

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN
MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI
SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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:

Meidyna Mala Maelita

NIM 2004584

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Oleh:

Meidyna Mala Maelita

NIM 2004584

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia

© Meidyna Mala Maelita 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MEIDYNA MALA MAELITA

2004584

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Adman, S.Pd., M.Pd.

NIP: 197404122001121002

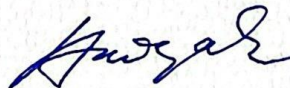


Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM.

NIP: 920200419850718101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP: 197201272006042001

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN


BERITA ACARA


Skripsi ini telah diuji pada:


Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024
Waktu : 08.00 - Selesai
Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia
Susunan Panitia :


Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002


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

Pembimbing : 1. Dr. H. Adman, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197404122001121002 
.....

2. Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM.
NIP. 920200419850718101 
.....

Penguji : 1. Prof. Dr. Endang Supardi, M.Si.
NIP. 195905081987031002 
.....

2. Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.
NIP. 920200419950215101 
.....

3. Riske Faldesiani, S.E., M.M.
NIP. 920200419881125201 
.....

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, 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 keidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ilmiah ini, Serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Meidyna Mala Maelita

NIM. 2004584

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Oleh:

Meidyna Mala Maelita

Skripsi dibimbing oleh:

Dr. H. Adman, S.Pd., M.Pd.

Yosep Hernawan, S.T., M.M, IPM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa pada siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) di SMK Negeri 11 Bandung. Latar belakang penelitian ini adalah terjadinya penurunan kepuasan siswa yang menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Responden penelitian terdiri dari 186 siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Binsis (MPLB) SMK Negeri 11 Bandung. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan *rating scale* 5 skor, yang mengukur variabel metode kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) efektivitas kualitas layanan administrasi kesiswaan berada pada kategori tinggi; (2) tingkat kepuasan siswa berada pada kategori tinggi; (3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa yang dibuktikan dengan hasil analisis statistik bahwa nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 24.738 > t_{tabel} 1.9728$ serta nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,769. Adapun implikasi dari penelitian ini SMKN 11 Bandung perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa dengan cara pelatihan tambahan untuk petugas administrasi kesiswaan, peningkatan prosedur layanan, serta pengembangan sistem yang lebih efektif untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dilakukan dengan cepat dan efisien, peningkatan komunikasi dan transparansi, pengembangan keterampilan mandiri siswa, peningkatan partisipasi dan keterlibatan siswa.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Siswa.*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE EQUALITY OF STUDENT ADMINISTRATION SERVICES ON STUDENT SATISFACTION IN STUDENTS OF THE OFFICE MANAGEMENT AND BUSINESS SERVICES DEPARTMENT AT SMK NEGERI 11 BANDUNG

By:

Meidyna Mala Maelita

Guided By:

Dr. H. Adman, S.Pd., M.Pd.

Yosep Hernawan, S.T., M.M, IPM.

This study aims to examine the effect of the quality of student administration services on student satisfaction in students of the Office Management and Business Services Department at SMK Negeri 11 Bandung. The background of this study is the decline in student satisfaction which is a major concern in efforts to improve the quality of education. The approach used in this research is descriptive quantitative with survey method. The research respondents consisted of 186 students of the Office Management and Business Service Department at SMK Negeri 11 Bandung. Data collection was the variable methods of student administration service quality and student satisfaction. The collected data were analyzed by simple linear regression.

The results showed that: (1) the effectiveness of quality on student administration services is in the high category; (2) the level of student satisfaction with student administration services is in the high category; (3) there is a positive and significant influence between the quality of student administration services on student satisfaction as evidenced by the results of statistical analysis with a significance value of $0,001 < 0,05$ and $T_{hitung} 24.738 > T_{tabel} 1.9728$ and the coefficient of determination (R^2) of 0,769. The implications of this research are that SMKN 11 Bandung needs to maintain as well improve the quality of student administration services and student satisfaction by means of additional training for student administration officers, improving service procedures, as well as developing a more effective system to ensure that services provided are carried out quickly and efficiently, improving communication and transparency, developing students' independent skills, increasing student participation and involvement.

Keywords : *Service Quality, Student Administration, Student Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung” ini dapat selesai pada waktunya dalam rangka memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan yang sudah dilalui, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran masa bakti 2023-2027 yang selalu memberikan arahan dan dukungan yang diberikan sehingga menjadi motivasi dalam penyelesaian studi. Kemudian, Bapak Dr. Adman, S.Pd., M.Pd. dan Bapak Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM. selaku dosen pembimbing yang penuh dedikasi dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi kepada penulis di saat penulis mengalami berbagai kesulitan dan masalah dalam proses penyusunan skripsi ini. Berkat bimbingannya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu, Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Staf Akademik Universitas Pendidikan Indonesia khususnya pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.

