

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pembentukan sumber daya manusia unggul tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan melalui pendidikan, peserta didik dibekali pengetahuan, keterampilan, serta nilai-nilai moral yang diperlukan untuk menghadapi perkembangan zaman. Pada lembaga pendidikan hendaknya memenuhi kebutuhan peserta didik untuk mencapai kepuasan peserta didik sesuai dengan harapan serta yang diinginkan peserta didik.

Lembaga pendidikan wajib memberikan layanan yang tertera pada Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menyebutkan setiap peserta didik berhak mendapatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan bakat serta kebutuhannya.<sup>1</sup>

Dalam proses pendidikan, peserta didik memiliki peranan yang penting sebagai sumber atau bahan dasar. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah, yang memberikan layanan pendidikan formal, dituntut untuk mampu mengoptimalkan kemampuan setiap siswa. Selain itu, peserta didik juga berperan sebagai ukuran efektivitas lembaga pendidikan. Indikator dari sebuah sekolah yang berkualitas dapat diamati dari hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh lembaga tersebut.

---

<sup>1</sup> “Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 78,”.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4* (Yogyakarta: Andoffset, 2014).261

Peserta didik atau siswa disini tidak hanya dipandang sebagai objek pembelajaran, tetapi juga mencakup berbagai aspek pendukung, seperti informasi akademik, fasilitas sekolah, dan sistem administrasi yang cepat dan transparan. Hal ini menuntut sekolah untuk memperhatikan kepuasan siswa sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan layanan pendidikan. Kepuasan siswa ditunjukkan dengan sikap kerja yang profesional, penggunaan teknologi, cara kerja yang rapi, dan membuat orang yang dilayani merasa puas.<sup>2</sup>

Kepuasan peserta didik dapat dirasakan, yaitu: dapat memenuhi kebutuhan pada peserta didik, memenuhi harapan atau ekspektasi peserta didik. Sedemikian mungkin sehingga mereka ingin kembali, dan sesuai dengan harapan.<sup>3</sup> Faktor kunci yang memengaruhi kepuasan peserta didik adalah kepala sekolah. Kepala sekolah yang bertanggung jawab dalam mengelola sekolah. Dalam islam amanah harus dijalankan dengan tanggung jawab dan keteladanan. Terdapat keutamaan bagi pemimpin dalam pendidikan seperti kepala sekolah. Dalam QS.An-Nahl ayat 90:<sup>4</sup>

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Ayat tersebut berkaitan dengan penelitian ini yaitu kepala sekolah sebagai pemimpin harus menjalankan amanah secara adil, bijaksana, dan penuh tanggung jawab dalam mengelola sekolah. Selain itu, tenaga

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4* (Yogyakarta: Andoffset, 2014).261

<sup>3</sup> Susatyo Herlambang, *Public Relationship and Costumer Service*, Yogyakarta (Gosyen Publishing, 2010).81

<sup>4</sup> NU Online, "Surat An-Nahl Ayat 90," 2024, <https://quran.nu.or.id/an-nahl/90.diakses>  
11 Mei 2025 Jam 12.50

ketatausahaan juga dituntut memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat, dan penuh kepedulian kepada peserta didik sebagai bentuk ihsan atau pelayanan terbaik. Apabila kepemimpinan dan kualitas layanan dilaksanakan dengan baik, maka peserta didik akan merasa nyaman, terbantu, dan puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini berguna bagi kepala sekolah dalam menetapkan kebijakan, dan staf tata usaha menyiapkan laporan yang berkaitan dengan kegiatan di dalam lembaga pendidikan.<sup>5</sup>

Islam mengajarkan bahwa penyediaan layanan, baik barang maupun jasa, harus memprioritaskan kualitas dan memastikan kepuasan pelanggan. Mereka yang memberi manfaat kepada orang lain juga akan menerima banyak kebaikan untuk diri mereka sendiri. Umat Islam mengajarkan pentingnya memberikan layanan sebaik mungkin dan tidak mempersulit urusan orang lain.

Studi-studi tersebut banyak penelitian telah dilakukan, penelitian Desy Pastian dkk menunjukkan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan berpengaruh. Multazam dkk menunjukkan kualitas administrasi berkategori sangat baik dan kepuasan siswa berkategori cukup puas. Choiruzaed dkk menunjukkan kepemimpinan berkontribusi sebesar 6,4% terhadap kepuasan mahasiswa, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori "cukup baik. Simunawir Sitoro dkk menunjukkan layanan tata usaha berpengaruh signifikan dengan kepuasan siswa. Yusuf menunjukkan adanya

---

<sup>5</sup> Amka, *Buku Ajar Manajemen Dan Administrasi Sekolah* (Jawa Timur: Nizamia Learning Center, 2021).28

pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan mahasiswa.. Chonlatis dkk menunjukkan mahasiswa sangat puas adanya layanan *internasional program*. Berdasarkan penelitian tersebut secara spesifik mengkaji pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik masih jarang dilakukan studi ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi sejauh mana kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap mempengaruhi kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.

