

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan sangat penting dan vital dalam keberlangsungan hidup karena pendidikan itu sendiri memegang peran penting dalam aspek pertumbuhan suatu bangsa dan kehidupan manusia. Dengan adanya pendidikan yang baik, seseorang dapat menjadi lebih berguna dan lebih baik dimana hukum dipatuhi karena signifikansi peran pendidikan yang tinggi dalam proses mengembangkan kapasitas individu. Pendidikan nasional menjadi dasar landasan yang kuat untuk mencapai bangsa dan masyarakat yang mampu bersaing, memiliki daya tahan kuat, dan hebat dimasa yang akan datang. Bahkan untuk menghadapi era globalisasi serta kemajuan jaman yang akan memunculkan persaingan antar bangsa.

Persaingan di lembaga pendidikan semakin ketat, terkhusus di sekolah-sekolah negeri maupun swasta. Sekolah merupakan lembaga yang berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat secara luas. Oleh karena itu untuk mengambil hati masyarakat, sekolah bersaing dengan memajukan segala aspek baik itu pendidikan dan pengajaran, pelayanan, infrastruktur dan mutu lulusan. Faktor persaingan yang semakin meningkat ini menyebabkan sekolah harus melakukan perubahan dan pembenahan serta perbaikan sesuai dengan pelayanan yang ingin diberikan.

Lembaga pendidikan terutama sekolah dituntut mampu mengkaji kualitas layanan yang akan diberikan kepada siswa. Selain itu, sekolah adalah salah satu

dari sekian banyak pendidikan formal lainnya juga ditekankan agar memberi layanan yang memiliki kualitas menyesuaikan keinginan dan harapan siswa dengan tidak melihat dari aspek status sosial. Pendidikan tidak hanya berfokus pada pembelajaran, akan tetapi juga melalui keberhasilan yang terbukti dari mutu layanan.

SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an merupakan Sekolah Menengah Pertama dengan program utamanya adalah Tahfidz Al-Quran di bawah Yayasan Taman Cinta Al-Quran dan bernaungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Barito Kuala. SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an beralamat di Jl. Masjid Bustanul Muhibbin Komplek Agra Budi Madani RT. 07 Desa Berangas Timur Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan. Pada tahun 2018 Lembaga Pendidikan Taman Cinta Al-Qur'an resmi menjadi yayasan yang terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan akta notaris no. 1 dengan nama Yayasan Taman Cinta Al-Qur'an yang didalamnya terdapat KBTQ/TKTQ, SDTQ, SMPTQ dan SMATQ Taman Cinta Al-Qur'an. Peneliti mencoba menelaah kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa serta *brand loyalty* yang ada di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

Pada saat studi pendahuluan penulis di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an, pelayanan administrasi yang dilakukan oleh sekolah selalu senantiasa berusaha diberikan secara maksimal untuk siswa, tujuannya agar keinginan dan kebutuhan siswa tercapai dan akan membuat suatu kepuasan kepada siswa. Contohnya memberi informasi yang terkait kesiswaan, tepat waktu pada saat memberi layanan, staf administrasi yang tanggap saat memberi informasi, memberi rasa

kepercayaan dan keamanan terhadap layanan yang diberi kepada siswa, layanan dikerjakan secara cepat serta sesuai dengan permohonan siswa, senantiasa menunjukkan sikap ramah ke siswa dalam memberi layanan administrasi.

Sejak diresmikan pada tanggal 2018 silam, sekolah ini sudah mendapatkan predikat Akreditasi A pada tanggal 28 April 2022 yang mana dengan tahun yang sangat muda tersebut sekolah ini menjadi sekolah unggulan dalam waktu yang singkat. Sekolah ini juga memberikan *Reward* berupa Umrah kepada siswa yang mencapai target 30 Juz dalam waktu 3 tahun.

Pelaksanaan layanan administrasi di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an faktanya memperlihatkan bahwa pada pelaksanaan dalam memberi layanan administrasi sudah sangat baik. Baik secara staf administrasi dalam memberikan layanan, kemudian menemukan pemecahan masalah siswa terkait dengan layanan administrasi, akan tetapi masih dengan layanan yang diberi seperti itu masih saja ada siswa yang belum merasakan kepuasan. Hal ini memunculkan ketertarikan peneliti agar melihat secara luas lagi mengenai kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa serta loyalitasnya terhadap sekolah atau *brand loyalty*.

