

No. Daftar FPEB: 594/UN40.A7/PT.07/2024

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1
KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat mengikuti Seminar Proposal
Skripsi pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

TRI AGUM NURSYEHA

1805933

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

2024

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG

Oleh
Tri Agum Nursyeha

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

© Tri Agum Nursyeha
Universitas Pendidikan Indonesia
April 2024

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

**Tri Agum Nursyeha
(1805933)**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 5 Agustus 2024

Pembimbing I



Drs. Hendri Wnata, M.Si.
NIP 196200171988031003

Pembimbing II



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

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



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

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/tanggal : Senin, 26 Agustus 2024
Waktu : 08:00 - selesai
Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan panitia:

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

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

Pembimbing : 1. Drs. Hendri Winata, M.Si.
NIP. 196206171988031003
2. Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM.
NIP 920200419850718101

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, S.E, M.Pd.
NIP. 920231119530912201

2. Prof. Dr. Endang Supardi, M.Si.
NIP. 195905081987031002

3. Dian Addinna, S.E, M.S.M.
NIP. 920200419920510201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diujikan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, ruman 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 dikemudian 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 dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandung, 8 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

A blue official stamp from the Faculty of Education at UPI (Universitas Pendidikan Indonesia) is visible. The stamp contains the text 'SEKOLAH KEBU BUNDAH', '1000', 'METERA', 'TEAPEL', and 'CC FAI X 402413052'. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Tri Agum Nursyeha

NIM. 1805933

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG

Oleh:

Tri Agum Nursyeha
1805933

Skripsi ini dibimbing oleh:

Drs. Hendri Winata, M.Si.
Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Masalah ini penting untuk diatasi, karena apabila terus dibiarkan maka akan berdampak pada ketidakpuasan pelanggan, sehingga berpotensi merusak citra sekolah di masyarakat. Salah satu faktor yang diduga mampu mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah kompetensi pegawai tata usaha. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi apakah kompetensi pegawai tata usaha memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket dengan sampel sebanyak 203 siswa kelas XI SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji t regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tata usaha memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 74,3%. Tingkat keeratan hubungan antar variabel berada pada kategori sangat kuat/tinggi berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian. Dengan demikian, kompetensi pegawai tata usaha dikatakan mampu memberikan peranan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai Tata Usaha; Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEE COMPETENCY ON SERVICE QUALITY AT SMK PASUNDAN 1 BANDUNG

By:

**Tri Agum Nursyeha
1805933**

This thesis is guided by:

**Drs. Hendri Winata, M.Si.
Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM**

The problem studied in this study is related to the quality of administrative services provided by administrative employees at SMK Pasundan 1 Bandung City. This problem is important to overcome, because if it is allowed to continue, it will have an impact on customer dissatisfaction, thus potentially damaging the school's image in the community. One of the factors that is thought to be able to influence the quality of administrative services is the competence of administrative employees. Therefore, this study aims to validate whether the competence of administrative employees has a direct or indirect influence on service quality.

The research method used in this study is an explanatory survey with a quantitative approach. The research data was obtained through the distribution of questionnaires with a sample of 203 students of class XI of SMK Pasundan 1, Bandung. The data analysis technique used was a simple regression t-test.

The results of the study showed that the competence of administrative employees had a positive and significant influence on the quality of service at SMK Pasundan 1, Bandung City, with a percentage of influence of 74.3%. The level of closeness of the relationship between variables is in the strong/high category based on the results of the research hypothesis test. Thus, the competence of administrative employees is said to be able to provide a role in improving the quality of service.

Keywords: *Competence of Administrative Employees; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung” 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 kompetensi pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan, serta memverifikasi pengaruh kompetensi pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

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 beberapa pihak diantaranya yaitu orangtua dan keluarga tercinta saya yang tidak pernah lelah untuk senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan sampai dengan tahap penyusunan dan penyelesaian skripsi..

Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di lembaga yang dipimpinnya.

Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Bapak Drs. Hendri Winata, M.Si dan Bapak Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan kepada penulis serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dari mulai pengajuan proposal sampai dengan penyelesaian skripsi.

Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah membantu, memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungannya selama penulis menjalankan perkuliahan.

Bapak Fikri Rahadian, S.Pd., M.M., selaku Kepala SMK Pasundan 1 Kota Bandung yang telah mengizinkan dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

Selanjutnya kepada rekan - rekan mahasiswa lain yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Semua doa, dukungan dan bantuan yang penulis dapatkan tentunya sangat berarti. Semoga semua kebaikan tersebut dapat menjadi amal baik yang dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Bandung, 5 Agustus 2024
Peneliti

Tri Agum Nursyeha
1805933

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1. Kajian Pustaka	16
2.1.1. Konsep Kompetensi Pegawai Tata Usaha	16
2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran	40
2.4. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	44
3.1. Metode Penelitian.....	44
3.2. Desain Penelitian	45
3.2.1. Operasional Variabel	45
3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	50

