

Nomor: 0276/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH MUTU LAYANAN BAGIAN SARANA DAN
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII
JURUSAN OTOMATISASI TATA KELOLA PERKANTORAN
SMK PASUNDAN 3 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:

DEVI AMALA TRI RAMADHANI

1900997

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

2023

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH MUTU LAYANAN BAGIAN SARANA DAN
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII
JURUSAN OTOMATISASI TATA KELOLA PERKANTORAN
SMK PASUNDAN 3 BANDUNG**

Oleh
Devi Amala Tri Ramadhani

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Devi Amala Tri Ramadhani 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Devi Amala Tri Ramadhani

(1900997)

**PENGARUH MUTU LAYANAN BAGIAN SARANA DAN
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII
JURUSAN OTOMATISASI TATA KELOLA PERKANTORAN
SMK PASUNDAN 3 BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 13 Juli 2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Endang Supardi, S.E., M.Si.
NIP. 195905081987031002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd, M.Si.
NIP. 197406272001121001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10 Agustus 2023
Waktu : 08.00 – 16.00
Tempat : Ruang 402, Gedung B Perkuliahan FPEB Lantai 4

Susunan Panitia :

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

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

Pembimbing : Prof. Dr. Endang Supardi, S.E., M.Si.
NIP. 195905081987031002

Penguji : 1. Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.
NIP. 195704011984031003

2. Adman, S.Pd, M.Pd.
NIP. 197404122001121002

3. Dr. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 196008261987031001

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 dipublikasi 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 norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bandung, 17 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Devi Amala Tri Ramadhani

NIM 1900997

ABSTRAK

PENGARUH MUTU LAYANAN BAGIAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII JURUSAN OTOMATISASI TATA KELOLA PERKANTORAN SMK PASUNDAN 3 BANDUNG

Oleh:

Devi Amala Tri Ramadhani

1900997

Skripsi ini dibimbing oleh:

Prof. Dr. Endang Supardi, S.E, M.Si.

Masalah yang menjadi kajian dan fokus pada penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan siswa Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Pasundan 3 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruhnya mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran SMK Pasundan 3 Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket dan disebarikan kepada 99 orang siswa Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran kelas XII yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan bagian sarana dan prasarana memiliki rata-rata 3,41 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan kepuasan siswa memiliki rata-rata 3,27 yang termasuk dalam kategori cukup. Hasil analisis data dan pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa.

Kata Kunci: Mutu Layanan bagian Sarana dan Prasarana, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE QUALITY SERVICE OF THE FACILITIES AND INFRASTRUCTURE SECTION ON SATISFACTION OF CLASS XII STUDENTS MAJORING IN OFFICE MANAGEMENT AUTOMATION SMK PASUNDAN 3 BANDUNG

Arranged By:

Devi Amala Tri Ramadhani

1900997

This research is guided by:

Prof. Dr. Endang Supardi, S.E, M.Si.

The problem that becomes the study and focus of this research is that the student satisfaction of the Office Management Automation Department at SMK Pasundan 3 Bandung is not yet optimal. This study aims to determine whether there is an effect of the quality of service of the advice and infrastructure section on the satisfaction of XII-grade students of the Office Management Automation Department of SMK Pasundan 3 Bandung. This study uses a survey method, with data collection techniques using a questionnaire and distributed to 99 students of the XII grade Office Management Automation Department which is the population in this study. Data analysis techniques using simple regression. The results showed that the quality of service in the facilities and infrastructure section had an average of 3.41 which was included in the good category. While student satisfaction has an average of 3.27 which is included in the sufficient category. The results of data analysis and hypothesis testing concluded that there is a significant influence on the quality of service of the facilities and infrastructure section on student satisfaction.

Keywords: *Service Quality of Facilities and Infrastructure, Student Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang kita nantikan syafaatnya di akhirat kelak.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Bagian Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Siswa Kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran SMK Pasundan 3 Bandung”. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendukung untuk perbaikan penelitian lebih lanjut. Harapan kedepannya penulis mampu melakukan penelitian lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa karya ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik pada saat melaksanakan penelitian ke lapangan maupun selama proses penyusunan dan penulisan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan suatu ucapan terima kasih serta apresiasi setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menempuh studi jenjang sarjana di kampus Universitas Pendidikan Indonesia.

Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS., selaku dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

Dr. Sambas Ali Muhidin, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Prof. Dr. Endang Supardi, S.E, M.Si., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta keikhlasan kepada penulis selama melaksanakan studi akademik di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.