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, yaitu staf administrasi, guru, dan siswa. Peraturan sekolah yang disinkronkan dengan visi, misi, dan tujuan memerlukan komitmen yang kuat dari setiap sisi, yaitu siswa, guru, administrator dan manajemen untuk melaksanakan dan evaluasi kegiatannya untuk mencapai target. Sehingga dapat terwujud sesuai visi dan misi lembaga. Layanan kepada

siswa tentu saja pada area layanan administrasi. Layanan administrasi yang berkualitas, dapat memberikan kepuasan bagi siswa, dan siswa yang menerima layanan dapat memberikan evaluasi terhadap layanan yang diterima.

Menurut Permana mengatakan bahwa “*Quality of service must be viewed from the customer's point of view and cannot be judged by the company's point of view*”.<sup>1</sup> Berarti bahwa tingkat kualitas layanan tidak bisa dilihat atau dinilai dari pandangan lembaga pendidikan, akan tetapi dari evaluasi siswa. Layanan dianggap baik dan memuaskan apabila apa yang diinginkan terpenuhi, sebaliknya jika tidak sesuai dengan apa diharapkan layanan akan dianggap tidak baik. Kualitas layanan administrasi juga dapat mempengaruhi loyalitas siswa. Akan tetapi loyalitas siswa tidak dapat diperoleh langsung hanya dengan memberikan kualitas layanan administrasi saja, namun harus dinilai juga dari aspek kepuasan siswa itu sendiri.

Seperti yang diketahui bersama, kualitas layanan memungkinkan pelanggan untuk berkomitmen pada layanan yang mereka konsumsi sehingga menyebabkan peningkatan pendapatan. Kualitas layanan adalah salah satu faktor kunci dalam mempertahankan siswa dalam jangka panjang. Dari hasil kepuasan siswa tersebut maka kemungkinan akan terbentuknya *brand loyalty* (kesetiaan pada merek). Didit Darmawan mengatakan bahwa:

*Brand loyalty* diartikan sebagai kesediaan pengguna merek secara teratur melakukan pembelian ulang dan membeli antara lain produk dan pelayanan, merujuk pada orang lain dan memiliki kekuatan untuk mengabaikan godaan tawaran merek lain.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Angrian Permana dkk., “The Effect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University,” *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 4, no. 2 (1 September 2020): 230–41, <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>.

<sup>2</sup>Didit Darmawan, “The Effect of Brand Experience on Brand Trust and Brand Loyalty,” *Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media* 7, no. 2 (30 September 2018): 13–24, <https://doi.org/10.35457/translitera.v7i02.590>.

Siswa sebagai elemen yang terpenting dari lembaga pendidikan dan lembaga pendidikan perlu mendengar apakah layanan sejauh ini sudah sampai pada harapannya. Evaluasi kualitas layanan perlu dilakukan dengan mencari tahu apa saja yang sebenarnya diharapkan. Oleh karena itu kualitas layanan administrasi bisa dijadikan dasar meningkatkan kepuasan dan loyalitas mengembangkan siswa. Siswa ini akan memberitahu dan secara aktif merekomendasikan hal yang dirasakannya kepada orang lain, seperti keluarga dan temannya. Seperti yang terlihat kebanyakan siswa baru mendapatkan informasi tentang sekolah barunya dari teman, keluarga, tetangga, siswa lama atau senior yang setia juga berperan menambah jumlah siswa baru setiap tahun.

Hubungan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan siswa sangat erat satu sama lain. Secara teoritis, kualitas layanan melalui kepuasan siswa baik secara langsung atau tidak sangat mempengaruhi loyalitas siswa (pelanggan/konsumen). Menciptakan kepuasan siswa dapat memiliki banyak manfaat, termasuk menciptakan keselarasan antara institusi pasca sekolah menengah, memberikan asumsi siswa yang baik untuk pemakaian berulang dan membangun *brand loyalty*, dan menghasilkan *word of mouth* yang mendukung lembaga pendidikan negeri dan swasta.