3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian	51
3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data	56
3.2.6. Konversi Data	62
3.2.7. Teknik Analisis Data	62
3.2.8. Pengujian Hipotesis	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Hasil Penelitian.....	67
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	69
4.1.3. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.2.1. Analisis Tingkat Kompetensi Pegawai Tata Usaha	81
4.2.2. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan	83
4.2.3. Pengaruh Kompetensi Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 2. 2 Model Kausalitas Variabel Penelitian.....	43
Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas Data Berdasarkan Nilai Probability Plot	57
Gambar 4. 1 Grafik Kecenderungan Jawaban pada Variabel X.....	70
Gambar 4. 2 Kecenderungan Jawaban Variabel Y	75
Gambar 4. 3 Persentase 6 Indikator Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha .	83
Gambar 4. 4 Persentase 5 Indikator Variabel Y	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Riwayat Pendidikan Pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Bandung.....	1
Tabel 1. 2	Hasil Supervisi Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung Tahun 2022	3
Tabel 1. 3	Hasil Supervisi Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung Tahun 2023	5
Tabel 1. 4	Penafsiran Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 5	Fasilitas Pendukung Operasional Pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Bandung.....	9
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha	46
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 3. 3	Ukuran Populasi Penelitian.....	50
Tabel 3. 4	Kategori Skala Likert.....	50
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X)	53
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 3. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 3. 8	Hasil Uji Homogenitas Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha	58
Tabel 3. 9	Hasil Uji Homogenitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 3. 10	Hasil Uji Linearitas Variabel X Terhadap Variabel Y	60
Tabel 3. 11	Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel X terhadap Y	61
Tabel 3. 12	Kriteria Penafsiran Deskripsi Variabel	63
Tabel 3. 13	Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 4. 1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X).....	69
Tabel 4. 2	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Pengetahuan	70
Tabel 4. 3	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Pemahaman	71
Tabel 4. 4	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kemampuan/Keterampilan	72
Tabel 4. 5	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Nilai	73

Tabel 4. 6	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Sikap	73
Tabel 4. 7	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Minat.....	74
Tabel 4. 8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4. 9	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	76
Tabel 4. 10	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Empati (<i>empathy</i>)	77
Tabel 4. 11	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	77
Tabel 4. 12	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	78
Tabel 4. 13	Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
Tabel 4. 14	Hasil Uji Hipotesis Variabel X terhadap Variabel Y	80
Tabel 4. 15	Koefisien Korelasi dan Determinasi Variabel X dan Y	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian.....	93
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	98
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	101
Lampiran 4	Data Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas.....	112
Lampiran 6	Hasil Uji Homogenitas.....	112
Lampiran 7	Hasil Uji Linearitas.....	113
Lampiran 8	Hasil Uji Heteroskedastis.....	113
Lampiran 9	Hasil Konversi Data MSI.....	114
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi.....	126
Lampiran 11	Administratif.....	127
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup.....	128
Lampiran 13	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	129
Lampiran 14	Lembar Bimbingan.....	133
Lampiran 15	Lembar Perbaikan Usulan Proposal.....	135
Lampiran 16	Lembar Usulan Judul Penelitian.....	136
Lampiran 17	Lembar Perbaikan Judul Penelitian.....	137
Lampiran 18	Rekomendasi Artikel.....	138
Lampiran 19	Pernyataan Artikel.....	139
Lampiran 20	Lembar Pendaftaran Ujian Sidang.....	140
Lampiran 21	Perbaikan Skripsi.....	141
Lampiran 22	Dokumentasi Penelitian.....	143

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Alma, B., & Hurriyati, R. (2009). *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alviani, A. (2017). *Dasar-dasar Tata Usaha dan Kearsipan Untuk SMK*. Yogyakarta: Zahara Pustaka.
- Arbangi, D., & Umiarso. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Arikunto, S. (1993). *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Daryanto. (2011). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fatuhrohmah, P., & Suryana, A. (2012). *Guru Profesional*. Bandung: PT Radika Aditama.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Gordon. (1988). *Pembelajaran Kompetensi*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurussalami. (2020). Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan. *Jurnal Intelektualita*, 110-124.
- Nyoto. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Prihatin, E. (2019). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Fisip Untirta Press.

- Rohiat. (2012). *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. New York: Psychology Press.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, E., & Darmawan, A. M. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutisno, O. (1985). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uno, H. B. (2008). *Model Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Yamin, M., & Maisah. (2010). *Standar Kinerja Guru*. Jakarta: Gaung Persada.
- Zwell, M. (2000). *Creating A Culture of Competence*. John Wiley & Sons Inc.

Sumber Jurnal Artikel

- Amirudin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*, 127-145.
- Azizah, W. F. (2016). Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta. *Universitas Islam Negeri Kalijaga*.
- Basirun, Yasin, M., & Huda, M. (2022). Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Maarif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 160-170.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosio E-Kons*, 179-187.
- Mariah, S., & Sa'ad, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 145-153.

- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 13995-14008.
- Maulana, M. P., & Suryana, S. (2021). Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di Sekolah. *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran*.
- Muspawi, M., & Robiah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 232-239.
- Nurussalami. (2020). Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan. *Jurnal Intelektualita*, 110-124.
- Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 162-174.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Prihatin, E. (2019). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Fisip Untirta Press.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 22-34.
- Sari, S. N., Wahyudi, D., & Tartiyoso, S. (2020). Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 56-62.
- Setiawan, D. (2019). Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. *Universitas Islam Negeri Raden Intan*.
- Somawijaya, D. N., Ma'shum, S., & Permana, H. (2021). Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di SMK Bhinneka Karawang. *Journal of Islamic Education Management*, 87-94.
- Suryadi, E., Kusnendi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: UPI Press.
- Wati, A., & Umar, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5848-5852.

- Widya, A., Apriani, Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1-8.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Jurnal Didaktika*, 59-70.

Sumber Lainnya

- Ambarwangi, Y. A. (2023). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pengelolaan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Azizah, W. F. (2016). Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta. *Universitas Islam Negeri Kalijaga*.
- Ernawati. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Universitas Atmajaya*.
- Munadzar, H. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ramadhani, A. S. (2023). *Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Sosial Tenaga Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi (Penelitian di MAN se-Kabupaten Sumedang)*. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
- Ramdhaniah, S. S. (2021). *Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMKN 1 Subang*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riani, S. (2022). *Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Cimahi*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setiawan, D. (2019). Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. *Universitas Islam Negeri Raden Intan*.