

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA PEMBELAJARAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI  
1 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 :

**PRATIWI IKE PRADINA**

**1601321**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA PEMBELAJARAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI 1  
BANDUNG**

**Oleh :**

**PRA TIWI IKE PRADINA**

**1601321**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Pratiwi Ike Pradina

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2020

Hak cipta dilindungi undang-undang.

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

Pratiwi Ike Pradina, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA  
PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI 1 BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PRA TIWI IKE PRADINA**

**1601321**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI 1 BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Bandung, 14 Juni 2020

Pembimbing



**Drs. Uep Tatang Sontani, M.Si**

**NIP. 195704151985031005**

Mengetahui,  
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



**Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si**

**NIP. 1974062720011121001**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI 1 BANDUNG**

Oleh :  
**Pratiwi Ike Pradina**  
**1601321**

Skripsi ini dibimbing oleh :  
**Drs. Uep Tatang Sontani, M.Si**

Penelitian ini bertolak dari permasalahan kondisi kepuasan siswa yang kurang puas. Kondisi demikian diduga kuat disebabkan oleh lemahnya Kualitas pelayanan dan sarana prasarana pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental yang bersifat deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan metode survey ekspalanasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui komunikasi tidak langsung dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner atau angket. Penelitian ini merupakan penelitian sampel dengan ukuran 90 yang ditarik dari populasi berukuran 428. Responden dalam penelitian ini yakni siswa kelas XII SMKN 1 Bandung. Analisis data menggunakan regresi ganda. Kesimpulan yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa baik secara parsial maupun secara simultan, Atas dasar itu maka kepuasan siswa dapat dioptimalkan melalui peningkatan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan perbaikan sarana prasarana pembelajaran.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan, Sarana Prasarana Pembelajaran, Kepuasan Siswa*

## ***ABSTRACT***

# ***THE EFFECT OF THE QUALITY OF STUDENT ADMINISTRATION SERVICES AND LEARNING INFRASTRUCTURE TO XII<sup>th</sup> GRADE STUDENT SATISFACTION IN SMK NEGERI 1 BANDUNG***

By:

**Pratiwi Ike Pradina  
1601321**

This research guided by:

**Drs. Uep Tatang Sontani, M.Si**

This research was based on the problem of the condition of student satisfaction that is less satisfied. This condition is strongly suspected due to the weak quality of service and weak quality of learning infrastructure. This research is quantitative non-experimental research with descriptive and verification, using an expansionation survey method. Data collection techniques are done by indirect communication with data collection tools such as questionnaires. This research is a sample research of 90 samples drawn from a population of 428. Analysis of the data using multiple regression. The conclusion obtained that the quality of student administration services and learning infrastructure facilities significantly influence student satisfaction both partially and simultaneously. On that basis, student satisfaction can be optimized by improving the quality of student administration services and improving learning infrastructure.

**Keywords:** *Quality Of Student Administration Services, Learning Infrastructure, Student Satisfaction*

## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BERITA ACARA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UCAPAN TERIMA KASIH .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	6
DAFTAR TABEL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Konsep Sarana Prasarana Pembelajaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Keterkaitan antar variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN ...Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Metode Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.3 Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.5 Pengujian Instrument Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.6 Persyaratan Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.7 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.8 Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.**

- 4.1 Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2 Analisis Sarana Prasarana Pembelajaran ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.3 Analisis Kepuasan Siswa ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.5 Analisis Pengaruh Sarana Prasarana Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa .  
..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Dan Sarana Prasarana Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.**

- 5.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Smm Iso 9001 : 2015 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan Smkn 1 Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Sarana Prasarana Smkn 1 Bandung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Pelanggan Lembaga Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasional Variabel ( $X_1$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Operasional Variabel ( $X_2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Operasional Variabel ( $Y$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Populasi Siswa Kelas Xii Smkn 1 Bandung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Sebaran Sampel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Rekapitulasi Anggota Sample Terpilih ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas (Variabel  $X_1$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas (Variabel  $X_2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas (Variabel  $Y$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Rekapitulasi Jumlah Angket Hasil Uji Coba ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel  $X_1, X_2$ , Dan  $Y$  **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Pembobotan Untuk Koding ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Rekapitulasi Bulir Setiap Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 14 Kriteria Persentase Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 15 Interpretasi Koefisien Korelasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Variabel  $X_1$  ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangibles* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel X2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keadaan Gedung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Ruang Kelas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keberfungsian Perpustakaan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keberfungsian Laboratorium .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketersediaan Buku-Buku ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Kecenderungan Tanggapan Responden Terhadap Indikator Optimalisasi Media/Alat Bantu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Share Positive Information* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tidak Komplain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Uji Homogenitas Variabel ( $X_1$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil Uji Homogenitas Variabel ( $X_2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Rekapitulasi Hasil Uji Homogenitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Hasil Uji Linieritas ( $X_1$ ) Terhadap (Y) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Hasil Uji Linieritas Variabel ( $X_2$ ) Terhadap (Y).. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Uji Linieritas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Hasil Uji T (Hipotesis Statistik 1 & Hipotesis Statistik 2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Hasil Uji F (Hipotesis Statistik 3) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Hasil Analisis Regresi Ganda ..... **Error! Bookmark not defined.**

Pratiwi Ike Pradina, 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DAN SARANA PRASARANA PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SMK NEGERI 1 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Tabel 4. 28 Hasil Koefisien Korelasi Antara Variabel X1, X2 Dan Variabel Y ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Hasil Koefisien Korelasi Antara Variabel X1, X2 Terhadap Y**Error!** **Bookmark**  
**not defined.**