Saya juga berterimakasih kepada Bapak Ino Soprano, S.Pd., M.Pd. selaku kepala sekolah SMK Negeri 11 Bandung yang telah memberikaan izin kepada penulis selama penelitian berlangsung. Ibu Rodiah, S.Pd., M.Pd. selaku Wakasek Manajemen Mutu SMK Negeri 11 Bandung, dan Ibu Ai Haryanty, S.Pd. selaku Wakasek Kurikulum yang telah meluangkan waktu dan memberikan kontribusi berharga dalam pengumpulan data penelitian serta memberikan motivasi kepada penulis, dan tidak lupa kepada seluruh siswa Program Keahlian Manajemen

Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) di SMK Negeri 11 Bandung yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis melaksanakan penelitian.

Tidak lupa yang paling utama saya berterimakasih kepada orang tua saya yang selalu memberikan pengorbanan baik mimpinya, uangnya, waktunya, tenaganya, dan semua sumber dayanya untuk saya sehingga saya dapat berkuliah serta selaku sosok yang selalu memotivasi dan memberikan do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga sarjana serta teman seperjuangan Dea Susita Herdianti, Vita Puspita Sari, Sri Amanda, Tamia Febiana, Nadizcha Syifa, dan Kania Maylani Utami yang yang senantiasa saling memberikan dukungan satu sama lain mulai dari pengajuan judul hingga skripsi ini terselesaikan.

Rekan-rekan seperjuangan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran kelas B angkatan 2020 atas segala bentuk pengertian dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, baik secara sadar maupun tidak, serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas doa dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penulisan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis sangat menerima dan menghargai kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk kebaikan di masa depan. Meskipun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Bandung, 01 Juli 2024

Meidyna Mala Maelita
NIM. 2004584

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian dan Konsep Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	8
2.1.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Pengertian Administrasi Kesiswaan.....	19
2.1.4. Ruang Lingkup Kegiatan Administrasi Kesiswaan.....	24
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.6. Pengertian Kepuasan Siswa.....	29
2.1.7. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	31
2.1.8. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2. Kerangka Pemikiran.....	35
2.3. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN.....	45
3.1. Objek Penelitian.....	45
3.2. Desain Penelitian.....	45

3.2.1.	Metode Penelitian.....	45
3.2.2.	Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.2.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.2.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	56
3.2.5.	Sumber Data.....	57
3.2.6.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
3.2.7.	Persyaratan Analisis Data	63
3.2.8.	Teknik Analisis Data.....	68
3.2.9.	Pengujian Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		75
4.1.	Hasil Penelitian.....	75
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.2.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	75
4.1.3.	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	76
4.1.4.	Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa	80
4.1.5.	Hasil Pengujian Analisis Data.....	84
4.1.6.	Hasil Pengujian Hipotesis	88
4.2.	Pembahasan	91
4.2.1.	Pembahasan Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	91
4.2.2.	Pembahasan Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa	94
4.2.3.	Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		102
5.1.	Kesimpulan.....	102
5.2.	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan SMKN 11 Bandung	2
Tabel 1.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan SMKN 11 Bandung	3
Tabel 3.1. Operasional Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	48
Tabel 3.2. Operasional Variabel Kepuasan Siswa	51
Tabel 3.3. Rincian Populasi Siswa Jurusan MPLB SMKN 11 Bandung.....	54
Tabel 3.4. Rekapitulasi Sampel Penelitian.....	56
Tabel 3.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	60
Tabel 3.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa.....	61
Tabel 3.7. Kriteria Penilaian Uji Reliabilitas	62
Tabel 3.8. Hasil Reliabilitas Variabel X dan Y.....	63
Tabel 3.9. Rentang Penafsiran Skor	70
Tabel 3.10. Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 4. 1. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Indikator Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	77
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Reliability (Keandalan)..	77
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance (Jaminan).....	78
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tangibles (Bukti Langsung).....	79
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empathy (Empati).....	79
Tabel 4. 6. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)	80
Tabel 4.7. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Indikator Variabel Kepuasan Siswa	81
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Harapan.....	82
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali	82
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bersedia Merekomendasikan	83
Tabel 4.11. Hasil Uji Linearitas	87

