

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN SISWA
DI SMPN 6 BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NANDA AULIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN SISWA
DI SMPN 6 BANJARMASIN**

Skripsi

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

**Oleh
Nanda Aulia
NIM. 180101050891**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Aulia

NIM : 180101050891

Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 19 Juli 2001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di SMPN 6 Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 20 November 2022
Yang membuat pernyataan,



Nanda Aulia



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 : 319/Un.14/III.1.86321/PP.00.9/11/2022

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

Nama : Nanda Aulia
NIM : 180101050891
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi:

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN
DENGAN KEPUASAN SISWA DI SMPN 6 BANJARMASIN

Hasil Uji Plagiasi : 16%

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, 22 November 2022

Ketua

Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP. 196902219940310001

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di SMPN 6 Banjarmasin.
Ditulis Oleh : Nanda Aulia
NIM : 180101050891
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Program : Strata Satu (S1)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 19 Juli 2001
Alamat : Jl. A. Yani Km. 4,5 Komplek Amanda Permai Gang. Hidayah, Kel. Karang Mekar, Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

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

Banjarmasin, 25 November 2022

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi

Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan

Dr. Wahyudin, M.Si.
NIP. 196303121990021002

Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd.
NIP. 195704061981021002

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



Dr. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP. 1994031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di SMPN 6 Banjarmasin, Nanda Aulia, 180101050891, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Desember 2022
Nilai : 87,35 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



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

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Wahyudin, M.Si Ketua	1. 
2	Dr. Ahmad Salabi, M.Pd Anggota	2. 
3	Drs. H. Muhammad Yuseran M.Pd Anggota	3. 

ABSTRAK

Nanda Aulia, NIM. 180101050891, Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di SMPN 6 Banjarmasin, Pembimbing Bidang Konten dan Metodologi Dr. Wahyudin, M.Si, dan Pembimbing Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd., pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. 2022

Kata kunci: Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan, dan Kepuasan Siswa

Latar belakang dalam penelitian ini adalah pada era persaingan yang ketat antar sekolah saat ini, sekolah yang memiliki program peningkatan mutu pendidikan adalah salah satu hal yang tepat dilakukan. Kualitas pendidikan dapat dilihat salah satunya dari pengelolaan administrasi yang baik. Administrasi kesiswaan yang baik menunjukkan upaya sekolah untuk membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Setiap lembaga pendidikan harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan nya dalam hal ini adalah siswa.

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan administrasi kesiswaan dan sejauh mana kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin, serta Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket/kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM-PLS dengan model pengukuran (*outer model*) , model struktural (*inner model*), dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini yaitu: 1) Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin masuk dalam kategori yang tinggi, dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4,30. 2) Kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin berada di kategori yang tinggi, dengan jawaban responden berada di rata-rata sebesar 4,19. 3) Kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin yaitu dengan nilai *T-Statistic* 8,974. Efisiensi, keadilan merata dan ketepatan waktu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin. Sedangkan Keamanan, keterbukaan, dan ekonomis tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah swt. Tuhan seru sekalian alam. Salawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad saw., yang telah menunjukkan kepada manusia jalan keselamatan didunia dan diakhirat.

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 terima kasih 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. H. Muhammad Yuseran, M.Pd., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan pengembangan pada program studi.

3. Bapak Dr. Wahyudin, M.Si., dan Bapak Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd., selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan
4. Para dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis berstudi.
5. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari dan staf yang telah memberikan layanan kepada penulis.
6. Bapak Aminsyah, M.Pd., Kepala SMPN 6 Banjarmasin, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh responden yang bersedia memberikan informasi dan data dalam penelitian ini (jika diperlukan).

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, Rabiul Akhir 1443H
November 2022

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	'
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	`
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	a	Fathah
ـِ	i	Kasrah
ـُ	u	Dhammah

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـِ	ai	a dan i
ـَـُ	au	a dan u

2. Daftar Singkatan

Beberapa Singkatan yang di bakukan adalah sebagai berikut.

