

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 19 September – Selesai di MTs. Miftahul Qulub Polagan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis data statistika deskriptif dan uji korelasi *rank spearman*, hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (variabel bebas) terhadap kepuasan siswa (variabel terikat), adakah pengaruh antara dua variabel tersebut serta seberapa besar pengaruhnya. Sedangkan pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti yakni dengan menyebarkan angket kepada responden serta melakukan observasi. Adapun hasil penelitian yang dilaksanakan di MTs. Miftahul Qulub Polagan yaitu sebagai berikut:

1. Penyajian Data Angket

Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan angket secara acak yang seimbang dan bertingkat kepada siswa-siswi di MTs. Miftahul Qulub Polagan sebanyak 84 sampel. Sedangkan cara pemberian skor pada masing-masing soal, peneliti menggunakan *scala likert* dengan memberikan skor 5-1 dengan penjelasan sebagai berikut.

- a. Sangat tidak setuju (STS) : Mendapatkan skor 1
- b. Tidak setuju (TS) : Mendapatkan skor 2
- c. Netral (N) : Mendapatkan skor 3
- d. Setuju (S) : Mendapatkan skor 4

e. Sangat setuju (SS) : Mendapatkan skor 5.¹

Adapun hasil penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Hasil angket kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (X)

No	Item Soal	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			STS	TS	N	S	SS
1	X.1	Pelayanan yang ramah dari staf administrasi	0	0	2	49	33
2	X.2	Pelayanan administrasi yang cepat dan mudah	0	1	20	42	21
3	X.3	Pemberian pelayanan ulang jika terjadi kesalahan	0	1	13	46	24
4	X.4	Seleksi penerimaan siswa baru secara transparan	3	8	18	32	23
5	X.5	Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran siswa baru di sosmed atau brosur	0	4	9	40	31
6	X.6	Tenaga administrasi memberikan solusi dari kendala yang dihadapi	0	1	13	47	23
7	X.7	Jika terjadi kesulitan tenaga administrasi memberikan	0	0	7	51	26

¹ Nisak Ruah Ibnatur Husnul, dkk, *Statistik Deskriptif* (Tsnggerang Selatan: Unpam Press, 2020), 29.

		bimbingan dengan bahasa yang mudah dimengerti					
8	X.8	Pemberian perhatian dalam melayani siswa tanpa memandang status sosial	0	2	4	41	37
9	X.9	Ruang tunggu pelayanan yang rapi dan bersih	0	3	13	47	21
10	X.10	Memfasilitasi setiap kelas sesuai kebutuhan	0	3	12	46	23

Berdasarkan item pernyataan diatas, tanggapan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (X.1) mengenai “pelayanan yang ramah dari staf administrasi sekolah” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya staf administrasi sekolah sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada siswa-siswi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 33 responden, setuju (S) sebanyak 49 responden dan netral (N) sebanyak 2 responden.
- b. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.2) mengenai “pelayanan administrasi yang cepat dan mudah” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya pelayanan administrasi di MTs. Miftahul Qulub Polagan diberikan secara cepat dan mudah sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan

responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 21 responden, setuju (S) sebanyak 42 responden, netral (N) sebanyak 20 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden.

- c. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.3) mengenai “tenaga administrasi yang senantiasa memberikan pelayanan ulang jika terjadi kesalahan” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya tenaga administrasi memberikan pelayanan ulang dengan baik jika terjadi kesalahan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 24 responden, setuju (S) sebanyak 46 responden, netral (N) sebanyak 13 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden.
- d. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.4) mengenai “sekolah yang melakukan seleksi penerimaan siswa baru secara transparan” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya sekolah sudah melakukan seleksi penerimaan siswa baru secara baik dan transparan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 23 responden, setuju (S) sebanyak 32 responden, netral (N) sebanyak 18 responden, tidak setuju (TS) sebanyak 8 responden dan sangat tidak setuju (STS) sebanyak 3 responden.
- e. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.5) mengenai “kemudahan mendapatkan informasi pendaftaran siswa baru melalui brosur dan sosmed” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya informasi mengenai pendaftaran siswa baru dengan

mudah dapat diperoleh dengan baik melalui brosur dan sosmed. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 31 responden, setuju (S) sebanyak 40 responden, netral (N) sebanyak 9 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 4 responden.

