

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan potensi dan mendorong kemajuan manusia. Tujuan pendidikan akan terwujud jika ditunjang dengan kegiatan dan penerapan pengelolaan sekolah yang teratur, terencana, dan terarah.¹ Sekolah merupakan organisasi yang berorientasi kepada layanan sosial kemasyarakatan yang melibatkan banyak komponen baik itu bersifat internal dan eksternal, setiap kompleksitas sekolah memiliki tingkat yang tinggi. Dengan kondisi seperti itulah sekolah dituntut untuk menerapkan model pengelolaan yang komprehensif.²

Pengelolaan sekolah dapat berlangsung dengan baik jika ditandai dengan kejelasan, pengawasan dan pelaksanaannya yang dapat dilakukan secara cepat dan tepat dengan memenuhi sejumlah kriteria antara lain: kegiatan pembelajaran yang tepat, lingkungan sekolah yang memadai, adanya pemimpin yang profesional, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, melakukan penilaian serta perbaikan secara berkala dan lain sebagainya.³ Bila fungsi dan kriteria dari pengelolaan sekolah dilakukan dengan baik, maka sistem layanan yang diberikan akan mendapatkan hasil yang baik serta berjalan dengan lancar.

¹ Abdul Rahmat, *Pengantar Pendidikan: Teori, Konsep dan Aplikasi* (t.t: Ideas Publishing, 2014), 9.

² Muhyadi, "Aplikasi Konsep Sistem dalam Pengelolaan Sekolah," *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*, Vol. IX, No. 1 (Februari, 2009): 14, <http://doi.org/10.21831/efisiensi.v9i1.3926>.

³ *Ibid*, 19.

Pelayanan merupakan kegiatan melayani seseorang dimana nantinya akan membuat seseorang yang diberi pelayanan merasa senang, puas dan gembira. Terdapat banyak pelayanan yang bisa diberikan oleh sekolah seperti pelayanan transportasi sekolah, pelayanan bimbingan dan konseling (BK), pelayanan perpustakaan, dan masih banyak pelayanan lainnya.

Dalam penyelenggaraannya, sekolah memiliki pelayanan administrasi terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan. Pelayanan administrasi merupakan suatu usaha dalam melakukan pencatatan dan pengelolaan dalam melayani kebutuhan siswa. Terdapat banyak layanan administrasi yang ada di sekolah, salah satunya adalah layanan administrasi kesiswaan dimana layanan ini meliputi layanan siswa dikelas dan diluar kelas, serta pengaturan dan pengawasan disekolah.⁴

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan suatu pemberian layanan dari tenaga administrasi sekolah kepada siswa yang dilakukan selama siswa memasuki sekolah sampai siswa lulus sekolah.⁵ Peran tenaga pendidik serta tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan kesiswaan merupakan faktor penting yang bisa menentukan layanan yang diberikan disebut berkualitas.

Kualitas pelayanan dikatakan bagus oleh sekolah dapat dilihat dari persepsi siswa selaku penerima layanan sekolah. Apabila pihak lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta harapan siswa, maka siswa akan memberikan persepsi baik serta puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Begitupun sebaliknya, jika siswa menerima

⁴ Sohiron, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Pekanbaru: Kreasi Edukasi, 2015), 31-32.

⁵ Badrudin, *Manajemen Peserta Didik* (Jakarta Barat: PT Indeks, 2014), 23.

layanan lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka siswa akan mempersepsikan buruk pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, siswa akan mempersepsikan baik atau buruknya suatu pelayanan tergantung kepada kemampuan dari pengelola sekolah dalam memenuhi harapan siswa.⁶ Sehingga kepuasan menjadi faktor yang menentukan bahwa kualitas pendidikan yang ada di lembaga itu bagus dan sesuai dengan kebutuhan siswa.⁷

