

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Sekolah

1. Sejarah Berdirinya Sekolah

Berdirinya Yayasan Taman Cinta Al-Quran di Kabupaten Barito Kuala didasarkan pada pemikiran Ustadz Firdaus (Abi Firdaus) dan istrinya bernama Umi Anisah. Beliau memiliki keinginan kuat setelah pulang dari Bogor. Sewaktu di Bogor beliau belajar tahfizh di sana sampai tamat dan ingin membuat kegiatan mengaji sederhana di rumah atau tepatnya di Jalan Persada Raya 3, Handil Bakti, Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan. Awalnya beliau mengajar mengaji kepada delapan siswa pada tahun 2016. Lalu seiring berjalannya waktu, semangat belajar dan mengajarnya meningkat sehingga rumahnya yang sederhana menjadi sulit menampungnya. Hal ini membuat Abi Firdaus berinisiatif mencari lokasi untuk menampung siswa belajar.

Saat mengajar, beberapa bulan kemudian Abi Firdaus menemukan lokasi gedung sekolah di Desa Berangas atau dekat Majelis Bustanul Muhibbin Tuan Guru Bakhiet di Barito Kuala. Namun, tidak ada seorang pun yang merawat gedung sekolah dan mengelolanya. Berbeda dengan Abi Firdaus yang punya kegiatan belajar namun terkendala oleh lokasi. Akhirnya beliau mencari dan bertemu dengan pemiliknya yang merupakan seorang pengusaha besar bernama Haji Budi.

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.

Kemudian pada tanggal 7 Maret 2018, gedung tersebut diresmikan dengan nama Yayasan Taman Cinta Al-Qur'an oleh Guru Bakhiet. Pengajar pertama di Yayasan Taman Cinta Al-Qur'an adalah Ustadz Reza yang berasal dari Banjarmasin. Seperti yang diungkapkan Ustadz Firdaus, Ustadz Reza adalah orang yang sangat baik dalam mengajar sehingga siswa memiliki perkembangan yang sangat pesat dalam menghafal Al-Qur'an dan hingga saat ini santri Yayasan Taman Cinta Al-Qur'an terus berkembang.¹

2. Profil Sekolah

SMP Tahfidz Qur'an Taman Cinta Al-Qur'an atau yang disingkat SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an adalah sekolah menengah pertama dengan program utamanya adalah tahfidz Al-Qur'an dengan target hafalan 5-30 Juz dalam waktu 3 tahun yang menerapkan dua kurikulum sekaligus yaitu kurikulum diknas dan kurikulum TCA. Sejak tanggal 28 April 2022 SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an resmi dinyatakan terakreditasi A oleh BAN S/M.

¹Alfian Noor Musfi, "Memorizing The Quran At Taman Cinta Al-Qur'an Foundation Barito Kuala Regency" (Banjarmasin, UIN Antasari Banjarmasin, 2021), 25–26, <https://idr.uin-antasari.ac.id/16776/>.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Sekolah menengah pertama berbasis Tahfidz Al-Qur'an yang unggul, berprestasi serta menjadikan Allah sebagai tujuan hidup.

b. Misi

1) *Al-Qur'an Character*

Mengajarkan dan memberikan keteladanan kepada peserta didik sejak dini agar menjadi generasi yang berkarakter dan berjiwa Al-Qur'an.

2) *Intellectual Behavior*

Mengajarkan dan memberikan keteladanan kepada peserta didik agar menjadi anak yang memiliki kebiasaan sebagai kaum cerdas terpelajar.

3) *World Wide Insight*

Menyiapkan peserta didik yang memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas, menguasai sains, dan teknologi.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Populasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* studi kasus pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an. Oleh karena itu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

siswa di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an yang berjumlah 171 orang per tahun ajaran 2022/2023.

b. Deskripsi Responden Penelitian

Sampel dari penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *probability sampling* dan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan tingkat kesalahan atau sebesar 0,05 atau 5% dan didapatkan sebanyak 123 orang sampel proporsional yang terbagi dalam 9 kelas.

c. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden didalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	64	52%
2	Perempuan	59	47%
Total		123	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Angket Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, diketahui responden yang mendominasi adalah berjenis kelamin laki-laki. Dibuktikan dengan selisih yang tidak terlalu jauh dari responden laki-laki dengan perempuan hanya berjarak 5 orang yaitu total responden laki-laki adalah 64 orang dengan persentase 52%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebesar 47% atau sebanyak 59 orang.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, responden didalam penelitian ini dapat diklasifikasikan dalam gambar grafik sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	11	2	1,63%
2	12	22	17,89%
3	13	51	41,46%
4	14	32	26,02%
5	15	14	11,38%
6	16	2	1,63%
Total		123	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Angket Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling tinggi berusia 13 tahun dengan persentase sebesar 41,46% dari keseluruhan responden. Sedangkan responden dengan usia 11 dan 16 menduduki jumlah responden paling sedikit yaitu berjumlah masing-masing 2 orang dengan persentase 1,63% pada masing-masing usia.

d. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menentukan skor setiap jawaban pertanyaan untuk setiap variabel yang diteliti. Jawaban yang menjelaskan variabel dapat dinyatakan dengan nilai rata-rata variabel. Rata-rata yang diperoleh dapat

digunakan untuk melihat persepsi responden terhadap kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Menurut nilai minimum dan maksimum, interval penilaian dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Skor minimum} = 1$$

$$\text{Skor maksimum} = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Berikut ini adalah kategori skor item pertanyaan melalui analisis indeks dengan menggunakan nilai interval:

Tabel 4.3 Kategori Nilai Interval

Interval	Kategori Positif	Kategori Negatif
1.00 s/d 1.75	Sangat Rendah	Sangat Tinggi
1.76 s/d 2.52	Rendah	Tinggi
2.53 s/d 3.28	Tinggi	Rendah
3.29 s/d 4.00	Sangat Tinggi	Sangat Rendah

1) Variabel Kualitas Layanan Administrasi

Berikut ini merupakan rekapitulasi analisis deskriptif dari variabel kualitas layanan administrasi.

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) Dimensi Bukti Langsung (*Tangibility*) (X₁), Reliabilitas (*Reliability*) (X₂), (Daya tanggap (*Responsiveness*) (X₃), Jaminan/keyakinan (*Assurance*) (X₄), Empati (*Empathy*) (X₅)

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Fasilitas ruangan layanan administrasi memadai serta tertata bersih dan rapi	3,53	Sangat Tinggi
2	Penampilan pakaian staf layanan administrasi tidak rapi	3,56	Sangat Rendah
3	Dokumen yang diperlukan siswa selalu tepat	3,28	Tinggi

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
4	Staf layanan administrasi dapat bekerja secara profesional dan bertutur kata yang baik	3,49	Sangat Tinggi
5	Staf layanan administrasi menyimpan dokumen atau catatan dengan baik	3,44	Sangat Tinggi
6	Penanganan keluhan oleh staf layanan administrasi terkesan tidak baik	3,41	Sangat Rendah
7	Pelayanan sangat lambat sehingga lama mengantri	3,45	Sangat Rendah
8	Staf layanan administrasi meluangkan waktu bagi siswanya dan menanggapi keluhan dengan cepat	3,29	Sangat Tinggi
9	Staf layanan administrasi dapat menyebarkan informasi baru kepada seluruh siswa dengan baik	3,43	Sangat Tinggi
10	Staf layanan administrasi secara konsisten bersikap ramah dan sopan	3,46	Sangat Tinggi
11	Staf layanan administrasi dapat menyampaikan informasi sesuai dengan tenggang waktu yang dijanjikan dan informasi yang tepat	3,32	Sangat Tinggi
12	Staf layanan administrasi memberikan perhatian kepada siswa	3,41	Sangat Tinggi
13	Staf layanan administrasi memiliki kesabaran yang baik dalam melayani siswa	3,46	Sangat Tinggi
Rata-Rata Total		3,43	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Analisis Data Angket Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan siswa SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an terhadap variabel kualitas layanan administrasi adalah sangat tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata variabel kualitas layanan administrasi dengan angka 3,43. Dengan data yang menunjukkan bahwa responden rata-rata menjawab pernyataan dengan indikator sesuai dan sangat sesuai.