Tabel 4.12. Hasil Uji Heterokedasititas.....	88
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Sederhana	89
Tabel 4.14. Hasil Uji t.....	90
Tabel 4.15. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel (X) Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Variabel (Y) Kepuasan Siswa	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	43
Gambar 2.2. Model Kausalitas Antar Variabel	44
Gambar 4.1. Grafik Uji Normalitas Histogram.....	85
Gambar 4.2. Grafik Uji Normalitas Probability-Probability Plots (P-P Plots)	86
Gambar 4.3. Grafik Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	92
Gambar 4.4. Grafik Rata-Rata Skor Kepuasan Siswa.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	114
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	121
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Penelitian	128
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas	138
Lampiran 5. Hasil Uji Linearitas.....	140
Lampiran 6. Hasil Uji Heterokedastisitas	143
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	145
Lampiran 8. Dokumen Administratif.....	147
Lampiran 9. Riwayat Penulis	160

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkhaliq , S., & Mohammadali, Z. (2019). The Impact of job satisfaction on employees performance: A case study of al Hayat Company-Pepsi Employees in Erbil, Kurdistan Region-Iraq. *Management and Economics Review*, 4(2), 163-176. doi:<https://doi.org/10.24818/mer/2019.12-07>
- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ahmad, M., Razaki, N. M., & Ahmad, A. (2021). The Impact of Quality Indicators Towards Student Satisfaction in Higher Education. *Research in Management of Technology and Business*, 2(1), 542-551. doi:<https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.040>
- Ahmad, N. (2014). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan. *Jurnal Studi Islam*, 1(1), 16-26. Diambil kembali dari <http://download.garuda.kemdikbud.go.id>
- Ali, R. (2012). The Impact of Administrative Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Institutions. *Journal of Educational Management*, 19(3), 245-260.
- Alsheyadi, A., & Albalushi, J. (2020). Service quality of student services and student satisfaction: the mediating effect of cross-functional collaboration. *The TQM Journal*, 32(6), 1197-1215. doi:doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0234
- Arikunto, S. (2003). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Azzahra, D., Mus, S., & Irmawati. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar. *Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan*. Diambil kembali dari <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/34332>
- Berndt, A., & Hollebeek, L. (2019). *Strategic Brand Management in Higher Education*. New York: Taylor and Francis Group.
- Bowen , D., & Lawler III, E. (1992). The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- Chi, N. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339-351. doi:<https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>
- Creswell , J., & Creswell , J. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications Inc.
- Dewi, N. N. (2021). Effect of Service Quality Management on Student Satisfaction. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 1-11. Diambil kembali dari <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/JTMB/article/view/2336>
- Engkoswara, & Komariah, A. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Erliana, V. N., & Rulirianto. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Pada Rumah Sakit Wawa Husana Kepanjen Kabupaten Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2).
- Fauziah, M. A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari. (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Jurnal Manajemen System*, 4(1), 77-81. Diambil kembali dari <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/JKIP/article/download/6374/3321>

- Fitriani, A. N. (2021). Selang Kepercayaan Koefisien Korelasi Berdasarkan Empirical Likelihood dan Penerapannya pada Data Rata-Rata Lama Sekolah dan Penduduk Miskin Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Riset Statistika*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.29313/jrs.v1i1.146>
- Gao, H. L. (2019). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Higher Education Research*, 5(1), 25-30. doi:doi: 10.11648/J.HER.20200501.15
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Habibzadeh, F. (2024). Data Distribution: Normal or Abnormal? *Journal of Korean Medical Science*, 39(3). doi:<https://doi.org/10.3346/jkms.2024.39.e35>
- Halimah, A. H., & Munir. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17(1). Diambil kembali dari <https://ejournal.upi.edu>
- Hasbiyallah, & Ihsan, M. N. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung.
- Hasbullah. (2010). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Henning, G. W., Roberts, D., & Ludvik, M. (2023). *Student Affair Assessment*. New York: Taylor and Francis Group.
- Hidatulloh, A., Asiah, D., Afandi, I., Pitriyani, P., & Aditya, R. (2022). Pengelolaan Administrasi Sekolah di MI Jayasari. *JSTAF*, 2(2), 355-360. doi:[doi:doi.org/10.62515/staf.v1i2.67](https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.67)

Meidyna Mala Maelita, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu. | perpustakaan.upi.edu.

- Hoy, W., & Miskel, C. (2008). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw-Hill Education.
- Kasmin, A., N. R., & Lestari, A. S. (2023). Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya Dengan Kepuasan Siswa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 93-102. Diambil kembali dari <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/10859/5178>
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, & Yudhanegara. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Lestari, K. A., Abdillah, & Rifa'i, M. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education and Teaching Learning*, 3(2), 10-20. Diambil kembali dari <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jetl>
- Liung, H., & Syah, T. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 32-33. Diambil kembali dari <https://media.neliti.com/media/publications/78568-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Essentials of Service Marketing (2nd Edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lubis, J., & Haidir. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Kencana.

