

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII JURUSAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMKN 11 BANDUNG

Oleh:

**Novrianti Noer Fazriah**  
**1301230**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dr. Budi Santoso, M. Si**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung. Hal tersebut dilihat dari hasil survey kepuasan siswa ditahun 2013-2016. Fokus kajian penelitian diarahkan pada faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas layanan pendidikan dan gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung, juga untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *eksplanatory survey*. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket dengan model skala *likert*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa tingkat kualitas layanan pendidikan di SMKN 11 Bandung berada pada kategori sangat tinggi, dan pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan apa yang diharapkan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran. Dari hasil analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** *mutu layanan akademik, kepuasan mahasiswa*

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF QUALITY EDUCATIONAL SERVICE TO STUDENTS' SATISFACTION IN DEPARTMENT OF OFFICE ADMINISTRATION CLASS XII IN SMKN 11 BANDUNG

By:

**Novrianti Noer Fazriah**  
**1301230**

*This thesis is guided by:*  
**Dr. Budi Santoso, M. Si**

*This paper study about the problem of non-ideal students' satisfaction in Department of Office Administration Class XII in SMKN 11 Bandung, based on students' satisfaction survey in 2013-2016. This study focuses on factors which affect students' satisfaction. Presumably, one of the factors is the quality of educational service.*

*Objectives of this research is to obtain the illustration of the quality of educational service level and students' satisfaction in Department of Office Administration Class XII in SMKN 11 Bandung, also to find the correlation between both. Method used in this research is explanatory survey. The researcher collected the data by spreading the questionnaire with likert scale model. The participant in this research in total are 100 students in Department of Office Administration Class XII in SMKN 11 Bandung. Then the data analyzed using simple regression analysis.*

*The result of this research shows the quality of educational service in SMKN 11 Bandung is at the high level, and it meets students' expectation of students' satisfaction in Department of Office Administration Class XII in SMKN 11 Bandung. Based in the simple regression data analysis, the educational quality service positively and significantly affect students' satisfaction.*

**Keyword:** *educational service quality, students' satisfaction*