

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.