



## Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik SMK Negeri 2 Siatas Barita

Hotmarito Romauli Hutabarat

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung, Indonesia

Alamat: Jalan Raya Tarutung-Siborongborong KM 11, Silangkitang, Kecamatan Sipoholon, Kabupaten Tapanuli Utara

Korespondensi penulis: [romahutabarat773@gmail.com](mailto:romahutabarat773@gmail.com)

**Abstract.** The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of student administration services and student satisfaction at SMK Negeri 2 Siatas Barita in the 2024/2025 Academic Year. The method used in this study is the inferential quantitative method. The population was all students of SMK Negeri 2 Siatas Barita totaling 741 people and a sample of 74 people was determined using a random sampling technique. Data were collected with a closed questionnaire of 52 items. The results of the data analysis showed that there was a positive and significant relationship between the quality of student administration services and student satisfaction, as evidenced by the following data analysis: 1) Analysis requirements test: a) a positive relationship test obtained a value of  $r_{xy} = 0.637 > r_{table} (a = 0.05, n = 74) = 0.226$  thus it is known that there is a positive relationship between variable X and variable Y which is in the strong category (0.60 - 0.799). b) The significant relationship test obtained a calculated t value =  $7.016 > t_{table} (a = 0.05, df = n-2 = 72) = 1.993$ , thus there is a significant relationship between variable X and variable Y. Thus  $H_a$ , namely a positive and significant relationship between the quality of student administration services and student satisfaction, is accepted and  $H_0$  is rejected.

**Keywords:** Statistical Analysis, Student Satisfaction, Quantitative Method

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif inferensial. Populasi adalah seluruh siswa SMK Negeri 2 Siatas Barita yang berjumlah 741 orang dan ditetapkan sampel sebanyak 74 orang menggunakan teknik *random sampling*. Data dikumpulkan dengan angket tertutup sebanyak 52 item. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik, dibuktikan melalui analisa data berikut ini: 1) Uji persyaratan analisis: a) uji hubungan yang positif diperoleh nilai  $r_{xy} = 0,637 > r_{tabel(a=0,05,n=74)} = 0,226$  dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yang berada pada kategori kuat (0,60 – 0,799). b) Uji signifikan hubungan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7,016 > t_{tabel(a=0,05,dk=n-2=72)} = 1,993$  dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Dengan demikian  $H_a$  yakni hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik diterima dan  $H_0$  ditolak

**Kata kunci:** Analisis Statistik, Kepuasan Mahasiswa, Metode Kuantitatif

### 1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan zaman, persaingan dalam dunia pendidikan semakin menuntut setiap lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan UU Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang berbunyi bahwa sistem pendidikan nasional harus dapat menjamin pemerataan pendidikan, meningkatkan kualitas pendidikan, serta pentingnya efektivitas manajemen pendidikan untuk menghadapi tuntutan perubahan kehidupan

global, lokal dan nasional, sehingga perlunya reformasi pendidikan yang terencana, terarah, dan berkelanjutan.

Kualitas pendidikan di Indonesia saat ini tergolong memprihatinkan. Berdasarkan survei Political and Economic Risk Consultant (PERC), Indonesia menempati posisi ke-12 dari 12 negara di Asia terkait kualitas pendidikan. Hal ini sejalan dengan data UNESCO (2000) mengenai Human Development Index (HDI) atau indeks pembangunan manusia, di mana Indonesia berada di peringkat ke-109 pada tahun 1999. Pada tahun 2024, menurut data dari World Population Review, peringkat kualitas pendidikan Indonesia berada di posisi ke-67 dari 78 negara.

Lembaga pendidikan yang umum dikenal sebagai sekolah adalah institusi formal yang menyediakan layanan dan pendidikan berkualitas bagi para siswanya. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di dalamnya. Sekolah yang memiliki kualitas rendah pada akhirnya akan kehilangan jumlah pendaftar, menurunnya kepercayaan masyarakat, dan lulusannya tidak akan relevan dengan kebutuhan. Sebaliknya, sekolah yang berkualitas selalu diminati, selalu ramai, dan tidak pernah kekurangan siswa, layaknya gula yang menarik perhatian semut. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan mutu sekolah menjadi hal yang sangat penting. Untuk menghadapi persaingan dalam dunia pendidikan, lembaga pendidikan dapat melakukan upaya dengan meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan layanan ini berfokus pada mutu pendidikan yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta didik.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah reaksi mereka terhadap hasil evaluasi atas perbedaan (disconfirmation) antara harapan awal dan kinerja produk atau jasa yang sebenarnya mereka alami. Sedangkan kepuasan pelanggan juga merupakan persepsi bahwa harapan pelanggan telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam konteks ini, pelanggan yang dimaksud adalah peserta didik. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik adalah sikap positif terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan, yang muncul karena adanya kesesuaian antara harapan dan kebutuhan siswa dengan kenyataan yang mereka terima.