Oleh karena itu, selain dari sisi lembaga pendidikan itu sendiri, pemerintah juga memiliki kewajiban dalam memenuhi hak setiap warga negara dalam memperoleh mutu pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 31 ayat (4) UUD 1945 yang berbunyi:

Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional.<sup>3</sup>

Selain itu, kualitas pendidikan juga termaktub dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Permendikbudristek) Nomor 32 Tahun 2022 yang membahas tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan.<sup>4</sup> Dalam agama Islam memberikan pemahaman bahwa kalau memberikan suatu pelayanan baik itu jasa ataupun barang harus memperhatikan mutu/kualitas dan menjamin kepuasan pada siswa. Orang yang memberikan manfaat bagi orang lain akan mendapatkan banyak kebaikan bagi dirinya pula. Bagi seorang yang beragama Islam, salah satu bentuk ibadah yaitu menjalankan usaha dengan niat karena Allah Swt. atau *Lillahi ta'ala*, serta harus diikuti dengan cara dan tujuan yang sesuai dengan ajaran Islam dan kemudian memanfaatkan hasil usaha secara benar. Al-Qur'an menjelaskan dalam Q.S. Al-Baqarah/2:267. tentang memberikan sesuatu yang baik kepada sesama.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Berdasarkan tafsir ayat tersebut di atas Allah memerintahkan untuk menghabiskan sebagian dari hasil usaha dan dapatkan secara halal karena hal-hal yang baik saja yang Allah terima dan Allah tidak menerima apa yang buruk dari yang kamu keluarkan. Dan untuk memberimu beberapa bagian dari yang kami

<sup>3</sup>Yusuf dan Abdul Qodir, *MANAJEMEN PENDIDIKAN: Perspektif dalam Pendidikan dan Pelatihan Jurnalistik* (Sumatera Selatan: LD Media, 2021). 5

<sup>4</sup>Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan" (Website JDIH BPK RI, 2022), <https://jdih.kemdikbud.go.id/>.

berikan dari bumi dalam bentuk pertanian, pertambangan, dan produk lainnya. Jangan sengaja memilih yang buruk untuk orang lain, bahkan dirimu sendiri, dan jika kamu mendapatkan hal yang buruk seperti itu, jangan mau ambil tapi keluarkan saja. Cobalah memiliki rasa empati. Bayangkan kamu sebagai orang yang diberkahi. Kalau tidak ingin menerima hal yang buruk, kenapa kamu memberikan hal-hal itu untuk orang lain. Allah itu maha kaya dan tidak membutuhkan sedekah darimu, karena Dia akan memberi ganjaran terhadap hamba-Nya yang mengeluarkan sedekah.<sup>5</sup>

Rasulullah Saw. juga menegaskan tentang memberikan hal baik untuk orang lain. Ditegaskan beliau dalam hadis yang berbunyi sebagai berikut:

عَنْ جَابِرٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ  
لِلنَّاسِ (رواه أحمد، الطبري، الدرقيني)

Dari ayat dan hadis diatas menyatakan bahwa memberikan layanan kepada orang lain dan dalam konsep agama Islam yaitu kualitas layanan sangat diutamakan. Dengan kita memberi sesuatu yang baik kepada orang lain, maka kita menjadi orang yang bermanfaat bagi sesama sehingga Allah Swt. juga akan membantu dengan membalas kebaikannya tersebut. Maka dari itu penting untuk selalu memperhatikan suatu layanan yang diberikan kepada orang lain sebagai bentuk evaluasi terhadap pemberian serta melihat apakah orang lain sudah puas dengan layanan yang diberikan.

---

<sup>5</sup>Tafsir Ringkas Kemenag, Al-Qur'an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsft Word, Quran In Word Indonesia* Versi 3.0

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan siswa serta *brand loyalty*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Rima Sera Pratiwi, Salim Ubud, dan Sunaryo pada tahun 2021, Fatima Indah Hayati pada tahun 2021, Angrian Permana pada tahun 2020, Windasari, Soedjarwo, dan Toho Cholik Mutohir pada tahun 2021 yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas merek (*brand loyalty*).