- f. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.6) mengenai “solusi yang diberikan tenaga administrasi ketika siswa mengalami kendala dalam mengurus administrasi” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya tenaga administrasi memberikan solusi yang baik ketika siswa mengalami kendala dalam mengurus administrasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 23 responden, setuju (S) sebanyak 47 responden, netral (N) sebanyak 13 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden.
- g. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.7) mengenai “siswa jika mengalami kesulitan maka tenaga administrasi akan memberikan bimbingan dengan bahasa yang mudah dimengerti” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya tenaga administrasi memberikan bimbingan kepada siswa dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 26 responden, setuju (S) sebanyak 51 responden, dan netral (N) sebanyak 7 responden.

- h. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.8) mengenai “perhatian yang diberikan tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi tanpa memandang status sosial ” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya tenaga administrasi tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga pelayanannya dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 37 responden, setuju (S) sebanyak 41 responden, netral (N) sebanyak 4 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 2 responden.
- i. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.9) mengenai “tersedianya ruang tunggu yang bersih dan rapi” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya ruang tunggu disediakan dengan baik, rapi dan bersih. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 21 responden, setuju (S) sebanyak 47 responden, netral (N) sebanyak 13 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden.
- j. Tanggapan responden terhadap pernyataan (X.10) mengenai “tenaga administrasi selalu memfasilitasi setiap kelas sesuai dengan kebutuhan” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Tenaga administrasi memberikan fasilitas dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan para siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 23 responden, setuju (S) sebanyak 46 responden, netral (N) sebanyak 12 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan siswa setuju dengan pernyataan pada kuesioner tersebut, artinya kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari sistem pelayanan tenaga administrasi yang ramah, cepat tanggap, mudah mendapatkan informasi, pelayanan yang transparan, ruang pelayanan yang bersih dan rapi, tenaga administrasi yang memberikan pelayanan dan bimbingan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh responden serta pemberian pelayanan yang tidak memandang status sosial.

Tabel 4.2 Hasil angket kepuasan siswa (Y)

No	Item Soal	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			STS	TS	N	S	SS
1	Y.1	Siswa puas pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub Polagan	0	0	3	39	42
2	Y.2	Siswa puas dengan tersedianya kotak saran sebagai keluhan siswa	0	11	27	39	7
3	Y.3	Siswa puas dengan respon tenaga administrasi yang cepat	0	3	23	48	10
4	Y.4	Siswa puas dengan arahan tenaga administrasi yang mudah dimengerti	0	3	7	57	17

5	Y.5	Siswa puas dengan sikap sopan dan ramah dalam menanyakan kebutuhan siswa	0	1	8	42	33
6	Y.6	Siswa puas dengan pemberian layanan yang tepat waktu	0	3	21	49	11
7	Y.7	Siswa puas dengan solusi tenaga administrasi ketika komplain	0	4	16	45	19
8	Y.8	Siswa puas dengan perhatian tenaga administrasi	0	0	9	54	21
9	Y.9	Siswa puas dengan fasilitas pelayanan yang tersedia	0	0	7	42	35
10	Y.10	Siswa puas dengan ruang tunggu pelayanan yang bersih dan nyaman	0	2	16	41	25

Berdasarkan item pernyataan diatas, tanggapan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.1) mengenai “kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub Polagan” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban sangat setuju. Artinya staf administrasi sekolah sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada siswa-siswi sehingga

siswa merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 42 responden, setuju (S) sebanyak 39 responden, dan netral (N) sebanyak 3 responden.

- b. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.2) mengenai “siswa merasa puas dengan tersedianya kotak saran sebagai keluhan siswa” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden kotak saran disediakan dengan baik sebagai keluhan siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden, setuju (S) sebanyak 39 responden, netral (N) sebanyak 27 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 11 responden.
- c. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.3) mengenai “kepuasan terhadap tenaga administrasi yang merespon dengan cepat keluhan dari siswa” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi dengan baik merespon keluhan siswa secara cepat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 10 responden, setuju (S) sebanyak 48 responden, netral (N) sebanyak 23 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden.
- d. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.4) mengenai “kepuasan siswa terhadap arahan yang diberikan tenaga administrasi

dalam mengurus urusan administrasi sangat mudah dimengerti” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi memberikan arahan dalam mengurus urusan administrasi dengan baik dan mudah dimengerti oleh siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 17 responden, setuju (S) sebanyak 57 responden, netral (N) sebanyak 7 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden.