Kepuasan peserta didik akan layanan administrasi kesiswaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, kemudahan, serta harga. Kualitas jasa mencakup kemampuan layanan administrasi untuk memberikan hasil yang sesuai dengan harapan peserta didik, seperti kecepatan dan keakuratan dalam menyelesaikan keperluan administrasi. Kualitas pelayanan melibatkan sikap tenaga administrasi, seperti keramahan, kesopanan, dan empati dalam melayani kebutuhan peserta

didik. Faktor emosional juga memainkan peran penting, di mana peserta didik merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat selama proses pelayanan. Kemudahan akses terhadap layanan administrasi, termasuk prosedur yang sederhana dan waktu pelayanan yang mudah diakses, memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan. Terakhir, biaya yang dikenakan untuk layanan administrasi, jika ada, harus terjangkau sehingga tidak membebani peserta didik. Kepuasan akan dapat tercapai bilamana seorang tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara profesional dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu terdapat juga banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan siswa. Beberapa di antaranya adalah ketidaksesuaian antara harapan siswa dengan kenyataan yang mereka alami, layanan yang tidak memuaskan, perilaku kurang menyenangkan, kondisi fisik bangunan dan lingkungan yang tidak mendukung, kegiatan ekstrakurikuler yang tidak menarik, serta rendahnya prestasi siswa. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan peserta didik adalah layanan pendidikan yang mereka terima. Pencapaian kepuasan peserta didik dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan mereka setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Administrasi kesiswaan merupakan salah satu faktor kunci yang mendukung pelaksanaan kegiatan, baik internal maupun eksternal di sekolah atau madrasah, agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Administrasi yang baik memastikan bahwa segala kegiatan terlaksana dengan baik, yang pada gilirannya membantu sekolah atau madrasah mendapatkan perhatian dari masyarakat dan bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Adapun kegiatan kesiswaan yaitu ada kegiatan internal dan eksternal, internal mencakup aktivitas yang dilakukan oleh organisasi intrakurikuler, seperti OSIS, Pramuka, dan lain-lain. Sementara itu, kegiatan kesiswaan eksternal melibatkan organisasi ekstrakurikuler, seperti PMR, Seni Bela Diri, Marching Band, dan sebagainya. Dengan administrasi yang baik, segala kegiatan dapat terlaksana dengan lancar. Hal ini tidak hanya mendukung sekolah atau madrasah untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat, tetapi juga memungkinkan untuk bersaing dengan sekolah atau madrasah lainnya.

Dalam pengelolaan administrasi kesiswaan, tenaga kependidikan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, kepuasan menjadi ukuran keberhasilan pelayanan tersebut. Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian antara apa yang diharapkan

atau dibutuhkan dengan realitas yang diterima. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan, dan sebaliknya, jika pelayanan buruk, tingkat kepuasan akan menurun. Jika siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah, dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil dalam pengelolaan, sehingga lebih mudah mencapai tujuannya.

Tingkat kepuasan siswa merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan, khususnya dalam pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik mencerminkan upaya sekolah untuk menerapkan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas, akan meningkatkan kepuasan peserta didik, yang merupakan pelanggan sekolah. Dari kepuasan peserta didik ini, sekolah dapat mengevaluasi kinerja layanannya. Jika kualitas layanan rendah, sekolah perlu memperbaikinya. Sebaliknya, jika kualitas layanan tinggi, sekolah harus mempertahankannya dan terus meningkatkan layanan agar peserta didik merasa sangat puas. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang erat antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik, di mana semakin baik layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik. Sebaliknya, jika layanan kurang memadai, kepuasan peserta didik pun akan menurun.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis di SMK Negeri 2 Siatas Barita, bahwa tenaga administrasi kesiswaan telah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Seperti, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan tenaga administrasi pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan siswa, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan administrasi. Selain pengamatan mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan, penulis juga mengamati kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik akan layanan administrasi kesiswaan masih rendah.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas layanan adalah suatu kondisi atau keadaan di mana suatu produk atau jasa, dalam hal ini layanan pendidikan, mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan (peserta didik).

