kota Kediri*. Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) .
- Permendiknas. (2008)). *No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah*.
- Putri, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- Wardah, H. (2020). *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.