

**PENGARUH PPDB *ONLINE* BERBASIS WEB
TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta)**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister
Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh :
Dede Supendi
NIM. 1909560

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2021**

**PENGARUH PPDB *ONLINE* BERBASIS WEB
TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta)**

Oleh

Dede Supendi

S.Pd.I. STAI DR KHEZ Muttaqien Purwakarta, 2009

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana

© Dede Supendi 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2021

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

LEMBAR PENGESAHAN

DEDE SUPENDI
NIM. 1909560

PENGARUH PPDB *ONLINE* BERBASIS WEB
TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta)

disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing I,



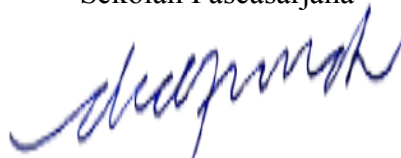
Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd.
NIP. 197005241994022001

Pembimbing II,



Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd.
NIP. 197106092005011001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana



Dr. H. Diding Nurdin, M.Pd.
NIP. 197108082001121002

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

telah diuji dan dinyatakan **LULUS**
Pada Ujian Sidang **Tahap I** hari Senin 28 Juni 2021
dan pada Ujian Sidang **Tahap II** hari Rabu 18 Agustus 2021

disetujui dan disahkan oleh Penguji:

Penguji I



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd.
NIP. 197005241994022001

Penguji II



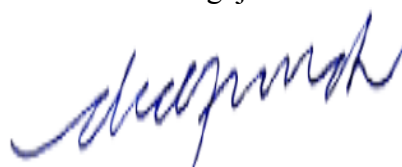
Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd.
NIP. 197106092005011001

Penguji III



Prof. Dr. H. Munir, M.IT.
NIP. 196603252001121001

Penguji IV



Dr. H. Diding Nurdin, M.Pd.
NIP. 197108082001121002

ABSTRAK

Dede Supendi, Tesis, 2021, Pengaruh PPDB *Online* Berbasis Web Terhadap Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta).

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi faktual mengenai pengaruh PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta. Penelitian ini secara umum mencari determinasi PPDB *Online* Berbasis Web (X), Mutu Layanan Sekolah (Y) dan Kepuasan Pelanggan (Z) baik secara terpisah maupun simultan. Sehingga pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan korelasional (*correlational research*) dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi dan regresi, baik secara sederhana maupun ganda, bahwa PPDB *Online* Berbasis Web dan Mutu Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi PPDB *Online* berbasis Web terhadap Mutu layanan maka akan semakin tinggi juga Kepuasan Pelanggan di SMP Kabupaten Purwakarta. Implikasi dari penelitian ini adalah bawa untuk meningkatkan kepuasan orang tua/ siswa dalam menggunakan sistem PPDB *Online* berbasis web maka lembaga perlu meningkatkan sistem menjadi lebih mudah, aman, dan komprehensif dengan adanya peningkatan mutu layanan yang secara beiringan dan berkelanjutan dilakukan dengan pengembangan sistem. Sehingga rekomendasi yang diajukan oleh peneliti bahwa dinas pendidikan selaku penanggung jawab atas proses PPDB *Online* berbasis web ini perlu mengembangkan sistem yang lebih familiar dikalangan masyarakat yang dibarengi dengan pembekalan sehingga pada era digital ini orang tua serta siswa selaku pengguna dapat lebih mudah mengakses dan menggunakannya, selain itu perlu adanya perluasan dan penyediaan jaringan yang lebih memadai.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Mutu Layanan, Online berbasis Website, Penerimaan Peserta Didik Baru.*

ABSTRACT

Dede Supendi, Tesis, 2021, Influence of Web-based Online *PPDB* on School Service Quality and Customer Satisfaction in Junior High Schools of Purwakarta District.

The purpose of this study is to get the factual information about the influence of Web-based PPDB online on the school service quality and customers satisfaction at junior high school of Purwakarta district. This study is generally focused to look for the determination of PPDB on line based on WEB (X), School Service Quality (Y), and Customers Satisfaction (Z) both separately and simultaneously. Therefor the research approach used is correlation research with quantitativemethod. The result of the study showed based on the calculation result of correlation and regression analyses both simple and double that Web-basedPPDB online and quality service take effect to customers satisfaction. It can be concluded that the higher Web-based PPDB online on quality service, the higher customers satisfaction at junior high school of Purwakarta district are. The implication of this study is to increase the student's parents satisfaction of using Web-based PPDB online system. Therefore, the institution needs to increase it easier, secure, and comprehensive with the improvement of quality service side by side and sustainable. It's done by system development. Because of this, the proposed recommendation is the Education Office as the institution that responsible for the Web-based PPDB online process needs to develop the system that known by community and it is socialized to them well so that the parents and the students can access and use the system easily in the digital era. In addition, it is necessary to expand and to provide adequate networks.