2) Variabel Kepuasan Siswa

Berikut ini merupakan rekapitulasi analisis deskriptif dari variabel kepuasan siswa.

Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa (Y1)

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya merasa tidak senang berkomunikasi dengan staf layanan administrasi	3,46	Sangat Rendah
2	Saya tidak puas terhadap pelayanan para staf	3,43	Sangat Rendah
3	Saya merasa puas terhadap kinerja staf layanan administrasi	3,34	Sangat Tinggi
4	Harapan atau kebutuhan terpenuhi ketika mengunjungi ruangan layanan administrasi	3,40	Sangat Tinggi
Rata-Rata Total		3,41	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan siswa SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an terhadap variabel kualitas layanan administrasi adalah sangat tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata variabel kualitas layanan administrasi dengan angka 3,41. Dengan data yang menunjukkan bahwa responden rata-rata menjawab pernyataan dengan indikator sesuai dan sangat sesuai.

3) Variabel *Brand Loyalty*

Berikut ini merupakan rekapitulasi analisis deskriptif dari variabel *brand loyalty*

Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel *Brand Loyalty* (Y2)

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya merasa ingin pindah ke sekolah lain	3,30	Sangat Rendah
2	Saya sering merekomendasikan SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an kepada orang lain atau calon siswa	3,31	Sangat Tinggi
3	Saya tidak menceritakan hal-hal positif kepada orang lain tentang SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an	3,46	Sangat Rendah
4	Saya mengajak orang lain untuk bersekolah di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an	3,33	Sangat Tinggi
Rata-Rata Total		3,35	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan siswa SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an terhadap variabel kualitas layanan administrasi adalah sangat tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata variabel kualitas layanan administrasi dengan angka 3,35. Dengan data yang menunjukkan bahwa responden rata-rata menjawab pernyataan dengan indikator sesuai dan sangat sesuai.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya (valid) suatu data dalam penelitian. Adapun untuk menguji validitas data harus memperhatikan kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dapat dikatakan sah (valid). r_{tabel} didapatkan dengan melihat tabel distribusi nilai berdasarkan signifikansi 5% dan rentang populasi 100-125 adalah 0,195. Pada tabel di bawah ini dapat *Corrected Item-Total Correlation* atau r_{hitung} , nilai ini merupakan nilai validitas butir soal. Selengkapnya pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X)

No.	Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	Fasilitas ruangan layanan administrasi memadai serta tertata bersih dan rapi	0,195	0,636	Valid
2	Penampilan pakaian staf layanan administrasi tidak rapi	0,195	0,594	Valid
3	Dokumen yang diperlukan siswa selalu tepat	0,195	0,569	Valid
4	Staf layanan administrasi dapat bekerja secara profesional dan bertutur kata yang baik	0,195	0,516	Valid
5	Staf layanan administrasi menyimpan dokumen atau catatan dengan baik	0,195	0,692	Valid
6	Penanganan keluhan oleh staf layanan administrasi terkesan tidak baik	0,195	0,612	Valid
7	Pelayanan sangat lambat sehingga lama mengantri	0,195	0,539	Valid
8	Staf layanan administrasi meluangkan waktu bagi siswanya dan menanggapi keluhan dengan cepat	0,195	0,608	Valid
9	Staf layanan administrasi dapat menyebarkan informasi baru kepada seluruh siswa dengan baik	0,195	0,573	Valid

No.	Pernyataan	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
10	Staf layanan administrasi secara konsisten bersikap ramah dan sopan	0,195	0,669	Valid
11	Staf layanan administrasi dapat menyampaikan informasi sesuai dengan tenggang waktu yang dijanjikan dan informasi yang tepat	0,195	0,621	Valid
12	Staf layanan administrasi memberikan perhatian kepada siswa	0,195	0,668	Valid
13	Staf layanan administrasi memiliki kesabaran yang baik dalam melayani siswa	0,195	0,635	Valid

Sumber: Hasil Analisis Statistik Melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kualitas layanan administrasi dapat dikatakan semuanya valid. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga kuesioner di atas dapat dipakai untuk penelitian selanjutnya dalam mengukur kualitas layanan administrasi.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y1)