Dalam hal ini jika sekolah memberikan pelayanan administrasi yang bagus, maka siswa akan senang dan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga administrasi sehingga sekolah bisa mendapatkan citra yang positif bagi siswa maupun bagi masyarakat. Begitupun sebaliknya, jika layanan administrasi sekolah diberikan dengan tidak baik seperti kurangnya fasilitas yang dapat menunjang pembelajaran siswa dan siswa dipersulit dalam mendapatkan pelayanan administrasi maka akan mengakibatkan siswa tidakpuas dengan layanan administrasi yang diberikan yang nantinya membuat sekolah akan memiliki citra yang negatif kepada siswa maupun masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan sekolah sangat berhubungan erat dengan kepuasan siswa. Pelayanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila tenaga administrasi bisa memberikan perhatian dan tindakan yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, sekolah perlu menerapkan pelayanan berkualitas yang menitikberatkan pada kepuasan

⁶ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: Unprad Press, 2016), 48.

⁷ M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 1 (Mei, 2018): 90, <https://core.ac.uk/download/pdf/230726822.pdf>.

siswa selaku penerima jasa sekolah.⁸ Untuk mengukur kinerja layanan yang sudah diterapkan dikatakan baik dapat dilihat dari kepuasan siswanya. Jika layanan rendah maka sekolah bisa memperbaiki layanan tersebut, sedangkan jika layanan yang diberikan sudah bagus maka sekolah harus bisa mempertahankan kualitas layanan tersebut dengan semaksimal mungkin.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti, Irmawati Harjani Putri (2018) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan Primagama Gading Serpong, penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Lu'lu'ul Fuadatun Nisa (2019) yakni tentang pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang, dan Nursanti Ramadhani (2021) pernah meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, penelitian lainnya dilakukan oleh Rekha Wulan Sari (2020) dan Nia Tur Rohmah (2019) yang judul penelitiannya sama yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Adapun perbedaannya hanya terletak pada lokasi penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Rekha Wulan Sari terletak di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru sedangkan Nia Tur Rohmah melakukan penelitian di SMA Negeri 1 Gendangan Sidoarjo. Hasil dari kelima penelitian ini, yang memiliki pengaruh yang cukup tinggi ada dalam penelitian Lu'lu'ul Fuadatun Nisa dan Nursanti Ramadhani. Sedangkan dalam penelitian yang

⁸ Nurussalami, "Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi Pendidikan" *Jurnal Intelektualita*, Vol. 8, No. 2 (Desember, 2020): 121, <http://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/intel/article/download/9942/5556>.

dilakukan oleh Rekha Wulan Sari, Nia Tur Rohmah dan Irmawati Harjani Putri mendapatkan hasil bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan dengan kepuasan siswa.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, telah dilakukan survei lapangan pada salah satu lembaga pendidikan Islam yaitu MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan. Pada sekolah ini, hasil temuan peneliti yaitu pemberian pelayanan yang diberikan oleh pengelola sekolah cukup bagus. Pengelola sekolah tidak pernah membedakan pelayanan yang diberikan kepada siswa yang dari pondok maupun diluar pondok sehingga keharmonisan dalam lingkungan pertemanan antara siswa yang mondok dengan siswa yang tidak mondok dapat tercipta dengan baik, sikap ramah dari pengelola sekolah dalam memberikan pelayanan yang tidak pernah memandang status sosial serta ketika penerimaan siswa baru tidak ada persyaratan khusus bagi siswa yang tidak mondok sehingga tidak ada kesulitan bagi siswa yang tidak mondok untuk bersekolah atau belajar di lembaga Islam yang berada di bawah naungan pondok pesantren tersebut.⁹

Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya siswa yang tidak tinggal di pondok belajar atau bersekolah di MTs. Miftahul Qulub Polagan. Selain itu, lembaga ini juga menyediakan fasilitas parkir sepeda motor bagi siswa yang tidak mondok serta fasilitas lainnya yang memadai agar semua siswa terutama yang tidak mondok dapat belajar dengan nyaman dan tentram.

⁹ Rofiqi Sahari, guru di MTs Miftahul Qulub, *Wawancara Langsung* (30 Mei 2021).

