

ABSTRAK

Zahratun Nabiela, NIM 220101050772 *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Layanan Ketatausahaan terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Amuntai. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dina Hermina, M.Pd. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.*

Kata Kunci: Kepemimpinan Kepala Sekolah, Kualitas Layanan Ketatausahaan, Dan Kepuasan Peserta Didik.

Kepuasan peserta didik merupakan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diterima di sekolah ketika harapan peserta didik dapat terpenuhi. Kepemimpinan kepala sekolah adalah kemampuan kepala sekolah dalam mengelola sumber daya sekolah melalui aspek kepribadian, pengetahuan, visi dan misi, pengambilan keputusan, serta komunikasi guna mencapai tujuan pendidikan. Sementara itu, kualitas layanan ketatausahaan merupakan pelayanan administrasi sekolah kepada peserta didik yang mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 211 peserta didik sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 84,75%. Kepemimpinan kepala sekolah memperoleh persentase sebesar 85,45% dan kualitas layanan ketatausahaan sebesar 85,15%, yang keduanya termasuk kategori tinggi. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai thitung $4,768 > t_{tabel} 1,971$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas layanan ketatausahaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai thitung $3,220 > t_{tabel} 1,971$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai Fhitung $54,313$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,343 menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan memberikan kontribusi sebesar 34,3% terhadap kepuasan peserta didik, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.