The key words: Customers satisfaction, Quality service, online based on website, New students admission.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH PENELITIAN ...	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.4 MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.5 STRUKTUR ORGANISASI TESIS	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan...	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Mutu Layanan Sekolah	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Mutu Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Dimensi Mutu Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online berbasis WEB	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1	Pengertian Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3	Aplikasi <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4	Sistem PPDB berbasis Website	Error! Bookmark not defined.
2.2	PENELITIAN RELEVAN	Error! Bookmark not defined.
2.3	KERANGKA PIKIR PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.4	HIPOTESIS PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
	H_a	Error! Bookmark not defined.
	H_o	Error! Bookmark not defined.
	H_a	Error! Bookmark not defined.
	:	Error! Bookmark not defined.
	Terdapat pengaruh PPDB <i>Online</i> Berbasis Web terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Kab.Purwakarta	Error! Bookmark not defined.
	H_o	Error! Bookmark not defined.
	:	Error! Bookmark not defined.
	Tidak Terdapat pengaruh PPDB <i>Online</i> Berbasis Web terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Kab.Purwakarta	Error! Bookmark not defined.
	H_a	Error! Bookmark not defined.
	:	Error! Bookmark not defined.
	Terdapat pengaruh pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta	Error! Bookmark not defined.
	H_o	Error! Bookmark not defined.
	:	Error! Bookmark not defined.
	Tidak terdapat pengaruh pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Partisipan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.6.1	Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Perubahan Data Ordinal ke Interval.	Error! Bookmark not defined.
3.6.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.		
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Kepuasan Pelanggan, Mutu Layanan Sekolah dan PPDB <i>Online</i> berbasis Web	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Analisis Data Deskripsi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Analisis Data Deskripsi Mutu Layanan ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	Analisis Data Deskripsi PPDB <i>Online</i> Berbasis Web	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4	Uji Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5	Uji Linieritas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.6	Perubahan data ordinal ke interval.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.	Analisis koefisien korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2.	Uji signifikansi korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3.	Analisis koefisien determinasi ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4.	Analisis regresi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Pengujian Hipotesis Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Analisis koefisien korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Uji Sognifikansi Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3	Analisis Koefisiensi Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.4	Analisis Regresi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Pengujian Hipotesis Pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web dan Mutu Layanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1	Analisis koefisien korelasi ganda	Error! Bookmark not defined.