Dengan adanya latar belakang di atas, penulis tertarik membuat sebuah penelitian yang dituangkan dalam penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa dan *Brand Loyalty* (pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur’an)”. Oleh karena itu model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menggali lebih jauh sebagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* dan merupakan hasil sintesa dari teori dan beberapa hasil penelitian empirik terdahulu yang telah dikembangkan dan disajikan dalam kerangka konseptual penelitian penulis.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk memperjelas pengertian yang ada dan agar menghindari salah penafsiran serta pemahaman dalam memaknai variabel yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi operasional sebagai berikut:

## 1. Kualitas Layanan Administrasi

Layanan yang baik dari sebuah perusahaan atau lembaga akan membuktikan bahwa tempat tersebut memiliki mutu atau kualitas yang baik. Layanan adalah bentuk kegiatan bidang jasa untuk memberikan suatu bantuan kepada seseorang yang ingin memakai jasa dari layanan tersebut. Administrasi dari berbagai negara memiliki istilah yang berbeda, dari Bahasa Prancis “*administration*”, Italia “*amministrazione*”, Belanda “*administratie*”, dan Inggris “*administration*” atau “*management*”. Kemudian administrasi itu sendiri berasal dari bahasa Yunani “*administrate*” yang berarti yang memiliki makna membantu, melayani sehingga dapat diartikan administrasi adalah melayani dengan baik.<sup>6</sup> Kualitas layanan administrasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi adalah sejauh mana layanan administrasi yang diberikan dapat secara khusus memenuhi keinginan pelanggan yang kualitasnya ditentukan oleh pelanggan itu sendiri.<sup>7</sup>

## 2. Kepuasan Siswa

Kepuasan adalah suatu sifat yang dimiliki oleh setiap orang. Setiap orang mempunyai kepuasan yang tingkatnya menyesuaikan dengan apa yang dirasakannya sendiri atau bisa dikatakan berbeda-beda setiap orangnya. Kepuasan siswa merupakan sikap dan perilaku siswa yang positif terhadap layanan di sekolah

---

<sup>6</sup>Alemina Henuk Kacaribu, *Pengantar Ilmu Administrasi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020), 4.

<sup>7</sup>Dwinanto Priyo Susetyo dkk., “Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa,” *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 (30 September 2022): 473–92, <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>.

dikarenakan harapan mereka terhadap layanan dengan kenyataan sudah sesuai dengan apa yang mereka terima.<sup>8</sup>

### 3. *Brand Loyalty*

*Brand loyalty* juga dapat diartikan sebagai loyalitas (kesetiaan) pelanggan/konsumen terhadap suatu merek yang telah dibeli, didapatkan, dan dimilikinya baik itu jasa ataupun barang. *Brand loyalty* atau kesetiaan merek adalah sifat seseorang kalau sudah mendapatkan kepuasan dari sebuah merek.<sup>9</sup> Seseorang tidak akan berpindah kepada *brand* lain kecuali merek lain tersebut bisa memberi yang lebih bermanfaat daripada merek yang sedang dipakai sekarang ini. Jadi bisa disimpulkan bahwa *brand loyalty* itu adalah suatu kesetiaan pelanggan terhadap merek yang dipakainya.

### C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang sangat mendasar untuk diteliti dalam penelitian ini dilihat dari latar belakang di atas adalah “adakah pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur’an?”

---

<sup>8</sup>Anna Maria, “Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode IPA dan CSI,” *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)* 4, no. 2 (2021): 1–22. <https://doi.org/10.33488/1.jh.2021.2.295>

<sup>9</sup>Nasib dkk., *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* (Surabaya: Global Aksara Pres, 2020), 44–46.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini berdasarkan adanya latar belakang dan rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

Signifikansi dalam penelitian adalah tingkat kepercayaan terhadap suatu hipotesis yang akan menentukan diterima atau tidaknya hipotesis tersebut. Istilah signifikansi maknanya sering dikaitkan dengan temuan penelitian dan banyak digunakan dalam temuan penelitian.

Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini menurut peneliti ada beberapa signifikansi yang akan didapat dengan adanya penelitian ini. Jika ditinjau dari segi kebermanfaatannya, maka signifikansi dari penelitian kali ini dapat digolongkan sebagai berikut:

##### **1. Signifikansi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori kualitas layanan administrasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Serta memberikan referensi juga bagi penelitian lain dikemudian hari yang mempunyai tingkat relevansi masalah yang hampir sama.

## 2. Signifikansi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga pendidikan terutama sekolah yang menjadi tempat penelitian yang sedang diteliti agar menjadi sumber data untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty*.
- b. Menjadi bahan masukan bagi para sekolah khususnya bagi petugas layanan administrasi untuk melakukan pembaharuan dari strategi komunikasi yang sudah dijalankan.