No.	Pernyataan	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
1	Saya merasa tidak senang berkomunikasi dengan staf layanan administrasi	0,195	0,751	Valid
2	Saya tidak puas terhadap pelayanan para staf	0,195	0,777	Valid
3	Saya merasa puas terhadap kinerja staf layanan administrasi	0,195	0,751	Valid
4	Harapan atau kebutuhan terpenuhi ketika mengunjungi ruangan layanan administrasi	0,195	0,800	Valid

Sumber: Hasil Analisis Statistik Melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kepuasan siswa dapat dikatakan semuanya valid. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga kuesioner di atas dapat dipakai untuk penelitian selanjutnya dalam mengukur kepuasan siswa.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel *Brand Loyalty* (Y2)

No.	Pernyataan	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
1	Saya merasa ingin pindah ke sekolah lain	0,195	0,765	Valid
2	Saya sering merekomendasikan SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an kepada orang lain atau calon siswa	0,195	0,803	Valid
3	Saya tidak menceritakan hal-hal positif kepada orang lain tentang SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an	0,195	0,634	Valid
4	Saya mengajak orang lain untuk bersekolah di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an	0,195	0,774	Valid

Sumber: Hasil Analisis Statistik Melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel *brand loyalty* dapat dikatakan semuanya valid. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga kuesioner di atas dapat dipakai untuk penelitian selanjutnya dalam mengukur *brand loyalty*.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Teknik pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan formula *Cronbach's Alpha* (α), yakni instrumen dianggap reliabel apabila nilai $\alpha > 0,6$

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas *Case Processing Summary*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Sumber: Hasil Analisis Reliabilitas melalui SPSS 25

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X), Kepuasan Siswa (Y1), dan *Brand Loyalty* (Y2)

No.	Variabel	<i>Nilai Cronbach's Alpha (α)</i>	Sig.	Keterangan
1	Kualitas Layanan Administrasi (X)	0,861	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Siswa (Y1)	0,771	0,6	Reliabel
3	<i>Brand Loyalty</i> (Y2)	0,732	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa *Nilai Cronbach's Alpha (α)* > Sig. 0,6 pada item variabel kualitas layanan akademik, kepuasan siswa, dan *brand loyalty*. Hal tersebut menunjukkan bahwa item variabel tersebut reliabilitas sehingga ketika penelitian selanjutnya membutuhkan indikator untuk melakukan penelitian maka angket pada penelitian ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan itu berdistribusi secara normal atau tidak. Uji dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dengan probabilitas $> 5\%$ atau $0,05$ maka data yang ada dapat dikatakan berdistribusi secara normal begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data Residual *Monte Carlo* Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X), Kepuasan Siswa (Y1), dan *Brand Loyalty* (Y2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,52970488
Most Extreme Differences	Absolute		,097
	Positive		,050
	Negative		-,097
Test Statistic			,097
Asymp. Sig. (2-tailed)			,006 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,173 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,163
		Upper Bound	,183
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: Hasil Analisis Normalitas melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai sig. dari penghitungan *Monte Carlo* menunjukkan angka 0,173 yang berarti nilai tersebut $> 5\%$ atau 0,05 maka data yang ada dapat dikatakan berdistribusi secara normal.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji ketidaksamaan (beragam) varian residual dalam model regresi. Pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser* untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas. Signifikansi yang diambil adalah sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai sig. $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan Jika nilai sig. $< 0,05$, maka mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,089	,576		3,626	,000
	Tangibility	-,099	,063	-,200	-1,564	,121
	Reliability	,053	,060	,111	,882	,379
	Responsiveness	-,033	,059	-,068	-,559	,577
	Assurance	,039	,084	,060	,468	,640
	Empathy	-,065	,069	-,110	-,941	,349

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel 4.13 bisa dilihat bahwa nilai sig. pada masing-masing variabel independen $> 0,05$. Hal ini bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi (X) terhadap kepuasan siswa (Y1) tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel

4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data Residual Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,403	,673		2,086	,039
	Tangibility	,112	,074	,195	1,509	,134
	Reliability	,004	,070	,007	,055	,956
	Responsiveness	-,062	,069	-,109	-,892	,374
	Assurance	-,003	,097	-,004	-,032	,974
	Empathy	-,110	,081	-,161	-1,359	,177

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel 4.13 bisa di lihat bahwa nilai sig. pada masing-masing variabel independen $> 0,05$. Hal ini bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi (X) terhadap *brand loyalty* (Y2) tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi melihat hubungan antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Gejalanya terjadi ketika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 . Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , maka tidak adanya gejala multikolinearitas.

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X), Kepuasan Siswa (Y1), dan *Brand Loyalty* (Y2)

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tangibility	,496	2,017
	Reliability	,514	1,944
	Responsiveness	,547	1,827
	Assurance	,497	2,014
	Empathy	,590	1,695

Berdasarkan tabel 4.13 bisa di lihat bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel independen $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 . Dan dapat disimpulkan dari hasil penghitungan tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini bisa disimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi dan data dapat digunakan untuk penelitian.

4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui koefisien regresinya. Karena variabel dependen (Y) pada penelitian ini lebih dari satu, maka mengujian regresinya menjadi dua kali menyesuaikan dengan jumlah dari variabel dependennya.

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H_a : Ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,403	,892		-3,813	,000
	Tangibility	,159	,098	,108	1,614	,109
	Reliability	,363	,093	,256	3,912	,000
	Responsiveness	,387	,092	,268	4,224	,000
	Assurance	,440	,129	,227	3,402	,001
	Empathy	,369	,107	,210	3,440	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui persamaan regresinya dengan menggunakan rumus $Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_n.x_n$ yaitu:

$$Y = -3,404 + 0,159 + 0,363 + 0,387 + 0,440 + 0,369$$

Kemudian dari persamaan dan tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai a sebesar **-3,403**, yang merupakan konstanta saat variabel kepuasan siswa belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas administrasi. Jika variabel independen tidak ada atau bernilai 0 maka variabel kepuasan siswa tidak mengalami perubahan.

2. Nilai b_1 sebesar **0,159** (koefisien regresi X_1), Menunjukkan bahwa variabel *tangibility* (bukti langsung) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan siswa yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel *tangibility* (bukti langsung) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,159, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai b_2 sebesar **0,363** (koefisien regresi X_2), Menunjukkan bahwa variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan siswa yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,363, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Nilai b_3 sebesar **0,387** (koefisien regresi X_3), Menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan siswa yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel daya tanggap (*responsiveness*) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,387, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Nilai b_4 sebesar **0,440** (koefisien regresi X_4), Menunjukkan bahwa variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan siswa yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,440, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Nilai b_5 sebesar **0,369** (koefisien regresi X_5), Menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan siswa yang

berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel empati (*empathy*) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,369, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,045	1,053		-,993	,323
	Tangibility	,241	,116	,166	2,079	,040
	Reliability	,313	,109	,223	2,856	,005
	Responsiveness	,300	,108	,210	2,775	,006
	Assurance	,338	,153	,176	2,212	,029
	Empathy	,372	,126	,215	2,941	,004

a. Dependent Variable: Brand Loyalty

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui persamaan regresinya dengan menggunakan rumus $Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_n.x_n$ yaitu:

$$Y = -1,045 + 0,241 + 0,313 + 0,300 + 0,338 + 0,372$$

Kemudian dari persamaan dan tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai a sebesar **-3,403**, yang merupakan konstanta saat variabel kepuasan siswa belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas administrasi. Jika variabel independen tidak ada atau bernilai 0 maka variabel kepuasan siswa tidak mengalami perubahan.

2. Nilai b_1 sebesar **0,241** (koefisien regresi X_1), Menunjukkan bahwa variabel *tangibility* (bukti langsung) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *brand loyalty* yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel *tangibility* (bukti langsung) maka akan mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 0,241, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai b_2 sebesar **0,313** (koefisien regresi X_2), Menunjukkan bahwa variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *brand loyalty* yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) maka akan mempengaruhi *brand loyalty* sebesar 0,313, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Nilai b_3 sebesar **0,300** (koefisien regresi X_3), Menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *brand loyalty* yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel daya tanggap (*responsiveness*) maka akan mempengaruhi *brand loyalty* sebesar 0,300, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Nilai b_4 sebesar **0,338** (koefisien regresi X_4), Menunjukkan bahwa variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *brand loyalty* yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) maka akan mempengaruhi *brand loyalty* sebesar 0,338, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Nilai b_5 sebesar **0,372** (koefisien regresi X_5), Menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *brand loyalty* yang

berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel empati (*empathy*) maka akan mempengaruhi *brand loyalty* sebesar 0,372, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

a. Uji t

Uji t dapat dikatakan sebagai uji untuk mengetahui variabel independen (X) kualitas layanan administrasi (*tangibility, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempengaruhi variabel (Y). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh atau variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji dengan menggunakan probabilitas sebesar 0,05 dengan melihat kriteria jika nilai Sig. < 0,05 dan Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima. Kemudian nilai t_{tabel} berdasarkan perhitungan $t_{tabel} = (a/2 ; df \text{ residual}) (0,0025 ; 117)$ didapatkan nilai sebesar 1.980.

Tabel 4.18 Hasil Uji t Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,403	,892		-3,813	,000
	Tangibility	,159	,098	,108	2,134	,039
	Reliability	,363	,093	,256	3,912	,000
	Responsiveness	,387	,092	,268	4,224	,000
	Assurance	,440	,129	,227	3,402	,001
	Empathy	,369	,107	,210	3,440	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Kemudian dari persamaan dan tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel bukti langsung (*tangibility*) X_1 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,039 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.134 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh bukti langsung (*tangibility*) X_1 terhadap variabel kepuasan siswa (Y1).
2. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X_2 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.912 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X_2 terhadap variabel kepuasan siswa (Y1)
3. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) X_3 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4.224 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) X_3 terhadap variabel kepuasan siswa (Y1).
4. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) X_4 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.402 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh jaminan/keyakinan (*assurance*) X_4 terhadap variabel kepuasan siswa (Y1).

5. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel empati (*empathy*) X_5 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.440 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh empati (*empathy*) X_5 terhadap variabel kepuasan siswa (Y1).

Tabel 4.19 Hasil Uji t Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,045	1,053		-,993	,323
	Tangibility	,241	,116	,166	2,079	,040
	Reliability	,313	,109	,223	2,856	,005
	Responsiveness	,300	,108	,210	2,775	,006
	Assurance	,338	,153	,176	2,212	,029
	Empathy	,372	,126	,215	2,941	,004

a. Dependent Variable: Brand Loyalty

Kemudian dari persamaan dan tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel bukti langsung (*tangibility*) X_1 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,040 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.079 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh bukti langsung (*tangibility*) X_1 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2).

2. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X_2 terhadap variabel *Brand Loyalty* (Y2) adalah $0,005 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.856 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X_2 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2).
3. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) X_3 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,006 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.775 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) X_3 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2).
4. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel jaminan/keyakinan (*assurance*) X_4 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,029 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.212 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh jaminan/keyakinan (*assurance*) X_4 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2).
5. Berdasarkan hasil penghitungan uji t di atas diketahui signifikansi (Sig.) pada variabel empati (*empathy*) X_5 terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,004 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.941 > t_{tabel} 1.980$ maka H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh empati (*empathy*) X_5 terhadap variabel *brand loyalty* (Y2).

b. Uji F

Uji F merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen secara simultan atau bersama-sama. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima. F_{tabel} diperoleh dengan tingkat keyakinan 95%, tingkat kesalahan (α) = 5% = 0,05. Kemudian nilai F_{tabel} berdasarkan perhitungan $F_{tabel} = (k ; n-k) = (5 ; 123-5)$ didapatkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 2,29.

Tabel 4.20 Hasil Uji F Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	635,930	5	127,186	67,187	,000 ^b
	Residual	221,484	117	1,893		
	Total	857,413	122			
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibility						

Berdasarkan tabel *output* SPSS di atas bisa dilihat bahwa nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 67,187 > F_{tabel} 2,29$, maka H_a diterima. Yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan (X) secara simultan terhadap kepuasan siswa (Y1).

Tabel 4.21 Hasil Uji F Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	528,780	5	105,756	40,128	,000 ^b
	Residual	308,349	117	2,635		
	Total	837,129	122			
a. Dependent Variable: Brand Loyalty						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibility						

Berdasarkan tabel *output* SPSS di atas bisa dilihat bahwa nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 40,128 > F_{tabel} 2,29$, maka H_a diterima. Yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan (X) secara simultan terhadap *brand loyalty* (X2).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur persentase pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen yang ada di dalam garis regresi dengan menggunakan rumus $KD = Rsquare (R^2) \times 100\%$

Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 ^a	,742	,731	1,37587
a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibility				

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui nilai *Rsquare* sebesar 0,742 hal ini menunjukkan arti bahwa pengaruh variabel kualitas layanan administrasi (X) yang terdiri dari *tangibility* X_1 , *reability* X_2 , *responsiveness* X_3 , *assurance* X_4 , dan *emphaty* X_5

secara simultan terhadap variabel kepuasan siswa adalah sebesar 74,2% dengan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 ^a	.632	,616	1,62341
a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibility				

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui nilai *Rsquare* sebesar 0,632 hal ini menunjukkan arti bahwa pengaruh variabel kualitas layanan administrasi (X) yang terdiri dari *tangibility* X_1 , *reability* X_2 , *responsiveness* X_3 , *assurance* X_4 , dan *emphaty* X_5 secara simultan terhadap variabel *brand loyalty* adalah sebesar 63,2% dengan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Hasil jawaban responden mengenai kualitas layanan administrasi rata-rata ditanggapi baik oleh responden artinya kondisi kualitas layanan administrasi, kepuasan mahasiswa dan *brand loyalty* di SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an.

Uji hipotesis t yang menunjukkan penerimaan terhadap H_a dan penolakan terhadap H_0 pada setiap variabel independen secara parsial hal tersebut dibuktikan

dengan variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y1); bukti langsung (*tangibility*) X₁ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,039 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.134 > t_{tabel} 1.980$, reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X₂ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.912 > t_{tabel} 1.980$, daya tanggap (*responsiveness*) X₃ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4.224 > t_{tabel} 1.980$, jaminan/keyakinan (*assurance*) X₄ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.402 > t_{tabel} 1.980$, empati (*empathy*) X₅ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.440 > t_{tabel} 1.980$.

Kemudian juga uji t pada Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X) terhadap *Brand Loyalty* (Y2); bukti langsung (*tangibility*) X₁ terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,040 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.079 > t_{tabel} 1.980$, reliabilitas/kehandalan (*reliability*) X₂ terhadap variabel *Brand Loyalty* (Y2) adalah $0,005 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.856 > t_{tabel} 1.980$, daya tanggap (*responsiveness*) X₃ terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,006 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.775 > t_{tabel} 1.980$, jaminan/keyakinan (*assurance*) X₄ terhadap variabel *brand loyalty* (Y2) adalah $0,029 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.212 > t_{tabel} 1.980$, empati (*empathy*) X₅ terhadap variabel kepuasan siswa adalah $0,004 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2.941 > t_{tabel} 1.980$

Kemudian hal ini dapat dilihat juga dari hasil uji F yang menyatakan bahwa setiap item variabel independen secara simultan berpengaruh pada variabel kepuasan siswa dengan nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 67,187 > F_{tabel} 2,29$ dan pada variabel *brand loyalty* dengan nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 40,128 > F_{tabel} 2,29$.

Berarti hipotesis yang diajukan yaitu “ada pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* studi kasus pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur’an” terbukti diterima. Maka dapat digambarkan pengaruh kualitas administrasi terhadap variabel kepuasan siswa dalam bentuk persamaan regresi berganda $Y = -3,404 + 0,159 + 0,363 + 0,387 + 0,440 + 0,369$ dan pada variabel *brand loyalty* $Y = -1,045 + 0,241 + 0,313 + 0,300 + 0,338 + 0,372$ persamaan tersebut menandai arah pengaruh bernilai positif, jadi jika ada pada setiap variabel kualitas layanan administrasi yang naik sebesar 1 poin maka kepuasan siswa dan *brand loyalty* akan ikut meningkat. Adapun 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Fatima Indah Hayati pada tahun 2018 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 mengemukakan hasil bahwa kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty*. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta didik.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang semakin baik maka akan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin buruk maka dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.