Administrasi kesiswaan adalah serangkaian kegiatan pencatatan dan pengelolaan siswa yang dimulai dari proses penerimaan hingga siswa meninggalkan sekolah, baik karena kelulusan maupun alasan lainnya. Proses ini tidak hanya melibatkan pencatatan administratif, tetapi juga berperan penting dalam mendukung kerjasama antar pendidik agar proses belajar mengajar berlangsung efektif, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai.

Terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas layanan administrasi kesiswaan, yang masing-masing memiliki peran penting dalam memastikan layanan yang diberikan kepada peserta didik berjalan dengan baik dan memuaskan yaitu:

- a. *Responsiveness* (Ketanggapan):
- b. *Reliability* (Kehandalan):
- c. *Assurance* (Jaminan):
- d. *Empathy* (Perhatian):
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik):

Kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh peserta didik sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan pendidikan dengan kinerja aktual yang diterima. Kepuasan terjadi ketika layanan pendidikan, baik berupa produk maupun jasa, mampu memenuhi atau melampaui harapan peserta didik hingga mencapai tingkat yang dianggap cukup memuaskan. Ada terdapat lima driver utama yang memengaruhi kepuasan peserta didik, yaitu:

- a. Kualitas jasa
- b. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
- c. Faktor emosional (*Emotional factor*)
- d. Kemudahan
- e. Harga

## 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif inferensial. Populasi adalah seluruh siswa SMK Negeri 2 Siatas Barita yang berjumlah 741 orang dan

ditetapkan sampel sebanyak 74 orang menggunakan teknik *random sampling*. Data dikumpulkan dengan angket tertutup sebanyak 52 item. .

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada siswa di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025, maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Dari pendistribusian hasil jawaban Siswa tentang Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025 semakin meningkat. Kualitas layanan adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Administrasi kesiswaan merupakan serangkaian kegiatan pencatatan dan pengelolaan siswa yang dimulai dari proses penerimaan hingga siswa meninggalkan sekolah, baik karena kelulusan maupun alasan lainnya. Adapun indikator dalam Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan menggunakan teori Dwi Ekasari Harmadji: a. Reliability (Keandalan): b. Assurance (Jaminan): c. Tangible (Bukti Fisik): d. Empathy (Empati): e. Responsiveness (Ketanggapan). Maka dengan kualitas layanan administrasi kesiswaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025, yang ditunjukkan dengan adanya: a. Kesesuaian harapan, b. Minat berkunjung kembali, c. Kesiediaan merekomendasikan.

Berdasarkan distribusi data penelitian pada variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan kepada 74 orang peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita. Dari data tersebut, terdapat 2 orang siswa (2,7%) yang termasuk dalam kategori sangat rendah, 21 orang siswa (28,4%) yang termasuk dalam kategori rendah, 31 orang siswa (41,9%) yang termasuk dalam kategori sedang, 12 orang siswa (16,2%) yang termasuk dalam kategori tinggi, dan 8 orang siswa (10,8%) yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan distribusi data penelitian pada variabel Kepuasan peserta didik kepada 74 orang siswa di SMK Negeri 2 Siatas Barita. Dari data tersebut, terdapat 3 orang siswa (4,1%) yang termasuk dalam kategori sangat rendah, 20 orang siswa (27%) yang termasuk dalam kategori rendah, 32 orang siswa (43,2%) yang termasuk dalam kategori sedang, 12 orang siswa (16,2%) yang termasuk dalam kategori tinggi, dan 7 orang siswa (9,5%) yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Dari uji persyaratan analisis yaitu menguji apakah ada hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh dari nilai  $r_{hitung} = 0,637$  dibandingkan dengan

nilai  $r_{tabel}$  untuk kesalahan 5% dan interval kepercayaan (IK) =  $100\% - 5\% = 95\%$  dan untuk  $n = 74$  yaitu 0,226. Diperoleh perbandingan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu  $0,637 > 0,226$ . Dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025 yang berada pada kategori kuat (0,60 – 0,799). Hal ini sejalan dengan penelitian Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa'i yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa hipotesa penelitian yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas layanan adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Administrasi kesiswaan merupakan serangkaian kegiatan pencatatan dan pengelolaan siswa yang dimulai dari proses penerimaan hingga siswa meninggalkan sekolah, baik karena kelulusan maupun alasan lainnya. Dengan indikator dalam kualitas layanan administrasi kesiswaan yaitu: a. *reliability* (keandalan): b. *assurance* (jaminan): c. *tangible* (bukti fisik): d. *empathy* (empati): e. *responsiveness* (ketanggapan). Kepuasan peserta didik merupakan tingkat perasaan atau respons peserta didik terhadap kinerja layanan pendidikan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Ketika layanan administrasi yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan, peserta didik merasa puas. Dengan indikator dalam kepuasan peserta didik yaitu: a. kesesuaian harapan, b. minat berkunjung kembali, c. kesediaan merekomendasikan.