4.1.4.2	Uji Signifikansi Korelasi Ganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3	Analisis koefisien determinasi ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.4	Analisis regresi ganda	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi kondisi PPDB <i>Online</i> berbasis Web, Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1	Deskripsi PPDB Online berbasis Web....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2	Deskripsi Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pengaruh Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pengaruh PPDB <i>Online</i> berbasis Web terhadap Mutu Layanan Sekolah dan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Purwakarta.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		Error! Bookmark not defined.
5.1	SIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	IMPLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	REKOMENDASI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Jumlah Pendaftar Tahun Ajaran 2020/2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Kriteria Penskoran Berdasarkan Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X (PPDB Online Berbasis Web) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Mutu Layanan)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Z (Kepuasan Pelanggan)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8 Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan WMS**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.9 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Angket **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Kolmogorov-Smirnov Test Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Kolmogorov-Smirnov Test Mutu Layanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Kolmogorov-Smirnov Test PPDB Online Berbasis Web **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas X Terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas Y Terhadap Z **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Perubahan Data Ordinal ke Interval **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Perubahan Data Ordinal ke Interval Variabel Mutu Layanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Perubahan Data Ordinal ke Interval Variabel *PPDB Online Berbasis Web* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Uji Korelasi *PPDB Online Berbasis Web* terhadap *Mutu Layanan di SMP se-Kabupaten Purwakarta* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Uji Signifikansi *PPDB Online Berbasis Web* terhadap Mutu Layanan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Uji Determinasi *PPDB Online Berbasis Web* terhadap Mutu Layanan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Uji Regresi Sederhana *PPDB Online Berbasis Web* terhadap *Mutu Layanan di SMP se-Kabupaten Purwakarta* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Uji F *PPDB Online Berbasis Web* terhadap *Mutu Layanan di SMP se-Kabupaten Purwakarta* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Uji Korelasi Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Uji Signifikansi Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Uji Determinasi Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Uji Regresi Sederhana Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Uji F Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Uji Korelasi Ganda PPDB Online Berbasis Web dan Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Uji Signifikansi Korelasi Ganda PPDB Online Berbasis Web dan Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Uji Determinasi PPDB Online Berbasis Web dan Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Uji Regresi Ganda PPDB Online Berbasis Web dan Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Pengujian Kualitas Produk menurut ISO 25010 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Desain Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Gambaran kecenderungan dimensi penelitian Sumber: Olah Data Statistik oleh Peneliti..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Gambaran Dimensi pada variable Kepuasan Pelanggan Sumber: Olah Data Statistik oleh Peneliti **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Gambaran Dimensi pada variable Mutu Layanan Sumber: Olah Data Statistik oleh Peneliti..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Gambaran Dimensi pada variable PPDB online berbasis web Sumber: Olah Data Statistik oleh Peneliti..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Paradigma Penelitian X, Y dan Z..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 CV Peneliti**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Korespondensi (Buku Bimbingan & Surat Keterangan Penelitian)
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Data Mentah Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Perhitungan Wms Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Data Ordinal Ke Interval**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Perhitungan Spss Pengujian Hipotesis Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Afsah, M. R., Adri, M., & Hadi, A. (2015). Hubungan Efektifitas Psb Sma Online Dan Kinerja Website Terhadap Kepuasan User Diwilayah Dinas Pendidikan Kota Padang. *Jurnal Vokasional Tek. Elektron. Inform*, 3(1).
- Andrade, M., & Norman, E. (2009). *International students: Strengthening a critical resource*. R&L Education.
- Ardhi, M. I. (2015). Evaluasi Pengaturan Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Pendidikan. *Jurnal Penelitian Ilmu*, 8(1).
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asima, M. N., Komariah, A., & Nurdin, D. (2021). *Teacher Adaptability Through E-Leadership and Vocational Work Environment in the Era of Digitalization*. 526(Icream 2020), 327–330.
- Calvert, P. (2006). *Improving the quality of library services for students with disabilities*. Libraries Unlimited.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing among Five Approaches. Third Edition*. United States of America: SAGE Publications.
- Doll, W. ., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quartely*, 12(2), 159–174.
- Habibah, S. (2020). *Evaluasi sosialisasi program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2019: Analisis deskriptif tentang kampanye public relations pada humas Dinas Pendidikan Kota Bandung*. UIN SInan Gunung Djati.
- Hadi, I. Y., & Wahyoedi, S. (2008). Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai. *Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis*, 2(2).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Dede Supendi, 2021
- PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**
- Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hiatt-michael, D. B. (2001). Schools as Learning Communities : A Vision for Organic School Reform. *School Community Journal*, 11(2), 113–127.
- Imron, A. (2013). *Pengaturan peserta didik berbasis lembaga pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Edisi Keli). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- ISO25000. (2018). ISO 25010. Diambil kembali dari ISO 25000. Retrieved from <http://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards/iso-25010%0D>
- Ivankova, V. L. P. C. & N. V. (2015). *Mixed methods research: A guide to the field* (3rd ed.). Sage publications.
- Kadi, T., Awwaliyah, R., Nurul, U., & Paiton, J. (2017). *INOVASI PENDIDIKAN : UPAYA PENYELESAIAN*. 01(02), 144–155.
- Komariah, A., Daniati, N., Kurniady, D. A., & Mirfani, A. M. (2021). *Improvement of Educational Quality : Bridging The Total Quality Management t o Map Students ' Life Skills at Polytechnic of Health-Ministry*. 58, 699–709.
- Komariah, A., & Triatna, C. (2005). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: (Edisi pert). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- M, G., & Kumar, A. (2009). Customer Satisfaction with Low Cost Airline in India, An Empirical Study. *South Asian Journal of Tourism and Heritage*, 2(1), 119–133.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Marzuki Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- McNurlin, B. C., & Sprague, R. H. (2005). *Information systems management in practice*. Prentice-Hall, Inc.
- Meyliana, E.W., H. A., & Santoso, S. W. (2012). PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP ONLINE BRANDING PADA WEBSITE BINUS UNIVERSITY. *ComTech*, 3(2), 832–840.
- Mosahab, R. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of*