## F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tujuan dari penggalan penelitian terdahulu dilakukan agar memperjelas tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian, agar tidak terjadi plagiasi, membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, dan menghindari terulangnya penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang penulis cantumkan disini umumnya dikaji oleh peneliti-peneliti dari kalangan akademis dan ada hubungan serta keterkaitan dengan tema yang hampir sama. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* pada umumnya yang penulis cantumkan disini adalah sebagai berikut:

1. Rima Sera Pratiwi, Salim Ubud, dan Sunaryo 2021 “Pengaruh Pengalaman Merek dan Nilai yang Dipercaya tentang Loyalitas Merek yang Diperantarai oleh Kepercayaan Merek” Hasilnya menunjukkan pengaruh langsung yang

positif dan signifikan dari pengalaman merek dan nilai yang dirasakan terhadap loyalitas merek. Selain itu, *brand experience* dan *perceived value* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand trust* dan *brand trust* terhadap *brand loyalty*. Selanjutnya, pengaruh tidak langsung melalui *brand trust* sebagai variabel mediasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, baik terhadap *brand experience* maupun *perceived value*.<sup>10</sup> Penelitian ini berfokus pada penelitian di perusahaan yaitu terhadap konsumen Susu Nandhi Murni produksi KUD Batu. Sedangkan penelitian yang penulis teliti tentang aspek pendidikan administrasi yaitu pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

2. Fatima Indah Hayati dkk. 2021 "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Kalimantan". Hasil proses analisis menunjukkan: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai koefisien analisis jalur sebesar 0,566. T statistik adalah 12,737 dan p-value adalah 0,000. Dimensi *Self Development Opportunity* merupakan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan siswa, dan dimensi internasionalisasi memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan siswa, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas siswa dengan nilai koefisien analisis jalur 0,242, T statistik 4,834 dan value 0,000. (3) Kepuasan siswa berpengaruh

---

<sup>10</sup> Rima Sera Pratiwi, Ubud Salim, dan Sunaryo Sunaryo, "The Effect of Brand Experience and Perceived Value on Brand Loyalty Mediated by Brand Trust," *Jurnal Aplikasi Manajemen* 19, no. 2 (1 Juni 2021): 310–18, <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.07>

signifikan dan positif.<sup>11</sup> Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian dan respondennya. Penelitian ini terletak di Universitas AMIKOM Kalimantan. Sedangkan penelitian yang penulis teliti terletak pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an. Juga pada responden penelitiannya, penelitian ini mengacu pada responden mahasiswa sedangkan penelitian yang penulis teliti adalah siswa.

3. Angrian Permana, dkk. 2020 *The Effect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University*. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistematis dapat mempengaruhi kepuasan siswa tetapi belum tentu dapat meningkatkan loyalitas siswa secara langsung. Secara tidak langsung melalui kepuasan, loyalitas siswa dapat ditingkatkan melalui siswa kualitas sistem. Meningkatkan kualitas informasi baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa. Kualitas layanan di perguruan tinggi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian ini terletak pada aspek penelitian Kualitas Sistem, Kualitas Informasi. Sedangkan penelitian yang penulis teliti tentang aspek *SERVQUAL (Service Quality)*.
4. Rekha Wulan Sari, 2020 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru". Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Sekolah

---

<sup>11</sup> Fatima Indah Hayati dkk., "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta," *MANAZHIM* 3, no. 2 (30 Agustus 2021): 236–52, <https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i2.1380>.

<sup>12</sup> Angrian Permana dkk., "The Effect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University," *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 4, no. 2 (1 September 2020): 230–41, <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>.

Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru dengan nilai korelasi sebesar 0,646. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi dengan nilai  $r_{hitung}$  0,646 lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 1% yaitu 0,2732 ( $0,2732 > 0,646$ ). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,417. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 41,7%. Sedangkan sisanya 58,3% ( $100\% - 41,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan administrasi kesiswaan maka semakin baik pula kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru.<sup>13</sup> Pada penelitian ini variabel yang digunakan hanya 2 saja yaitu kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa, sedangkan penelitian yang penulis teliti ada 3 variabel dalam penelitian ini yaitu tambahan *brand loyalty*.