Drs. Saeful Hermansyah, MM., selaku kepala sekolah SMK Pasundan 3 Bandung yang berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah yang bapak pimpin, dan seluruh guru beserta staf Jurusan OTKP terima kasih banyak untuk semua bantuannya.

Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan yang terbaik bagi penulis serta memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan hingga ke tahap penyelesaian skripsi.

Rekan mahasiswa-mahasiswi di lingkungan Program Studi, Fakultas, dan Universitas, yang menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Semua pihak yang sudah terlibat di dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu, terima kasih atas segala bentuk bantuan, dorongan dan doa yang senantiasa selalu diberikan kepada penulis.

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

Bandung, 13 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Devi Amala Tri Ramadhani
NIM 1900997

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Mutu Layanan Bagian Sarana dan Prasarana	10
2.1.2 Konsep Kepuasan Siswa.....	16
2.1.3 Pengaruh Mutu Layanan Bagian Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.2.1 Metode Penelitian	39
3.2.2 Operasional Variabel	40
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	49

3.2.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	50
3.2.5	Sumber Data	51
3.2.6	Pengujian Instrumen Penelitian	51
3.2.7	Persyaratan Analisis Data	58
3.2.8	Teknik Analisis Data	63
3.2.9	Pengujian Hipotesis	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Hasil Penelitian	69
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	70
4.1.3	Deskripsi Pengujian Persyaratan Analisis Data	80
4.1.4	Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis	82
4.2	Pembahasan	84
4.2.1	Pembahasan Deskripsi Variabel Mutu Layanan	84
4.2.2	Pembahasan Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa	87
4.2.3	Pengaruh Mutu Layanan Bagian Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa	89
BAB V PENUTUP		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN-LAMPIRAN		102
RIWAYAT HIDUP		153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Siswa	25
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	37
Gambar 2.3 Hubungan Kausalitas Variabel.....	38
Gambar 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mutu Layanan bagian Sarana dan Prasarana (X).....	72
Gambar 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	77
Gambar 4.3 Rekapitulasi Gambaran Mutu Layanan bagian Sarana dan Prasarana.....	85
Gambar 4.4 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Siswa.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Siswa	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan	4
Tabel 1.3 Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa SMK Pasundan 3 Bandung	4
Tabel 1.4 Sarana dan Prasarana Kelas XII OTKP SMK Pasundan 3 Bandung	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Mutu Layanan).....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	46
Tabel 3.3 Populasi Siswa Kelas XII OTKP	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Layanan bagian Sarana dan Prasarana (X)	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)	55
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 3.7 Model Tabel Uji Bartlett	60
Tabel 3.8 Kriteria Deskriptif Variabel Penelitian	65
Tabel 3.9 Guilford Empirical Rules	66
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Mutu Layanan bagian Sarana dan Prasarana (X).....	71
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tangibles....	72
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Reliability ..	73
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Responsiveness.....	74
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance... 75	
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empathy	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Siswa (Y)	76
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang.....	77
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Share Positive Information	78
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tidak Komplain	79

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Homogenitas.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	82
Tabel 4.15 Hasil Regresi Sederhana	83
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	103
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	108
Lampiran 3 Angket Penelitian	110
Lampiran 4 Data Kuesioner Uji Instrumen.....	118
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 6 Hasil Penyebaran Angket	131
Lampiran 7 Hasil Pengujian Persyaratan Analisis Data	148
Lampiran 8 Uji Hipotesis	151

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Akbar, U. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan (ke-dua)*. Yogyakarta .
- Alma, B. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ambarwati, S. (2014). Pengaruh Sarana Belajar Terhadap Hasil Belajar siswa pada Mata Pelajaran Pengaruh Sarana Belajar Terhadap Hasil Belajar siswa pada Mata Pelajaran Ekonomi di MAN 2. *Jurnal Pendidikan*, 11-14.
- Amida, A. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan. *Eduka Jurnal*, 17.
- Arikunto, S. (1988). *Pengelolaan Kelas Dan Siswa*. Jakarta : CV Rajawali.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bafadal, I. (2004). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Brata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Danim, S. (2008). *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.
- Darmawan, B. (2016). Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana-Prasarana, Kerjasama Institusi, Dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XXIII hal. 146. .
- Dib, H. &. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syirian Universities . *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*, 56.
- Dwi Hanadya, N. U. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang . *Jurnal*