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

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

- Mediation*, 3(4), 72–80. Retrieved from www.researchgate.net/profile/T_Ramayah/publication/46294957_SERVICE_QUALITY_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_LOYALTY_A_TEST_OF_MEDIATION/file/9fcfd50ca849531620.pdf
- Mustari, M. (2014). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mutiarin, D., & Wijaya, J. H. (2017). *E VALUASI PENERAPAN SIAP -P PDB ONLINE DALAM MENINGKATKAN MUTU ONLINE SIAP-PPDB EVALUATION TOWARD EDUCATIONAL SERVICES QUALITY*.
- Mutohar, P. M., Masyhud, M. S., Sion, H., Haryanti, H. E. T., Asrin, Sudirman, ... | E. R. (2020). *KAPITA SELEKTA MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PENDIDIKAN Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nurkholis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasinya*. Jakarta: Grasindo.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. New York.
- Paputungan, I. P. I., & Mas, S. R. (2021). *Keefektifan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal*. 12(Nomor 1).
- Patterson, P. G., & Sharma, N. (1999). The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services. *The Journal of Service Marketing*, 13(2), 151–170.
- Pearlson, K. E., & Saunders, C. S. (2019). *Managing and using information systems: A strategic approach*. John Wiley & Sons.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005*.
- Perdana, N. G., & Widodo, T. (2013). Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Beapeserta didik Kepada Peserta Didik Baru Menggunakan Metode TOPSIS. *Semantik 2013*, 3(1), 265–272.
- Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 sebagai perubahan atas Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru*.
- Prasetiadi, A. E. (2011). *WEB 3.0 : TEKNOLOGI WEB MASA DEPAN*. 1(3), 1–6.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach (8th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat, L., & A., H. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Keem)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratnasari, T. R., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Ghalia

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

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

Indonesia.

- Rifa'i, M. (2018). *Manajemen Peserta Didik (Pengelolaan Peserta Didik untuk Efektivitas Pembelajaran)* (R. Ananda & M. Fadhli, Eds.). Medan: CV.Widya Puspita.
- Sallis, E. (2008). *Total Quality Management in Education* (Cetakan VI). Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Stallard, P. (1995). Parental satisfaction with intervention: Differences between respondents and non-respondents to a postal questionnaire. *British Journal of Clinical Psychology*, 34(3), 397–405.
- Sudrajat, C. (2011). *Pengembangan sistem informasi pendaftaran siswa baru secara online berbasis web* (. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *e Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja.
- Supendi, D., Komariah, A., & Kurniady, D. A. (2021). *The Effectiveness of Online Website-Based New Student Admissions (PPDB)*. 526(Icream 2020), 109–111.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Andi.
- T, R. R. R., Irawan, B., & Rande, S. (2020). *Pengembangan E-Government dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online (Studi pada SMPN 39 Samarinda)*. 8(1), 9494–9506.
- Thahir, M., Komariah, A., Kurniady, D. A., Suharto, N., Pendidikan, P. A., Pascasarjana, S., ... Schools, Q. (2020). *Jurnal administrasi pendidikan*. 27(2), 272–287.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Implementasi Kualitas (Alih Bahas)*. Yogyakarta: andi.
- Vavra, T. G. (2002). *Customer Satisfaction Measurement Simplified: a Step-by-step-guide for ISO 9001:2000 Certification*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Wechsler, H. S. (2017). *The qualified student: A history of selective college admission in America*. Routledge.
- Widianingrum, E., & Alamsyah, D. . (2019). Pentingnya Kualitas Website Dalam Meningkatkan Perilaku Pembelian Konsumen Secara Online. *Jurnal Sain Manajemen*, 1(1), 96–107.
- Widiyanto, F. (2020). *erancangan Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru*

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

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

(PPDB) di SMA Xaverius 1 Kota Jambi. STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Yamane, T. (1967). *Statistics An Introductory Analysis 2nd Edition*. New York: Harper Publisher.

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

Zeithalm, V. A., & Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York: Mc. Graw Hill Inc.

Zeithaml, A., Parasuraman, V., & Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(Spring).