Meidyna Mala Maelita, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu. | perpustakaan.upi.edu.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mfecane, N., Iwu, C. G., & Mohsam, F. (2022). Quality of Administrative Services In A South African Higher Education Institution. Stakeholder Perceptions. *Journal of Research in Higher Education*, 6(2), 83-108. doi:doi: 10.24193/jrhe.2022.1.4
- Muhidin, S. A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Muliaty, M. (2016). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1). Diambil kembali dari <https://www.neliti.com/publications/97765/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-pada-politeknik-negeri-media#cite>
- Mulkanasir, & Guruh, M. (2012). *Ilmu Administrasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Press.
- Mulyasa, E. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, D. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Mulyono. (2017). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mulyono, J., Hawari, N., & Wahyuni, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten

- Lampaung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS). *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1). doi:doi: 10.24042/tps.v18i1.12926
- Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Prasodjo, T. (2022). Service Quality and Performance of Academic Administrastion Employees on Student Satisfaction. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 24(3), 335-342. doi:doi: 10.24198/sosiohumaniora.v24i3.40870
- Naulanda, N., Rochmah, S., & Wanto, A. H. (2022). Quality of Administrative Services and Campus Infrastusture on Student Satisfaction with Student Loyalty as Intervening Variables at The Faculty of Administrative Science Universitas Brawijaya. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 25(1), 38-46. doi:10.21776/ub.wacana.2022.025.01.04
- Neliwati, Bahri, A., Ulwan, M. N., Ginting, N., & Lidan, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Research & Learning in Elementary Education*, 6(6), 9840-9849. Diambil kembali dari <https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- Pancasani, D. P., Pawenang, S., & Istiatin. (2022). Student Satisfaction Reviewing From Infrastructure, Administrative Services, and Teacher Competency. *Internation Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 6(2), 744-751. doi:doi: 10.29040/ijebar.v6i2.4838
- Purwanto, N. (2014). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan, Cetakan Ke-22*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Puspita, W. (2022). Hubungan Antara Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di MI A-Wathoniyah Pusat Putri Jakarta. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12). doi:https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i12.11086

- Putra, A. (2016). Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan). *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 3 - 4. doi:<https://doi.org/10.19109/elidare.v2li2.910>
- Sabharwal, N., & Soch, H. (2011). Confirmatory Factor Analysis of Determinants of Service Recovery. *Global Business Review*, 12(2), 297-318. doi:<https://doi.org/10.1177/097215091101200208>
- Sagala, S. (2008). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education, Cetakan ke-16*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sanjaya, W. (2015). *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Saragih, D. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam dan Budaya*, 2(3), 1-15. Diambil kembali dari <http://repository.uinsu.ac.id/16813/>
- Setiawan, A. (2024). Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di MA Plus Keterampilan Hasyim Asy'ari Tagaldlimo Kabupaten Banyuwangi Tahun 2023/2024. *Journal of Pedagogi*, 1(1). doi:doi.org/10.62872/mbe1ch90
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset dan Investasi*, 4(1), 40-56. Diambil kembali dari <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/an/article/view/991>
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siswanto, E., & Hidayati, D. (2020). Management Indicators of Good Infrastructure Facilities To Improve School Quality. *International Journal on Education, Management and Innovation*, 1(1), 69-81. doi:[doi:10.12928/IJEMI.V1I1.1516](https://doi.org/10.12928/IJEMI.V1I1.1516)

Meidyna Mala Maelita, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu. | perpustakaan.upi.edu.

- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Cilegon: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan, Edisi Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2013). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sukmadinata, N. S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suleiman, Y. (2021). School Services as Predictors of Students' Academic Achievements in Secondary Schools in Kwara State, Nigeria. *International Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(1), 11-28.
- Suriansyah, A. (2011). *Landasan Pendidikan*. Banjarmasin: Comdes.
- Suryosubroto, B. (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutikno, M. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Lombok: Holistica.
- Thin, D., Tuan, L., & Loan, N. (2024). The Student Satisfaction on Education Service Quality: Case Study at Hong Duc University. *Journal of economics, finance and management studies*. *Journal of economics, finance and management studies*, 7(4). doi:doi: 10.47191/jefms/v7-i4-02
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tuerah, F. F., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*, 3(4), 422-432. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10920>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon and Schuster.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th Edition)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Zuriah, N. (2009). *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.