Dari hasil penelitian terdapat uji hubungan positif diperoleh dari nilai  $r_{hitung} = 0,637 > r_{tabel} = 0,226$  maka diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025 yang berada pada kategori kuat (0,60 – 0,799). Dari hasil uji hubungan yang signifikan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,016 > 1,993$  maka diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan

administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025.

### **Saran**

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberi saran kepada:

Staff Layanan Administrasi Kesiswaan: Staff Layanan Administrasi Kesiswaan hendaknya meningkatkan kualitas layanannya dengan menerapkan Pelayanan terbaiknya untuk meningkatkan Kepuasan Peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025 tersebut. Sesuai dengan bobot item tertinggi, pelayan administrasi hendaknya mempertahankan bahkan semakin meningkatkan layanannya yaitu dengan memperbarui informasi yang relevan untuk membantu peserta didik. Sementara sesuai dengan nilai item terendah, pelayan administrasi hendaknya mendengarkan dan memahami setiap keluhan atau pertanyaan peserta didik. Sesuai dengan bobot indikator tertinggi, pelayan administrasi hendaknya mempertahankan bahkan semakin meningkatkan pelayanannya pada indikator reliability (keandalan). Sementara sesuai dengan nilai indikator terendah, pelayanannya pada indikator empathy (empati).

Siswa: Siswa diharapkan mempertahankan bahkan semakin meningkatkan kepuasannya pada pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 2 Siatas Barita Tahun Pembelajaran 2024/2025 yaitu dengan merasa puas karena fasilitas yang tersedia di ruang administrasi sangat modern dan lengkap. Dan yang perlu ditingkatkan ialah siswa diharapkan mampu memahami informasi yang 64 diberikan pegawai administrasi guna membantu peserta didik dalam memahami layanan administrasi kesiswaan. Sesuai dengan bobot indikator tertinggi, Siswa diharapkan mampu mempertahankan bahkan terus meningkatkan sikap positifnya terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan, khususnya pada indikator kesesuaian dengan harapan. Sementara itu, berdasarkan nilai indikator terendah, peserta didik diharapkan dapat lebih mengoptimalkan peran serta dan respons positifnya terhadap layanan administrasi kesiswaan, khususnya dalam meningkatkan minat untuk kembali memanfaatkan layanan tersebut.

Peneliti selanjutnya: Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kepuasan peserta didik disarankan untuk mengkaji dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Dan juga yang ingin meneliti pengaruh lain dari

kualitas layanan administrasi kesiswaan ini supaya menghubungkannya dengan variabel lain karena tidak menutup kemungkinan berpengaruh kepada hal-hal lainnya yang berhubungan dengan kualitas layanan administrasi kesiswaan.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustang, A., Mutiara, I. A., & Asrifan, A. (2021). *Masalah pendidikan di Indonesia*.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daga, R. (2010). *Citra kualitas produk dan kepuasan pelanggan*. Global RCI.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Endro Prihastono. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik*, 6, 14–24.
- Harmadji, D. E., dkk. (2022). *Manajemen pemasaran jasa (konsep dasar)*. Padang: Dapatkan Pers.
- Hasbiyallah, H., & Ihsan, I. M. N. (2019). *Administrasi pendidikan: Perspektif ilmu pendidikan Islam*. Administrasi Pendidikan.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, R. S. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan belajar siswa Al Wathan Ambon. *Jurnal (Online)*, IV(2).
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Kusumaningrum, D. E., Benty, D. D. N., & Gunawan, I. (2019). *Manajemen peserta didik: Suatu pengantar*. Depok: Rajawali Pers.
- Lestari, K. A., Abdillah, & Rifa'i, M. (2021). Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education and Teaching Learning (JETL)*, 3(2).
- Lubis, H. M. J., & Haidir. (2022). *Administrasi dan perencanaan pengembangan sumber daya manusia bagi personel sekolah dan korporasi*.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Rifa'i, M. (2018). *Manajemen peserta didik* (Vol. 53). Cv. Widya Puspita.

- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 55.
- Saragih, D. Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. *Jurnal Mlay Manajemen Pendidikan Islam & Budaya*, 2(3), 3.
- Setyawan, D. A. (2021). *Hipotesis dan variabel penelitian*. Klaten: CV Tahta Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku ajar kualitas layanan: Teori dan aplikasinya* (M. S. B. Sartika, Ed.). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran jasa pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusuf, A. M. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.