5. Fahtira Virdha Noor, 2020 “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Kalimantan”. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .<sup>14</sup> Perbedaan penelitian tersebut meneliti tentang kepuasan pelanggan secara umum saja. Sedangkan penelitian yang penulis teliti membahas tentang kepuasan siswa dan *Brand Loyalty* secara spesifik. Responden pada penelitian

---

<sup>13</sup>Rekha Wulan Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru” (Pekanbaru, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), <https://repository.uin-suska.ac.id/26949/>.

<sup>14</sup>Fahtira Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia,” *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*, 2020, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4807>.

ini adalah pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (masyarakat umum). Sedangkan responden pada penelitian yang penulis teliti adalah siswa SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

6. Sri Bulkia, 2018 "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin". Implikasi pada penelitian ini adalah kualitas layanan memiliki peran yang sama penting baik secara individual ataupun secara simultan dalam meningkatkan kepuasan siswa.<sup>15</sup> Penelitian tersebut meneliti tentang kepuasan siswa secara keseluruhan kampus. Sedangkan penelitian yang penulis teliti membahas tentang kepuasan siswa dan *Brand Loyaly* secara spesifik di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an. Juga pada responden penelitiannya, penelitian ini mengacu pada responden mahasiswa sedangkan penelitian yang penulis teliti adalah siswa.
7. Windasari, Soedjarwo, dan Toho Cholik Mutohir, 2021 "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga)". Kualitas layanan dan kepuasan siswa secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan sebesar terhadap loyalitas siswa pascasarjana FEB Unair. Kepuasan memegang peranan yang signifikan terhadap loyalitas siswa dan keunggulan bersaing FEB Unair.<sup>16</sup> Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

---

<sup>15</sup>Sri Bulkia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa," *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen* 2, no. 1 (2 April 2018), <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>.

<sup>16</sup>Windasari Windasari, Soedjarwo Soedjarwo, dan Toho Cholik Mutohir, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga)," *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (22 Juni 2021): 103–9, <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>.

Penelitian ini terletak pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Sedangkan penelitian yang penulis teliti terletak pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an. Juga pada responden penelitiannya, penelitian ini mengacu pada responden mahasiswa sedangkan penelitian yang penulis teliti adalah siswa.

8. Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, dan Lolytasari, 2022 “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di MA Madinatunnajah Ciputat”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Penulis menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil, nilai koefisien regresi sebesar 0,495 menunjukkan nilai positif. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $17,195 > t\text{-tabel } 1,973$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai R Square 0,627 dan koefisiennya nilai determinasi adalah 62,7%. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.<sup>17</sup> Penelitian tersebut meneliti tentang kepuasan siswa secara keseluruhan sekolah menengah atas (SMA). Sedangkan penelitian yang penulis teliti membahas tentang kepuasan siswa dan *Brand Loyaly* secara spesifik di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

## G. Hipotesis Penelitian

---

<sup>17</sup>Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, dan Lolytasari, “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat,” *Tadarus Tarbawy*. 4, no. 1 (2022): 77–81, <http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.

Hipotesis bisa dikatakan sebagai bentuk menjawab pertanyaan penelitian yang sifatnya sementara. Hipotesis merupakan suatu bentuk prediksi terhadap pertanyaan penelitian yang berbentuk jawaban. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data atau hasil perhitungan sampel penelitian. Untuk mengumpulkan data tersebut dibutuhkan sebuah instrumen penelitian.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>a</sub> : Ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an
- H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an

## H. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan suatu asumsi yang diyakini akan kebenarannya oleh peneliti dan dijadikan tolak ukur untuk menyusun penelitian atau landasan berpikir dalam memulai perencanaan penelitian.<sup>18</sup> Asumsi memberikan arah dan batas untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian. Menurut Winarto Surakhmad yang kemudian dikutip oleh Tersiana, Andra, 2018 mengatakan bahwa asumsi penelitian adalah titik tolak pemikiran yang diterima oleh peneliti.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Nova Nevila Rodhi, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 34.

<sup>19</sup>Andra Tersiana, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Start Up, 2018), 42.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki asumsi bahwa: “Kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur’an”

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk tidak terjadi kesalahan dalam penyusunan, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini, sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis penelitian, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : Kajian teori yang terdiri atas kualitas layanan administrasi, kepuasan siswa, *brand loyalty*, dan kerangka pikir.
- BAB III : Metode Penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.
- BAB IV : Yang terdiri atas hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V : Penutup yang terdiri dari simpulan penelitian dan saran.