Tabel 4. 30 Koefisien Determinasi Variabel X1 X2 Terhadap Variabel Y**Error!** **Bookmark not**  
**defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Hubungan Kausalitas Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Rekapitulasi Perhitungan Data Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Rekapitulasi Perhitungan Data Indikator Variabel Sarana Prasarana Pembelajaran .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Rekapitulasi Perhitungan Data Indikator Variabel Kepuasan Siswa ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdurrahman, M, Muhidin, S. A & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S, (2008). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: aditya Media
- \_\_\_\_\_. (2005). *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, (2014). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Asnawir. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Padang: IAIN IB Press.
- Aunurrahman. (2010). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: CV ALFABETA
- Barnawi dan Arifin, M (2012). *Strategi dan Kebijakan Pembelajaran Pendidikan Karakter*. Yogyakarta : Ar-ruzz media
- Darajat, Zakia (1995). *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*. Jakarta : Bumi Aksara
- Daryanto, D. (2013). *Media Pembelajaran Peranannya Sangat Penting Dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, H.M . (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dimiyati dan Mudjiono. (2009). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Furchan, Arief. (2007). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hanafiah, N Dan Suhana, C. (2009). *Konsep Strategi Pembelajaran*, Bandung: Rafika Aditama
- Irawan, Basu Swasta, dan Dharmesta. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Kotler, Philip dan Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2*, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Sobry Sutikno. (2012). *Manajemen Pendidikan*, Lombok: Holistica,
- Mahmud, Marzuki. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persad.
- Masyhuri dan Zainuddin,M. (2008). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Minarti, Sri. (2011). *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Muhidin, (2010). *Statistika 1 : Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Muhidin, dan Somantri. (2006). *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhidin, Sambas. A, dan Sontani, Uep. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Mulyasa. (2009). *Praktik Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: Rosda Karya
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Nana Syaodih Sukmadinata, dkk, (2008), *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*, Bandung: Refika Aditama,
- Nasution, M. N. (2000). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurkolis, (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Parasuraman. (2001). *Konsep Pelayanan*. Jakarta: Ghalia Pustaka

- Ratminto dan Atik S. (2005). *Manajemen Pelayanan (Cetakan I)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan. Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. (2012). *Total Quality Management In Education. Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta : Ircisod
- Sanjaya, Wina. (2010). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Prenada Media Group
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudjana. Nana (1996). *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono, (2003). *Metode Penelitian Administrasi, dilengkapi degan metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono, (2011). *Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Kesembilan belas*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhardan, D. (2010). *Supervisi Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Surjadi. (2012). *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika
- Suryosubroto. (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- \_\_\_\_\_ (2005). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi offset
- \_\_\_\_\_ (2006). *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Andi offset.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi offset
- Umi. Narimawati, (2010) *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT INdeks.

Yulianto. (2011) *Dasar-dasar Manajemen Jasa, ed. 10*. Jakarta: Salemba Empat.

Zazin, Nur. (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

**Jurnal :**

Ayu, Dila R, Burhanuddin, Teguh. T. (2018) “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal administrasi dan manajemen Pendidikan*. Volume 1 Nomor 4 Hal : 472-479

Darmawan, B. (2014). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Pelopor Pendidikan*, 6(2), hlm. 93-102

Dela P.1, Cicih, S. S., (2016). “Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia” *Jurnal ADPEND*

Dib, H dan 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*. pp. 285- 290.

Hanifa, G. Sri, U. S., Armiaati (2018). “Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.” *Jurnal ecogen ISSN :2654-8429*. Volume 1, Nomor 5, 1 September 2018 : hal 845

Hariyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. “*Jurnal Vijjacariya*” Volume IV Nomer 1 Tahun 2017 : hal. 12

Hoy, W. K. & Miskel, C. G. & Tarter, C.J. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice*. 9th edition. New York: McGraw-Hill.

Kurniawati, Putri Isnaeni dan Suminto A. Sayuti. (2013). “Manajemen Sarana dan Prasarana di SMKN 1 Kasihan Bantul”. *Jurnal Akuntabilitas: Manajemen Pendidikan*, Vol 1, No. (1): 98-105.



- Leebov, Wendy, Vergare, Michal, Scott, Gail, 1990, *Patient Satisfaction, PMIC, Health Journal Los Angeles, California.*
- Purwandani, Dela, Cicih Satarsih, Sururi. (2016). “Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia”. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan.* Vol 1, No 1 (2016) hal. 80-90
- Martasubrata, Nadira dan Suwatno, (2016). “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa” *Jurnal pendidikan manajemen perkantoran.* Volume 1, nomor 1, Agustus 2016 halaman 143 – 151
- M. Hasbi. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439
- Nuril, Ahmad. (2014) “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mts. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan” *Jurnal Studi Islam, Volume 1 Nomor 1* juni 2014 Hal. 16-26
- Sairi, Asril & Safrizal, M. (2018). “Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa” *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan* Volume 3, No. 1, Januari-Juni 2018
- Sarino, Alit. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual) *Jurnal Manajerial dan system informasi.* Vol 9, No 17 Juli 2010 : 19-24.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016

## **SKRIPSI**

- Hamidah, Ratna Nur. (2010). Hubungan Tingkat Penyediaan Fasilitas Belajar di Sekolah dengan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pongkok Kabupaten Blitar.
- Syam. Sulvina (2018). Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Man 1 Makassar

Tri Abdi Setyaningrum. (2014). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, skripsi: Tidak diterbitkan

**Dokumen UU dan PP :**

Depdiknas .2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004 pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 63 tahun 2009

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008  
“Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah”

Peraturan Pemerintah No: 19 Tahun 2005 pada bab VII pasal 42 ayat 2

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008  
Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.  
Jakarta: Kemendiknas