- e. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.5) mengenai “kepuasan siswa dengan tenaga administrasi yang senantiasa menanyakan kebutuhan para siswa dengan sikap sopan dan ramah” kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi senantiasa menanyakan kebutuhan siswa dengan baik, sopan dan ramah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 33 responden, setuju (S) sebanyak 42 responden, netral (N) sebanyak 8 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden.
- f. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.6) mengenai “kepuasan siswa terhadap tenaga administrasi yang memberikan pelayanan kepada siswa dengan tepat waktu” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden

yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 11 responden, setuju (S) sebanyak 49 responden, netral (N) sebanyak 21 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden.

- g. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.7) mengenai “kepuasan siswa terhadap solusi yang diberikan tenaga admistrasi jika ada yang komplain” kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi dengan baik memberikan solusi jika ada siswa yang komplain. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 19 responden, setuju (S) sebanyak 45 responden, netral (N) sebanyak 16 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 4 responden.
- h. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.8) mengenai “kepuasan siswa terhadap perhatian tenaga administrasi” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden perhatian yang diberikan tenaga administrasi dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 21 responden, setuju (S) sebanyak 54 responden dan netral (N) sebanyak 9 responden.
- i. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.9) mengenai “kepuasan siswa dengan tersedianya fasilitas pelayanan bagi siswa” kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi dengan baik menyediakan

fasilitas pelayanan bagi siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 35 responden, setuju (S) sebanyak 42 responden dan netral (N) sebanyak 7 responden.

- j. Tanggapan dari responden terhadap pernyataan (Y.10) mengenai “kepuasan siswa dengan ruang tunggu administrasi yang bersih dan nyaman” yaitu kebanyakan responden memberikan jawaban setuju. Artinya menurut penilaian responden tenaga administrasi sudah menyediakan ruang tunggu dengan baik, bersih dan nyaman bagi siswa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 25 responden, setuju (S) sebanyak 41 responden, netral (N) sebanyak 16 responden dan tidak setuju (TS) sebanyak 2 responden.

Pada tabel diatas, siswa merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub Polagan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan item Y.1, dimana pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa dapat dikategorikan sangat baik sehingga siswa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak sekolah. Sedangkan untuk item soal dalam variabel Y lainnya responden menyatakan setuju terhadap pemberian pelayanan yang sudah dilakukan salah satunya seperti pemberian pelayanan yang tepat waktu serta sikap dari tenaga administrasi yang ramah sehingga siswa puas terhadap pemberian pelayanan administrasi.

2. Penyajian Data Observasi

Setelah melakukan penyebaran angket pada siswa-siswi MTs. Miftahul Qulub Polagan kelas VII-IX, langkah selanjutnya yaitu peneliti melakukan observasi mengenai pemberian pelayanan administrasi kesiswaan kepada siswa yang berlangsung pada tanggal 25 September 2021 pada jam 07.00 WIB mendapatkan hasil dari berbagai aspek yang diobservasi yang tertera pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Data Observasi

No	Aspek yang di observasi dan indikator	Keterangan
1	Pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa Indikatornya: a. Sikap tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan b. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan c. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	Baik
2	Kelengkapan sarana dan prasarana Indikatornya: a. Fasilitas yang tersedia di ruang administrasi b. Fasilitas pembelajaran siswa c. Tersedianya kotak saran sebagai keluhan siswa	Cukup
3	Interaksi sosial siswa di sekolah	Baik

	Indikatornya: a. Hubungan siswa dengan siswa lain b. Hubungan siswa dengan tenaga administrasi	
--	--	--