- Ilmiah Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 171.
- Eliyanora. (2010). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, Vol. 5 No. 2, h. 83. .
- Fuad, M. d. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (n.d.). *Effects of Consumer Goals on Attribute Weighting , Overall Satisfaction , and. 18*(September 2001), 929–949.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21.
- Gunawan, A. H. (1969). *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro Cet. I*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Jamaludin, J., Rahayu, S., Sulistiani, S., Prasetyo, H., & Ishak, G. (2020). Pengenalan Standar Iso Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Pada Yayasan Pondok Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ihsan. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 1(2), 42. <https://doi.org/10.32493/abmas.v1i2.p42-55.y2020>
- Keller., K. d. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Khairuzzaman, M. Q. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Jurnal Pendidikan*, 4(1), 64–75.
- Komariah, E. &. (2012). *Administrasi Pendidikan Cet. III*. Bandung: Alfabeta.
- Kompri. (2014). *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Kompri. (2015). *Manajemen Pendidikan: Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kotler Philip, A. G. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12: Erlangga.
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ke-3)*. Jakarta : Salemba Empat .
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persad.

- Megasari. (2014). Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMPN 5 Bukittinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Volume 2 Nomor 1, hal 637.
- Mendikbud. (2018). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 34, Tahun 2018, tentang Standar Nasional Pendidikan SMK/MAK*. 8(1), 1–12.
- Moenir, H. (1995). *Manajemen Layanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 1 : Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: Karya Pustaka.
- Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Mulyadi, M. (2008, Maret Senin). *Definisi Kepuasan Pelanggan*. Diambil kembali dari Scribd: <https://www.scribd.com/doc/3726044/pengertian-Kepuasan>
- Mulyasa. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Muttaqin, F. I. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Jurnal Pendidikan* , 67.
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu* . Jakarta : Ghalia Indonesia .
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nur, H. M. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah (cet 1)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Nurdiansyah, J. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan moeslim chicken di mendungan kartasura. 1-24.
- Oliver., R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 460-461.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman. (2001). *Konsep Pelayanan* . Jakarta : Ghalia Pustaka .
- Purwandani, D., & Sutarsih, C. (2019). 3755-7093-1-Sm. *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas*

Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia, Vol 1, No, 80–90.

- Purwandi, D. S. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEN*, 80-90.
- Rahman, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Siswa Smk Bina Insani Al – Barokah . *Jurnal Administrasi Bisnis Internasional (JAMBI)*, 15-16.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah. *Jurnal Pendidikan*, 18.
- Richard F, & G. (2020). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Rozaq, I. A. (2022, Juli 26). *Pengaruh Sarana Dan Prasarana Belajar Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP RADEN MAS Sumberrejo Bojonegoro*. Diambil kembali dari Theses IAIN Kediri: <http://etheses.iainkediri.ac.id/5209/>
- Sairi, A., & Safrizal, M. (2018). Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 3(1), 20–27. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v3i1.1520>
- Salasi, & M. (2017). *Buku Ajar Statistik Dasar*. Syiah Kuala: University Press.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education* . Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sarino, A. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual). *Jurnal Manajerial dan system informasi*, 19-24.
- Setijoprojo, A. (2015). *Anatomi Manajemen Pendidikan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Setyawan, D. A. (2021). *Buku Ajar Statistika*. Indramayu: CV Adanu Abima.
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sontani, S. N. (2018). Sarana dan Prasarana Pembelajaran Sebagai Faktor Determinan terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, Vol. 3 No. 1, h. 66.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Suharsaputra, U. (2013). *Administrasi Pendidikan (Edisi Revisi)* . Bandung : PT Refika Aditama.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukirman, H. (1999). *Administrasi Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY.
- Suryadi. (2009). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, Volume 15 Nomor 2 .
- Susilaningrum. (2011). Analisis permasalahan siswa dalam memahami pelajaran IPA biologi kelas VII kompetensi dasar mendeskripsikan keragaman pada sistem organisasi kehidupan mulai dari tingkat sel sampai organisme di SMP AtThohiriyah Semarang tahun ajaran 2010/2011 . *Jurnal Pendidikan* , 21.
- Susilo, M. J. (2008). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwarman, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syahrum, &. S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Syam, S. (2018). Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar. *Skripsi*, 22.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. d. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Triwiyanto, T. (2017). *Pengantar Pendidikan Cet. 3* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Webside, P. (2018, Agustus 17). *Tingkatkan Mutu Pendidikan Melalui Empat Hal* . Diambil kembali dari Kemendikbud.go.id:

<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2018/08/tingkatkan-mutu-pendidikan-melalui-empat-hal-ini>

- Winarsih, R. d. (2009). *Manajemen Pelayaan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal Cet II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarsih, S. (2019). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah. *International Conference of Moslem Society, 1*, 124–135. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2409>
- Yetri. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. *Jurnal Kependidikan Islam VIII (II)*, 192.
- Zulkarnain, Yusniar Harahap, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan. *Jurnal Pendidikan*, 8(5), 55.