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan?
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.
2. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

3. Untuk menganalisis tingkat pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan sebagai informasi tambahan juga dapat menambah wawasan keilmuan bagi siapapun serta dapat dijadikan sebagai masukan terkait dengan teori pendidikan tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan

- 1) Bagi Kepala Madrasah

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi diri untuk lebih memberikan kepuasan terhadap siswa dengan meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.

- 2) Bagi Guru

Peneliti berharap, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perkembangan dan pembenahan dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan kedepannya sehingga membuat siswa merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.

3) Bagi Siswa

Penelitian ini dapat dijadikan motivasi siswa serta memberikan kenyamanan dalam pembelajaran.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Penelitian yang ditulis oleh peneliti ini bisa dijadikan sebagai sumber bagi mahasiswa yang memiliki unsur kesamaan kepentingan penelitian di Institut Agama Islam Negeri Madura.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini lebih mengarah pada apa yang seharusnya peneliti bahas. Maka peneliti memberikan batasan yang disesuaikan dengan variabel yang terdapat dalam judul skripsi ini. Maka ruang lingkup penelitian ini mencakup:

1. Ruang lingkup materi penelitian ini membahas tentang:
 - a. Variabel X yaitu kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.
 - b. Variabel Y yaitu kepuasan siswa.
 - c. Variabel X dan Y yaitu pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.
2. Ruang lingkup tempat penelitian:

Lokasi penelitian ini dilakukan di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Anggapan dasar (asumsi penelitian) merupakan gambaran sementara, kesimpulan atau pendapat sementara yang belum terbukti kebenarannya. Asumsi penelitian ini dijadikan dasar dalam melakukan penelitian untuk berfikir dan bertindak. Asumsi ini dapat bersifat substantif yaitu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan bersifat metodologis yaitu yang berkenaan dengan metodologi penelitian.¹⁰ Asumsi juga disebut dengan postulat (anggapan dasar) yang berdasarkan pada kebenaran yang telah diyakini dan harus dirumuskan secara jelas oleh peneliti.¹¹

Asumsi sangat diperlukan agar peneliti memiliki dasar yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti merumuskan beberapa asumsi sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan layanan kebutuhan siswa di sekolah.
2. Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang dapat ditarik kesimpulan dari kerangka teori ataupun tujuan penelitian yang bersifat sementara dan belum didasarkan pada fakta dimana hal tersebut diperoleh melalui pengumpulan data.¹² Adanya hipotesis ini merupakan jawaban yang bisa saja benar atau

¹⁰ Setyo Budiwanto, *Metodologi Penelitian Dalam Keolahragaan* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2017), 37-38.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 105.

¹² Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2017), 118.

salah, hal ini tergantung dengan fakta yang akan diperoleh oleh peneliti. Berikut ini terdapat dua hipotesis yang peneliti ajukan sebagai bahan penelitian :

1. Hipotesis Nol (H_0) : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.
2. Hipotesis Alternatif (H_1) : Ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah operasional yang perlu dijelaskan sehingga tidak memunculkan asumsi yang keliru bagi pembaca. Untuk menghindari kekaburan makna dan memperoleh kesamaan dalam pengertian, maka peneliti memberi batasan istilah yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang diberikan oleh madrasah guna memenuhi harapan dari siswa.¹³
2. Administrasi kesiswaan adalah suatu layanan kegiatan dan penataan yang terencana seperti pembinaan siswa di sekolah, kegiatan pembelajaran siswa yang berlangsung dengan kondusif, dan proses

¹³ Indra Kanedi,dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Kota Bengkulu," *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1 (Februari, 2017): 38, www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode.

pelayanan lainnya yang berkaitan dengan siswa mulai dari masuk sampai siswa lulus sekolah.¹⁴

3. Kepuasan siswa adalah suatu pendapat atau persepsi dari siswa tentang kualitas layanan yang diterima di sekolah.¹⁵

Dari definisi istilah di atas, maka maksud dari judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah suatu pemberian pelayanan kepada siswa mulai dari masuk sampai menjadi alumni yang menjadikan siswa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh sekolah.

I. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pertimbangan terhadap penelitian yang sudah ada. Terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa yaitu sebagai berikut:

Kajian penelitian terdahulu yang pertama adalah skripsi yang disusun oleh Irmawati Harjani Putri dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *Regresi Linier Sederhana*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan penyebaran angket kepada siswa SMP dan SMA di lembaga pendidikan Primagama Gading serpong dengan sampel 89 siswa dimana hasil dari penelitian tersebut

¹⁴ Mahlil Nurul Ihsan dan Hasbiyallah, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam* (Bandung: t.p., 2019), 67.

¹⁵ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Makassar: Global-RCI, 2017), 78.

dapat dilihat bahwa ada pengaruh antara kedua variabel tersebut. Hal ini dibuktikan dengan besarnya pengaruh yakni 0,732 yang diperoleh dari persamaan *regresi* dengan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,434 atau 43,4% dari keseluruhan faktor yang mempengaruhi. Besaran angka tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.¹⁶

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yakni sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan pembahasan yang sama yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Selain itu juga terdapat beberapa perbedaan yang terletak pada variabel X serta tempat penelitian yang digunakan.

Kajian penelitian terdahulu yang kedua ialah skripsi dari Rekha Wulan Sari dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru*". jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan yakni dokumentasi dan angket dengan sampel sebanyak 86 siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antar dua variabel tersebut yang dibuktikan dengan uji korelasi = 0,646 dan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (*R Square* = 0,417) yang berarti kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap

¹⁶ Irmawati Harjani Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

kepuasan siswa dengan presentase 41,7% dari semua faktor yang mempengaruhi.¹⁷

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan pembahasan serta tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Namun juga memiliki perbedaan yaitu terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Rekha Wulan Sari dilakukan di lembaga pendidikan umum yaitu sekolah menengah kejuruan sedangkan penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan Islam.

Kajian penelitian terdahulu yang ketiga ialah sebuah skripsi yang ditulis oleh Nia Tur Rohmah dengan judul "*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*". Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif yang bersifat kuantitatif. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan yakni angket dengan menyebarkan kepada 270 sampel. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Hal ini dibuktikan dengan besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,652 dari hasil uji korelasi *r product moment* yang mana interpretasi hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo tergolong cukup.¹⁸

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dan pembahasan serta tujuan yang sama.

¹⁷ Rekha Wulan Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru" (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).

¹⁸ Nia tur Rohmah, "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo" (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

Namun juga memiliki perbedaan yaitu terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Nia Tur Rohmah dilakukan di lembaga pendidikan umum sedangkan penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan Islam.

Kajian penelitian terdahulu yang keempat ialah sebuah skripsi yang ditulis oleh Lu'lu'ul Fuadatun Nisa dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang*". Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi dan angket dengan sampel sebanyak 87 siswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai persamaan regresi sebesar 0,802 dengan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,644$) yang berarti bahwa kualitas layanan administrasi sebesar 64,4% berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dari semua faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.¹⁹

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan pembahasan yang sama yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Namun juga memiliki perbedaan dalam hal tujuan, dimana dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh

¹⁹ Lu'lu'ul Fuadatun Nisa, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang" (Skripsi, UIN Walisongo Malang, 2019).

kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

Kajian penelitian terdahulu yang kelima ialah sebuah skripsi yang ditulis oleh Nur Santi Ramadhani dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo*". jenis penelitian yang dipakai yakni *ex-post facto* asosiatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, dokumentasi dan angket dengan sampel sebanyak 30 siswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,738$), sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan administrasi di akademik memiliki pengaruh sebesar 73,8% pada kepuasan peserta didik.²⁰

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan pembahasan yang sama yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa selain itu juga terdapat beberapa perbedaan yang terletak pada variabel X serta tempat penelitian yang digunakan.

²⁰ Nursanti Ramadhani, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo" (Skripsi, IAIN Palopo, 2021).