Dari tabel diatas, beberapa aspek yang yang di observasi dapat dikatakan baik, adapun penjelasan dari aspek-aspek tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa dikatakan baik karena dalam memberikan layanan tenaga administrasi selalu *standby* di ruangnya sehingga jika siswa mengalami kendala dalam mengurus administrasi maka tenaga administrasi selalu memberikan bimbingan dan solusi dengan bersikap ramah, cepat dan memberikan kemudahan serta tidak pernah membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada kepada siswa-siswi yang ada di MTs. Miftahul Qulub Polagan.
- b. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada disekolah dapat dikatakan cukup, di dalam masing-masing kelas terdapat meja, kursi, papan tulis serta kipas angin dimana semua kelengkapan tersebut dapat menunjang kegiatan belajar mengajar agar nyaman ditempati. Akan tetapi masih terdapat kekurangan yang dimiliki sekolah yaitu belum tersedia kotak saran sebagai tempat siswa untuk menyampaikan pendapat mengenai pemberian pelayanan yang diberikan.
- c. Interaksi sosial siswa di sekolah dapat dikatakan baik, baik dalam interaksi antara siswa yang mondok dengan yang tidak mondok terjadi

keharmonisan dalam pertemanan, siswa dengan tenaga administrasi dapat berinteraksi dengan baik sebab tenaga administrasi maupun pihak sekolah memberikan arahan dan bantuan dengan ramah, cepat dan selalu mementingkan kepuasan dari siswanya.

B. Pembuktian Hipotesis

Setelah hasil angket diklasifikasikan pada tabel diatas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data menggunakan instrumen penelitian dibawah ini:

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *rank spearman* dari masing-masing item kuesioner dengan mengukur skala dari setiap item kuesioner tersebut. Untuk mengetahui bahwa setiap item kuesioner dapat dikatakan valid maka dapat dilihat dengan membandingkan nilai koefisien korelasi setiap item soal dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $df = n-2$ dan sig 5% atau nilai $p\text{-value} < \alpha$.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 84 siswa, maka dapat diperoleh derajat bebas (df) sebesar $n-2$ ($84 - 2 = 82$). Untuk df 82, maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 0,217. Sehingga nilai dari t_{tabel} ini selanjutnya dapat digunakan sebagai kriteria validitas. Untuk menyatakan bahwa setiap item kuesioner valid, maka nilai dari t_{hitung} harus lebih besar dari 0,217.

Adapun hasil uji validitas dari variabel X (kualitas pelayanan administrasi kesiswaan) dan variabel Y (kepuasan siswa) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan)

No Item	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,586	0,217	Valid
2	0,348	0,217	Valid
3	0,680	0,217	Valid
4	0,577	0,217	Valid
5	0,377	0,217	Valid
6	0,453	0,217	Valid
7	0,457	0,217	Valid
8	0,651	0,217	Valid
9	0,448	0,217	Valid
10	0,516	0,217	Valid

Sumber: output SPSS, pengolahan data primer, 2021

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (kepuasan Siswa)

No Item	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,274	0,217	Valid
2	0,653	0,217	Valid
3	0,657	0,217	Valid
4	0,544	0,217	Valid

5	0,710	0,217	Valid
6	0,580	0,217	Valid
7	0,649	0,217	Valid
8	0,516	0,217	Valid
9	0,539	0,217	Valid
10	0,669	0,217	Valid

Sumber: output SPSS, pengolahan data primer, 2021

Dari kedua tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesiner tersebut dikatakan valid, hal ini dikarenakan hasil uji validitas (t_{hitung}) dari setiap item kuesioner lebih besar dari t_{tabel} dan data yang telah diperoleh dapat peneliti gunakan lebih lanjut dalam pengujian hipotesis.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketetapan (*konsistensi*) jawaban dari responden terhadap kuesioner yang telah peneliti berikan. Pengujian instrumen ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Oleh karena itu, instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai dari suatu variabel $> 0,60$, sedangkan jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen penelitian tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan administrasi kesiswaaan	0,662	Reliabel
Kepuasan siswa	0,794	Reliabel

Sumber: output SPSS, pengolahan data primer, 2021

Pada tabel diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa variabel dari penelitian tersebut dinyatakan reliabel karena nilai dari hasil perhitungan *Cronbach Alpha* pada variabel diatas $> 0,60$. Oleh karena itu, variabel X (kualitas pelayanan administrasi kesiswaan) dan variabel Y (kepuasan siswa) bisa dipercaya untuk peneliti gunakan sebagai alat ukur variabel.

3. Analisis Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan sekolah kepada siswa dengan menganalisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai hasil penelitian dari setiap variabel yang diteliti, karena peneliti sudah menentukan jumlah bobot untuk penilaian dari item kuesioner, maka peneliti bisa membuat kategori dari hasil *skala likert* sebagai pedoman untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sekolah yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7 Pedoman Kategorisasi Penilaian Responden

Keterangan	Skor Nilai	Kriteria/Kategori
Sangat tidak setuju	1	Sangat Rendah/Sangat tidak baik
Tidak setuju	2	Rendah/tidak baik
Netral	3	Cukup/Sedang/netral
Setuju	4	Tinggi/Baik
Sangat setuju	5	Sangat tinggi/Sangat Baik

Sumber: Nisak Ruwah Ibnatur Husnul, dkk, 2020

Adapun untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub Polagan, maka peneliti bisa menganalisis data dengan menggunakan program SPSS yang akan dipaparkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

No	Item Soal	Frekuensi/ Persentase	Tanggapan Responden					Modus	Kategori
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	X.1	F	0	0	2	49	33	4	Baik
		%	0%	0%	2,4%	58,3%	39,3%		
2	X.2	F	0	1	20	42	21	4	Baik
		%	0%	1,2%	23,8%	50,0%	25,0%		
3	X.3	F	0	1	13	46	24	4	Baik
		%	0%	1,2%	15,5%	54,8%	28,6%		
4	X.4	F	3	8	18	32	23	4	Baik

		%	3,6%	9,5%	21,4%	38,1%	27,4%		
5	X.5	F	0	4	9	40	31	4	Baik
		%	0%	4,8%	10,7%	47,6%	36,9%		
6	X.6	F	0	1	13	47	23	4	Baik
		%	0%	1,2%	15,5%	56,0%	27,4%		
7	X.7	F	0	0	7	51	26	4	Baik
		%	0%	0%	8,3%	60,7%	31,0%		
8	X.8	F	0	2	4	41	37	4	Baik
		%	0%	2,4%	4,8%	48,8%	44,0%		
9	X.9	F	0	3	13	47	21	4	Baik
		%	0%	3,6%	15,5%	56,0%	25,0%		
10	X.10	F	0	3	12	46	23	4	Baik
		%	0%	3,6%	14,3%	54,8%	27,4%		

Sumber: output SPSS, 2021

Berdasarkan analisis dari item pernyataan dari responden diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai modus setiap item pernyataan kebanyakan responden menjawab setuju dengan skor nilai 4, artinya pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub sudah baik, seperti sikap sopan dan ramah dari tenaga administrasi, selain itu tenaga administrasi memberikan pelayanan yang tepat waktu dan transparan tanpa memandang status sosial.

Adapun gambaran dari variabel kepuasan siswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa

No	Item Soal	Frekuensi/ Persentase	Tanggapan Responden					Modus	Kategori
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	Y.1	F	0	0	3	39	42	5	Sangat Baik
		%	0%	0%	3,6%	46,4%	50,0%		
2	Y.2	F	0	11	27	39	7	4	Baik
		%	0%	13,1%	32,1%	46,4%	8,3%		
3	Y.3	F	0	3	23	48	10	4	Baik
		%	0%	3,6%	27,4%	57,1%	11,9%		
4	Y.4	F	0	3	7	57	17	4	Baik
		%	0%	3,6%	8,3%	67,9%	20,2%		
5	Y.5	F	0	1	8	42	33	4	Baik
		%	0%	1,2%	9,5%	50,0%	39,3%		
6	Y.6	F	0	3	21	49	11	4	Baik
		%	0%	3,6%	25,0%	58,3%	13,1%		
7	Y.7	F	0	4	16	45	19	4	Baik
		%	0%	4,8%	19,0%	53,6%	22,6%		
8	Y.8	F	0	0	9	54	21	4	Baik
		%	0%	0%	10,7%	64,3%	25,0%		
9	Y.9	F	0	0	7	42	35	4	

		%	0%	0%	8,3%	50,0%	41,7%		Baik
10	Y.10	F	0	2	16	41	25	4	Baik
		%	0%	2,4%	19,0%	48,8%	29,8%		

Sumber: output SPSS, 2021

Berdasarkan analisis dari item pernyataan dari responden diatas, responden menjawab sangat setuju pada pernyataan Y.1 yang berarti siswa puas dengan pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi dengan sangat baik. Sedangkan untuk item pernyataan lainnya responden menjawab kearah setuju artinya siswa puas terhadap layanan yang diberikan dengan baik seperti tenaga administrasi memberikan arahan dengan mudah, kepuasan terhadap ruang pelayanan yang bersih, dan siswa merasa puas dengan solusi yang diberikan ketika komplain.

4. Uji Korelasi

Uji korelasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji korelasi *rank spearman*. Dimana hasil perhitungannya menggunakan SPSS untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (variabel X) terhadap kepuasan siswa (variabel Y) serta berapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Berikut merupakan hasil uji korelasi *rank spearman* yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Nilai korelasi <i>rank spearman</i>	P-value
0,728	0,000

Sumber: data primer diolah menggunakan SPSS, 2021

Dari hasil perhitungan diatas, selanjutnya uji hipotesis dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pernyataan hipotesis

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

Hipotesis Alternatif (H_1) : Ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

b. Taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)

c. Statistik uji menggunakan korelasi *rank spearman* (r_s) yang dihitung dengan SPSS seperti pada tabel 4.10 diatas. Sedangkan untuk menguji signifikansi korelasi *rank spearman* dapat dapat menggunakan rumus t_{hitung} korelasi *rank spearman* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{hitung} &= r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}} \\
 &= 0,728 \sqrt{\frac{84-2}{1-0,728^2}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 0,728 \sqrt{\frac{82}{1 - 0,529}} \\
&= 0,728 \sqrt{\frac{82}{0,471}} \\
&= 0,728 \sqrt{174,097} \\
&= 0,728 \times 13,194 = 9,605
\end{aligned}$$

d. Selanjutnya dapat diketahui bahwa kriteria pengujian hipotesis H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $p\text{-value} < \alpha$.

e. Adapun hasil perhitungan diatas yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai $r_s = 0,728$
- 2) Nilai $t_{hitung} = 9,605$
- 3) Nilai $t_{(82;0,05)} = 0,217$
- 4) Nilai $p\text{-value} = 0,000$

Berdasarkan hasil perhitungan manual dan SPSS dengan sampel yang digunakan sebanyak 84 siswa menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 9,605 > \text{Nilai } t_{(82;0,05)} = 0,217$ atau $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga terjadi penolakan H_0 (H_1 diterima). Dengan kata lain, ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya angka korelasi	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,70	Cukup
0,70 – 0,90	Kuat
0,90 – 1,00	Sangat kuat

Sumber: Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *rank spearman* yang diperoleh yakni $r_s = 0,728$ berada pada interval koefisien antara 0,70 – 0,90 yang tergolong dalam tingkat pengaruh yang kuat. Karena nilai korelasinya positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan akan berpengaruh pada tingginya kepuasan siswa di Mts. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

C. Pembahasan

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan Dan Kepuasan Siswa Di MTs.

Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan

Pelayanan merupakan suatu usaha melayani seseorang atau perilaku untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan administrasi kesiswaan ini sangat penting untuk dilakukan karena dengan pelayanan yang

diselenggarakan dengan baik dan disesuaikan dengan kebijakan maupun tata tertib, maka tujuan pendidikan dapat terlaksana secara efektif dan efisien serta bisa memberikan kepuasan bagi siswa.² Pelayanan administrasi yang diberikan sekolah dapat dikatakan bagus dapat dilihat dari persepsi siswanya. Jika pemberian layanan sekolah dilakukan dengan cepat, mudah, dan tentunya memberikan tempat yang nyaman serta fasilitas yang memadai. Maka siswa akan merasa puas dan memberikan persepsi positif terhadap sekolah.

Untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan, peneliti menganalisis data dari setiap item kuesioner dengan menggunakan analisis statistika deskriptif. Hasil analisis dari pelayanan administrasi kesiswaan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X mendapatkan nilai modus 4 (setuju), artinya pelayanan administrasi kesiswaan yang sudah diberikan oleh tenaga administrasi di MTs. Miftahul Qulub Polagan termasuk dalam kategori baik. Menurut peneliti wajar saja jika pelayanan administrasi yang diberikan tenaga administrasi sekolah baik karena berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa sikap dan perhatian dari tenaga administrasi sekolah ini sudah bagus dalam melayani kebutuhan dan keluhan siswa. Staf administrasi yang berada di MTs. Miftahul Qulub Polagan selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada siswa-siswi yang ada disekolah.

² M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang," 92.

Sedangkan hasil analisis dari kepuasan siswa menunjukkan bahwa dilihat dari nilai modus pada Y.1 yang mendapatkan nilai 5 (sangat setuju), artinya siswa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Sedangkan untuk item pernyataan lainnya mendapatkan nilai 4 (setuju), yang berarti siswa puas terhadap perhatian, solusi ketika komplain yang diberikan dengan baik oleh tenaga administrasi. Menurut peneliti wajar saja jika tingkat kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan sangat baik karena berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pemberian pelayanan dari tenaga administrasi selalu memenuhi kebutuhan siswanya, seperti tenaga administrasi yang selalu cepat tanggap dalam merespon kebutuhan siswanya di sekolah dengan selalu *stanby* di ruangnya dan memberikan kemudahan bagi siswa dalam mengurus urusan administrasi.

Berdasarkan teori, hasil analisis statistik deskriptif dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa sudah bagus, sikap ramah dan sopan dari tenaga administrasi, berlaku adil tanpa memandang status sosial dalam memberikan layanan sehingga banyak siswa merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh sekolah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Mts. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang berkaitan dengan seberapa jauh antara harapan dan kebutuhan siswa dapat terpenuhi.³ Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan ini sangat berhubungan dengan kepuasan siswa. Hal ini dikarenakan siswa akan merasa puas jika pemberian layanan dari sekolah dapat diberikan dengan sebaik-baiknya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa salah satunya seperti keandalan (pelayanan yang diberikan cepat akurat dan memuaskan), ketanggapan (pemberian pelayanan dengan cepat tanggap), dan keramahan pelayanan (sikap dari pemberi pelayanan yang ramah dan sopan).

Berdasarkan data hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan, dapat diketahui berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan memperoleh hasil uji korelasi *rank spearman* yaitu 0,728. Angka tersebut diperoleh dari data angket yang telah dihitung menggunakan program SPSS.

Untuk membuktikan diterima tidaknya hipotesis yang diajukan peneliti, maka dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa nilai dari $t_{hitung} > \text{Nilai } t_{tabel}$ atau $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga hasilnya terjadi penolakan H_0 (tidak ada pengaruh kualitas

³ Ibid, 94.

pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan) dan H_1 diterima (ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} = 9,605 > \text{Nilai } t_{(82;0,05)} = 0,217$ atau $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga terjadi penolakan H_0 (H_1 diterima). Dengan kata lain, “ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa”.

3. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Mts. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan

Pelayanan administrasi kesiswaan bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan siswa, masih banyak faktor lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan siswa, antara lain:

- a) Faktor dari dalam yang berasal dari diri sendiri, dari keinginan dan motivasi dalam diri siswa. Dalam faktor ini, kepuasan siswa dapat ditimbulkan melalui prestasi, harapan dan bakat siswa.
- b) Faktor dari luar yang berasal dari lingkungan sepeneliti. Dalam faktor ini, kepuasan siswa dapat dilihat dari budaya dan iklim sekolah, kualitas mengajar guru serta yang lainnya.

Berdasarkan data hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan menyatakan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah “kuat”.

Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil perhitungan korelasi *rank spearman* yakni $r_s = 0,728$. Hasil uji korelasi *rank spearman* ini berada pada interval koefisien antara 0,70 – 0,90 yang tergolong dalam tingkat pengaruh yang “kuat positif”. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa “ada pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan”. sehingga dapat dikatakan semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan maka akan berpengaruh pada tingginya kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub.