

ABSTRAK

Kristanti, Cicik Aprina. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Negeri 3 Srengat*. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Jurusan Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing Skripsi: Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Tata Usaha, Kepuasan Pelanggan*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal, peserta didik sering terlambat mendapatkan informasi dari tata usaha dan informasi yang diberikan kepada guru tentang administrasi masih kurang jelas. Untuk itu salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 3 Srengat?, (2) Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru di SMP Negeri 3 Srengat?, (3) Adakah pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik dan guru di SMP Negeri 3 Srengat?

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Sumber data dari penelitian ini meliputi sumber data primer yaitu peserta didik dan guru dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan observasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu: uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas dan uji hipotesis yaitu regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini meliputi: (1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 3 Srengat dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. (2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru di SMP Negeri 3 Srengat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. (3) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik dan guru di SMP Negeri 3 Srengat dengan hasil uji manova dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan hasil koefisien determinasi bahwa nilai R square adalah 0,532, maka besaran pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,2% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Dengan demikian bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan konsumen di SMP Negeri 3 Srengat

ABSTRACT

Kristanti, Cicik Aprina. 2024. The Effect of Administrative Service Quality on Customer Satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat. Thesis, Islamic Education Management Study Program, Tarbiyah and Teacher Training Department, Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamic University. Thesis Supervisor: Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I

Keywords: Service Quality, Administration, Customer Satisfaction

This research is motivated by the lack of services provided that are still not optimal, students are often late in getting information from the administration and the information provided to teachers about administration is still unclear. For this reason, one solution to increase customer satisfaction is to provide good quality service to customers.

The formulation of the problems in writing this thesis are (1) Is there a positive and significant influence between the quality of administrative services on student satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat?, (2) Is there a positive and significant influence between the quality of administrative services on teacher satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat?, (3) Is there an influence of the quality of administrative services on the satisfaction of students and teachers at SMP Negeri 3 Srengat?

This approach uses a quantitative approach with the type of causality research. The data sources of this study include primary data sources, namely students and teachers and secondary data sources. Data collection techniques in this study were obtained from questionnaires and observations. In this study using data analysis techniques, namely: normality test, homogeneity test, linearity test and hypothesis testing, namely simple linear regression and the coefficient of determination.

The results of this study include: (1) There is an influence of the quality of administrative services on student satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat with a significant value of $0.000 < 0.05$. (2) There is an effect of the quality of administrative services on teacher satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat with a significance level of $0.000 < 0.05$. (3) There is an effect of the quality of administrative services on the satisfaction of students and teachers at SMP Negeri 3 Srengat with the results of the manova test with a significant value of $0.000 < 0.05$ and the result of the coefficient of determination that the value of R square is 0.532, then the amount of influence of the quality of administrative services on customer satisfaction is 53.2% of all factors that affect customer satisfaction itself. Thus, there is an effect of the quality of administrative services on customer satisfaction at SMP Negeri 3 Srengat.

الملخص

كريستانتى، سيشيك أبرينا. ٢٠٢٤. تأثير جودة الخدمات الإدارية على رضا العملاء في مدرسة المتوسطة ٣ سريغات. الرسالة، قسم إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وعلوم تدريب المعلمين، جامعة الدولة الإسلامية سيد علي رحمة الله تولونج اجونج. مشرف الأطروحة: د. خيرول أنام، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، الإدارة، رضا العملاء.

إن الدافع وراء هذا البحث هو نقص الخدمات المقدمة التي لا تزال غير مثالية، وغالباً ما يتأخر الطلاب في الحصول على المعلومات من الإدارة ولا تزال المعلومات المقدمة للمعلمين عن الإدارة غير واضحة. لهذا السبب، فإن أحد الحلول لزيادة رضا العملاء هو تقديم خدمة ذات نوعية جيدة للعملاء .

إن صياغة المشكلات في كتابة هذه الأطروحة هي: (١) هل هناك تأثير إيجابي وهام بين جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سريغات؟، (٢) هل هناك تأثير إيجابي وهام بين جودة الخدمات الإدارية على رضا المعلمين في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سريغات؟، (٣) هل هناك تأثير لجودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب والمعلمين في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سريغات؟

يستخدم هذا المنهج منهجاً كمياً بنوع من البحث السببي. وتشمل مصادر البيانات في هذه الدراسة مصادر البيانات الأولية، أي الطلاب والمعلمين ومصادر البيانات الثانوية. تم الحصول على تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة من الاستبيانات والملاحظات. في هذه الدراسة باستخدام تقنيات تحليل البيانات، وهي: اختبار المعيارية واختبار التجانس واختبار التجانس واختبار الخطية واختبار الفرضيات، وهي اختبار الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد.

تشمل نتائج هذه الدراسة ما يلي: (١) هناك تأثير لجودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سرنجات بقيمة معنوية $0.000 > 0.000$ (٢) يوجد تأثير لجودة الخدمات الإدارية على رضا المعلمين في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سرنجات بقيمة معنوية $0.05 > 0.000$ (٣) هناك تأثير لجودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب والمعلمين في المدرسة الإعدادية الحكومية ٣ سرنجات بنتائج اختبار مانوفا بقيمة معنوية $0.000 > 0.000$ ونتيجة معامل التحديد أن قيمة مربع R هي 0.532 ، فإن مقدار تأثير جودة الخدمات الإدارية على رضا العملاء هو 2.53% من جميع العوامل التي تؤثر على رضا العملاء نفسها. وبالتالي، فإن هناك تأثير لجودة الخدمات الإدارية على رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الإعدادية ٣ سرنجات.