Swt. : Subhanahu wa ta'ala

Saw : Shallallahu'alaihi wa sallam

H : Hijriah

M : Masehi

Q.S : al-Qur'an Surah

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.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Signifikansi Penelitian	7
1. Signifikansi Teoritis	7
2. Signifikansi Praktis	7
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
G. Hipotesis Penelitian.....	16
H. Asumsi Penelitian	16
I. Sistematika Penulisan	17
 BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	 19
A. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	19
1. Kualitas Layanan.....	19
2. Administrasi Kesiswaan.....	21
3. Ruang Lingkup Administrasi Kesiswaan.....	22
4. Indikator Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	24
B. Kepuasan Siswa	26
1. Definisi Kepuasan Siswa.....	26
2. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	27
C. Kerangka Pikir	30
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Pendekatan Penelitian	32
B. Desain Penelitian.....	32

C. Setting Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	34
1. Populasi	34
2. Sampel.....	35
E. Data dan Sumber Data	37
1. Data Penelitian	37
2. Sumber Data.....	38
F. Variabel Penelitian	38
1. Variabel Independen	38
2. Variabel Dependen.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Instrumen Penelitian.....	40
I. Teknik Validitas dan Keabsahan Data	41
1. Teknik Validitas Data	41
2. Teknik Reliabilitas Data.....	44
J. Teknik Analisis Data.....	45
1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
3. Uji Hipotesis	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Profil Sekolah.....	50
2. Visi dan Misi	50
B. Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis	52
1. Deskripsi Subjek Penelitian	52
2. Deskripsi data Penelitian.....	53
3. Hasil Analisis Data.....	58
4. Uji Hipotesis	68
C. Pembahasan.....	71
 BAB V PENUTUP.....	 78
A. Simpulan	78
B. Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA	 80
LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	118

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.1	Data Penerimaan Peserta Didik di SMPN 6 Banjarmasin	5
1.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
3.1	Distribusi Populasi di SMPN 6 Banjarmasin.....	34
3.2	Distribusi Sampel Penelitian.....	36
3.3	Skor Alternatif Jawaban Kuisioner Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	40
3.4	Skor Alternatif Jawaban Kuisioner Kepuasan Siswa	40
3.5	Kisi-Kisi Kuisioner Penelitian.....	41
3.6	Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Alat Ukur Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	42
3.7	Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Alat Ukur Kepuasan Siswa	43
3.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Alat Ukur	43
3.9	Hasil Output SPSS Uji Coba Reliabilitas Alat Ukur Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	45
3.10	Hasil Output SPSS Uji Coba Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Siswa...	45
3.11	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Data	45
4.1	Rincian Distribusi Responden	52
4.2	Analisis Deskriptif dari Indikator Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	54
4.3	Analisis Deskriptif dari Indikator Kepuasan Siswa.....	55
4.4	Deskriptif Data.....	56
4.5	Hasil <i>Outer Loading</i>	59
4.6	Hasil Eliminasi <i>Outer Loading</i>	61

4.7	Hasil <i>Cross Loading</i>	62
4.8	Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	64
4.9	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	64
4.10	Nilai <i>Composite Reliability</i>	65
4.11	Nilai <i>Path Coefficient</i>	66
4.12	Nilai <i>R-Square (R^2)</i>	67
4.13	Nilai <i>R-Square dan AVE</i>	67
4.14	<i>Fit Summary</i>	68
4.15	<i>Mean, Standar Deviasi (STDEV), T-Values, P-Values</i>	69
4.16	Uji Hipotesis	69
4.17	Hasil <i>Boostrapping</i> Item Variabel X	70

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
2.1	Kerangka Pikir	31
4.1	Spesifikasi Model	58
4.2	Hasil <i>Boostapping</i> Item Variabel X.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
1.	Daftar Terjemah Bahasa Asing.....	86
2.	Kuisisioner/ Angket.....	87
3.	Daftar Nama Sampel Penelitian.....	91
4.	Hasil Uji Coba Alat Ukur Variabel X.....	99
5.	Hasil Uji Coba Alat Ukur Variabel Y.....	100
6.	Uji Validitas Alat Ukur Variabel X.....	101
7.	Uji Validitas Alat Ukur Variabel Y	102
8.	Uji Reliabilitas Alat Ukur Variabel X dan Variabel Y.....	103
9.	Foto-Foto Kegiatan Penelitian.....	104
10.	Surat Keputusan tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....	106
11.	Surat Keterangan Selesai Seminar.....	107
12.	Surat Perubahan Judul Skripsi.....	108
13.	Surat Riset Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.....	109
14.	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin	110
15.	Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	111
16.	Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian.....	112
17.	Lembar Konsul Bidang Konten dan Metodologi.....	113
18.	Lembar Konsul Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan.....	116