

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI SMP NEGERI 3 SRENGAT**

SKRIPSI



**OLEH**

**CICIK APRINA KRISTANTI**

NIM 126207203082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI SMP NEGERI 3 SRENGAT**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Jurusan Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri  
Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk memenuhi salah satu persyaratan  
guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) Sarjana Pendidikan (S.Pd) untuk  
program studi Manajemen Pendidikan Islam



**OLEH**

**CICIK APRINA KRISTANTI**

NIM 126207203082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG**


**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Negeri 3 Srengat* ditulis oleh Cicik Aprina Kristanti, NIM 126207203082 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 27 Mei 2024

Pembimbing,



**Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I**  
NIP. 198008252006041007

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Siti Khoirun Nisak, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 199309222020122015

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI SMP NEGERI 3 SRENGAT**

**SKRIPSI**

Disusun oleh

**CICIK APRINA KRISTANTI  
NIM: 126207203082**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 19 Juni 2024  
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Strata Satu (S-1) Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I)

**Dewan Penguji**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Mukhamad Sukur, S.H.I., M.Pd.I**

**NIDN.2001058304**

**Penguji Utama :**

**Germino Wahyu Broto, M.Si**

**NIP.198003012014031001**

**Sekretaris/Penguji :**

**Dr. H. Khoirul Anam, M.Pd.I**

**NIP.198008252006041007**

**Tanda Tangan**



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



**Dr. Sutopo, M.Pd.**

**NIP.197805092008011012**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cicik Aprina Kristanti  
NIM : 126207203082  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas/Program : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan/ Sarjana(S1)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Tulungagung, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Cicik Aprina Kristanti

NIM 126207203082



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.uinsatu.ac.id Email: info@uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cicik Aprina Kristanti  
NIM : 126207203082  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Loyalty Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.....) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Di SMP Negeri 3 Srengat*

Dengan Hak Bebas Loyalty Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipegunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 9 September 2024



Cicik Aprina Kristanti

## MOTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka” (QS. Ar-Rad: 11)

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۗ

“Dan engkau akan melihat gunung-gunung, yang engkau kira tetap di tempatnya, padahal ia berjalan (seperti) awan berjalan.” (QS. An-Naml: 88)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Negeri 3 Srengat". Sholawat serta salam tetap turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu kita nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti.

Sehubung dengan selesainya penulisan skripsi ini tentunya tentunya tidak lepas dari bimbingan, dorongan, bantuan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap keikhlasan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I selaku Rektor UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Prof. Dr. H. Abad Badruzaman, Lc., M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan dan Kelembaga UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Dr. Sutopo, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Dr. Siti Khoirun Nisak, S.Pd.I.,M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Jurusan Ilmu Keguruan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
5. Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah mendidik, membimbing, dan menyampaikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Sulistiyono, S.Pd., M.M selaku kepala sekolah SMP Negeri 3 Srengat yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.



8. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan demi kelancaran penyusunan skripsi.
9. Terimakasih kepada seluruh teman-teman angkatan 2020
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dengan harapan semoga jasa-jasa dan kebaikan yang telah mereka berikan diterima oleh Allah SWT, serta tercatat sebagai amal salihnya. Akhirnya, karya ini penulis sajikan kepada pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan, semoga karya ini bermanfaat dan mendapatkan ridha Allah SWT. Allahumma Aamiin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb