

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN SISWA DAN *BRAND LOYALTY*
PADA SMPTQ TAMAN CINTA AL-QUR'AN**

SKRIPSI

**OLEH
PADLIANOR**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN SISWA DAN *BRAND LOYALTY*
PADA SMPTQ TAMAN CINTA AL-QUR'AN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan

Oleh

Padlianor

NIM. 190101050283

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Padliantor

NIM : 190101050283

Tempat/Tanggal Lahir : Munjung/8 Juni 2001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan *Brand Loyalty* pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur’an” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi Administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 27 Februari 2023
Yang membuat pernyataan,



Padliantor



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3258137
Email: mpi@uin-antasari.ac.id

SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 24/Un.14/III.1.86321/PP.00.9/02/2023

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Padlianor
NIM : 190101050283
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi:

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan Brand Loyalty (Studi Kasus pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an)

Hasil Uji Plagiasi : 3%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Februari 2023

Ketua



Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP. 196902211994031001

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan *Brand Loyalty* pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an

Ditulis oleh : Padlianor

NIM : 190101050283

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

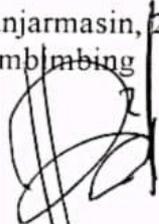
Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Munjung, 08 Juni 2001

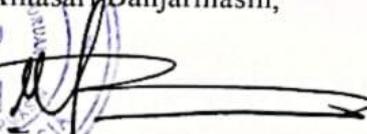
Alamat : Jl. Bumi Mas Raya, Komplek Handayani 13, RT. 31, Pemurus Baru, Banjarmasin Selatan

setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Februari 2023
Pembimbing


Dr. Riinawati, M.Pd
NIP. 198605032019032010

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd
NIP. 196902211994031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan *Brand Loyalty* pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

Nama Padliator NIM 190101050283 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji

Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

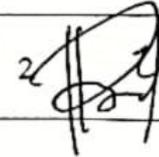
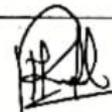
Tanggal : 27 Februari 2023

Nilai : 86,5 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag, M.Si (Ketua)	 27 2023
2	Dr. Riinawati, M.Pd (Anggota)	
3	Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd (Anggota)	

ABSTRAK

Padlianon: 190101050283. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan *Brand Loyalty* pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an, Pembimbing Dr. Riinawati, M.Pd, pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. Tahun lulus 2023

Kata kunci: layanan administrasi, kepuasan mahasiswa, *brand loyalty*

Faktor persaingan yang semakin meningkat menyebabkan sekolah harus melakukan perubahan dan pembenahan serta perbaikan sesuai dengan pelayanan yang ingin diberikan. Pelaksanaan layanan administrasi di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an faktanya memperlihatkan bahwa pada pelaksanaan dalam memberi layanan administrasi sudah sangat baik, akan tetapi masih dengan layanan yang diberi seperti itu masih saja ada siswa yang belum merasakan kepuasan. Pendidikan yang dikelola harus seimbang dengan memberikan layanan yang baik dan mematuhi aturan sekolah yang membangun sebagai fondasi untuk dilaksanakan oleh seluruh masyarakat yang ada di sekolah. Permana menyatakan bahwa kualitas layanan tidak bisa dilihat atau dinilai dari pandangan lembaga pendidikan, akan tetapi dari evaluasi siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi dengan kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dan merupakan penelitian survei karena dalam mengumpulkan data dari responden menggunakan kuesioner yang diberikan kepada siswa serta memakai metode penelitian asosiatif. Sebanyak 171 siswa/i pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an yang menjadi populasi, sebanyak 123 siswa/i yang dijadikan sebagai sampel berdasarkan penentuan sampel menggunakan rumus Taro Yamane. Kemudian responden dipilih menggunakan metode *probability sampling* dan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Data dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda menggunakan aplikasi *IBM SPSS 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi dengan kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Tingkat pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa adalah 74,2% dan *brand loyalty* sebesar 63,2% dengan sisanya 25,8% dan 36,8% secara berturut-turut dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، سَيِّدِنَا وَحَبِيبِنَا وَنَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَ عَلَى مَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah swt. Tuhan seru sekalian alam. Selawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad saw., yang telah menunjukkan kepada manusia jalan keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat diselesaikan.

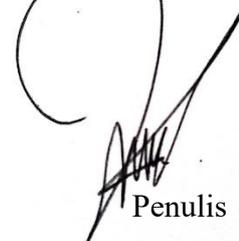
Sehubungan dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dimaksud. Khususnya penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd, Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Drs. Muhammad Yuseran, M.Pd, dan Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan pengempangan pada program studi.

3. Ibu Dr. Riinawati, M.Pd, selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan.
4. Bapak Dr. Syaifuddin, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan staf yang telah memberikan layanan kepada penulis.
5. Bapak M. Riza Nirwandi, S.I.Kom selaku kepala sekolah di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
7. Seluruh responden yang bersedia memberikan informasi dan data dalam penelitian ini.

Semoga Allah swt. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.

Banjarmasin, 7 Sya'ban 1444 H
27 Februari 2023



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Konsonan

Dalam sistem tulisan Arab, fonem konsonan diwakili oleh huruf. Sedangkan sebagian transliterasi menggunakan lambang huruf, sebagian sebagian lagi menggunakan tanda, dan sebagian lainnya menggunakan lambang huruf dan tanda secara bersamaan. Pada terbitan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, yakni:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er

ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

Berikut adalah transliterasi vokal tunggal dalam bahasa Arab yang dilambangkan oleh tanda ataupun harakat:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Berikut adalah transliterasi vokal rangkap dalam bahasa Arab yang dilambangkan oleh hasil kombinasi dari harakat dan huruf:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

C. Kata Sandang

Sebagai kata sandang yang dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi bahasa arab, ال dibedakan menjadi beberapa jenis. Uraian tentang jenis-jenisnya adalah sebagai berikut:

1. ال yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Transliterasi dari kata sandang ini disesuaikan dengan bunyinya. Huruf “ا” digantikan oleh huruf yang tepat berada setelah kata sandang tersebut.

2. ال yang diikuti oleh huruf qamariyah

Transliterasi dari kata sandang ini disesuaikan dengan ketetapan yang telah ditentukan di depannya serta disesuaikan dengan bunyinya.

Kata sandang dituliskan memisah dari kata yang mengikuti serta dikaitkan tanpa sempang. Baik setelahnya adalah huruf syamsiyah ataupun qamariyah.

Contohnya:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

D. Syaddah (*Tasydid*)

Dalam tulisan Arab, transliterasi dari tanda syaddah (*tasydid*) ialah huruf yang sama dengan huruf dari yang diberi tanda syaddah tersebut.

E. Ta Marbutah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَة	Tharîqah
2	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Signifikansi Penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
G. Hipotesis Penelitian	18
H. Asumsi Penelitian	18
I. Sistematika Penulisan	19
 BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	20
1. Kualitas Layanan Administrasi	20
2. Kepuasan Siswa	26
3. <i>Brand Loyalty</i>	30
B. Kerangka Pikir	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
D. Data dan Sumber Data	40
1. Data	41
2. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42

1. Kuesioner	42
2. Dokumentasi	43
F. Instrumen Penelitian	43
G. Teknik Analisis Data	47
1. Statistik Deskriptif	47
2. Uji Kualitas Data	48
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Sekolah	57
1. Sejarah Berdirinya Sekolah	57
2. Profil Sekolah	58
3. Visi dan Misi	59
B. Hasil Penelitian	59
1. Hasil Analisis Deskriptif	59
2. Hasil Uji Kualitas Data	66
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
C. Pembahasan	84
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	133

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
3.1	Karakteristik Populasi Berdasarkan Kelas dan Jenis Kelamin	36
3.2	Jumlah Sampel Proporsional	38
3.3	Skala Likert dengan Skor Jawaban Positif dan Negatif	42
3.4	Dimensi, Indikator, dan Pengukuran Kualitas Layanan Administrasi ...	42
3.5	Dimensi, Indikator, dan Pengukuran Kepuasan Siswa	44
3.6	Tabel 3.6 Dimensi, Indikator, dan Pengukuran <i>Brand Loyalty</i>	44
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.3	Kategori Nilai Interval	60
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X)	60
4.5	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa (Y1)	62
4.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y2)	63
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X)	64
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y1)	65
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y2)	66
4.10	Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i>	67
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	67
4.12	Hasil Uji Normalitas Data Residual <i>Monte Carlo</i>	68
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel X terhadap Y1	69
4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel X terhadap Y2	70
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	71

4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X terhadap Y1	72
4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X terhadap Y2	74
4.18 Hasil Uji t Variabel X terhadap Y1	76
4.19 Hasil Uji t Variabel X terhadap Y2	78
4.20 Hasil Uji F Variabel X terhadap Y1	80
4.21 Hasil Uji F Variabel X terhadap Y2	81
4.22 Hasil Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Y1	81
4.23 Hasil Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Y2	82

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
2.1 Skema Kerangka Pikir	34

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Daftar Terjemah	91
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	92
3. Kuesioner/Angket Penelitian Skripsi	93
4. Tabulasi Data	96
5. Hasil Uji Validitas	106
6. Hasil Uji Reliabilitas	112
7. Hasil Uji Asumsi Klasik	114
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	116
9. Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% Dan 1%	118
10. Distribusi Nilai F_{tabel} Dengan Probabilita 5%	119
11. Distribusi Nilai t_{tabel} Dengan Probabilita 5%	120
12. Surat Keterangan Telah Seminar Proposal	122
13. SK Pembimbing	123
14. Surat Persetujuan Sidang Skripsi	124
15. Surat Perubahan Judul Skripsi	125
16. Surat Izin Riset	126
17. Surat Persetujuan Riset	127
18. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset	129
19. Foto Dokumentasi Penelitian	131
20. Sertifikat Akreditasi	132