SMA Negeri 1 Amuntai merupakan sekolah *favorit* yang berakreditasi A yang berlokasi di jalan Sukmaraga No.325 Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Jumlah peserta didik di sekolah ini 446 orang. Jumlah guru dan tenaga pendidik dan kependidikan ada 53 orang.<sup>6</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan serta masukan dari siswi dan alumni, ditemukan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap kepemimpinan kepala sekolah dan layanan ketatausahaan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari adanya peserta didik yang menilai bahwa perhatian kepala sekolah terhadap peserta didik belum sepenuhnya optimal serta pelayanan staf tata usaha masih perlu ditingkatkan dalam aspek keramahan dan profesionalisme. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sekolah masih

---

<sup>6</sup> Berdasarkan hasil observasi SMAN 1 Amuntai 2025/2026

memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan peserta didik secara lebih maksimal.

Permasalahan ini penting untuk dikaji karena peserta didik sebagai penerima layanan utama dalam pendidikan akan merasakan pengaruh dari kualitas layanan ketatausahaan yang diberikan. Apabila layanan ketatausahaan belum terlaksana secara optimal, hal tersebut tidak hanya berdampak pada peserta didik, tetapi juga dapat dirasakan oleh guru. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan ketatausahaan yang ada serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan peserta didik, sehingga layanan pendidikan dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik

Dengan adanya studi latar belakang tersebut, peneliti tertarik membuat sebuah judul penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Layanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMAN 1 Amuntai”**. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik dan berbagai temuan penelitian sebelumnya telah dikembangkan serta disajikan dalam kerangka konseptual dari studi ini.

## **B. Definisi Operasional**

Memudahkan pemahaman judul dan cakupan penelitian ini dengan jelas, penulis akan memulai dengan memberikan deskripsi yang sesuai tentang konsep-konsep yang terkait dengan variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

## 1. Pengaruh

Istilah "pengaruh" juga dikenal sebagai "bujukan," "dorongan," "bersifat bentuk," atau "efek.". Menurut Zain Dan Badudu "pengaruh" mengacu pada sesuatu yang menyebabkan suatu peristiwa, apa pun yang dapat menghasilkan atau mengubah sesuatu, dan "tunduk" atau "mengikuti" berkaitan dengan pengaruh orang lain (kuasa atau kekuasaan).<sup>7</sup> Studi ini menunjukkan bahwa dampak kepemimpinan sekolah dan kualitas layanan dukungan akademik dapat mempengaruhi prestasi akademik siswa. Kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan lingkungan sekolah yang positif dan meningkatkan kualitas layanan, sementara layanan dukungan akademik yang berkualitas memfasilitasi dan meningkatkan pembelajaran. Kepuasan siswa tercapai ketika layanan diberikan sesuai dengan harapan, artinya seiring dengan peningkatan kualitas dan kepemimpinan layanan, kepuasan siswa pun meningkat.

## 2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan kondisi harapan dan kebutuhan peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi dengan kenyataan (realita) yang mereka alami.<sup>8</sup> Dengan kata lain, kepuasan muncul ketika peserta didik merasa bahwa layanan yang diberikan baik dari segi pembelajaran, administrasi, maupun fasilitas telah memenuhi ekspektasi mereka.

---

<sup>7</sup> Sutan Mohammad Zain and J S Badudu, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001).1108

<sup>8</sup> K Kajenthiran and M Karunanithy, "Service Quality And Student Satisfaction : A Case Study Of Private External Higher Education" 1, no. 2 (2015): 46–64.

### **3. Kepemimpinan Kepala Sekolah**

Kepemimpinan kepala sekolah dapat didefinisikan sebagai kegiatan memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Konsep ini saling terkait yang mencakup tiga elemen: adanya pemimpin dan karakteristiknya, adanya pengikut, dan situasi kelompok tempat pemimpin dan pengikut berinteraksi.

Kepemimpinan kepala sekolah adalah kemampuan seorang pemimpin untuk memengaruhi orang lain melalui interaksi individu dan kolektif, dalam kerangka kerja kolaborasi di dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

### **4. Kualitas Layanan Ketatausahaan**

Kualitas layanan ketatausahaan adalah sejauh mana tingkat pelayanan petugas tata usaha memberikan pelayanan administrasi secara baik dan profesional. Layanan ini bertujuan pengurusan surat-menyurat, pengelolaan arsip dan dokumen, serta pelayanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan sekolah.<sup>10</sup>

### **5. Peserta Didik SMAN 1 Amuntai**

Peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai merupakan seluruh siswa yang mengikuti proses pendidikan dan menerima layanan sekolah, baik dalam

---

<sup>9</sup> Sulistyorin, *Manajemen Pendidikan Islam Konsep, Strategi Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009).169

<sup>10</sup> Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen )," *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

kegiatan pembelajaran maupun pelayanan administrasi.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini, peserta didik berperan sebagai responden yang memberikan penilaian terhadap kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan. Peserta didik dipilih sebagai subjek penelitian karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan layanan yang diberikan oleh sekolah, sehingga persepsi dan tingkat kepuasan mereka dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Berapa besar persentase kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai?
2. Berapa besar persentase kepemimpinan kepala di SMA Negeri 1 Amuntai?
3. Berapa besar persentase kualitas layanan ketatausahaan di SMA Negeri 1 Amuntai?
4. Apakah ada pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai?
5. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai?
6. Apakah ada pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai?

---

<sup>11</sup> Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017).112

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

Tujuan penelitian skripsi adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis berapa persentase kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis besar persentase kepemimpinan kepala sekolah di SMA Negeri 1 Amuntai.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis besar persentase kualitas layanan ketatausahaan di SMA Negeri 1 Amuntai.
4. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.
5. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh signifikan kualitas layanan ketatausahaan di SMA Negeri 1 Amuntai.
6. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.

#### **E. Signifikasi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan signifikan secara teoritis praktis:

##### **1. Signifikan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat memperkaya teori-teori tentang kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik serta memberikan

referensi juga bagi penelitian lain dikemudian hari yang mempunyai tingkat relevansi masalah yang hampir sama.

## 2. Signifikan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait antara lain:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mengetahui kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.
- b. Bagi sekolah, dapat mengetahui seberapa puas dengan kepemimpinan kepala sekolah serta kualitas layanan ketatausahaan yang diberikan kepada siswa-siswi di SMA Negeri 1 Amuntai
- c. Bagi peserta didik, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya layanan ketatausahaan yang berkualitas dalam lingkungan sekolah. Dengan demikian, mereka dapat memenuhi harapan dan berperan dalam menciptakan lingkungan sekolah yang inklusif dan *supportif*.

## F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian sebelumnya membantu mencegah plagiarisme dan memperjelas variabel penelitian, dan juga digunakan untuk memvalidasi atau mendukung temuan baru. Berikut ini adalah beberapa hasil penting dari penelitian sebelumnya:

1. Penelitian Desy Pastian, Unifah Rosyid, Dan Hero Santosa 2024 “*The Influence Of Principal On Student Satisfaction Of Public High Schools In Tangerang City Sub-District*” Hasil menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa berpengaruh signifikan yang dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,240 dan nilai 0.000 dengan nilai derajat signifikan 0.05 artinya 0.000 lebih kecil dari 0.05 atau terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah penelitian tersebut berfokus dua variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kepuasan peserta didik sedangkan yang diteliti berfokus ke tiga variabel.
2. Multazam, Sirajuddin Saleh Dan Haedar Akib 2024 “*The Influence of the quality of student administration services on student satisfaction*” Hasil menunjukkan bahwa penelitian ini variabel kualitas administrasi siswa berkategori sangat baik sedangkan kepuasan siswa berkategori sangat baik juga berdasarkan variabel tersebut dapat disimpulkan kualitas siswa(x) terhadap kepuasan siswa(y) berpengaruh positif dan signifikan di SMK Negeri 1 Soppeng.<sup>13</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah penelitian tersebut berfokus pada dua variabel saja kualitas administrasi dan kepuasan siswa sedangkan yang diteliti berfokus tiga variabel dan tempat penelitiannya

---

<sup>12</sup> Desy Pastian, Unifah Rosyid, Dan Hero Santosa, ‘The Influence of Principal Leadership on Student Satisfaction of Public High Schools in Tangerang City Sub-District’, *International Journal of Social Science and Human Research*, 7.06 (2024), pp. 3862–67, doi:10.47191/ijsshr/v7-i06-40.

<sup>13</sup> Sirajuddin Saleh Dan Haedar Akib Multazam, “The Influence Of He Quality Of Student Administration Services On Student Satisfaction,” *Pinisi Journal of Education and Management* 3 (2024): 72–82.

3. Choiruzaed, Yovitha Yuliejantiningasih dan I. Made Sudana 2023 “Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Dan Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smks Muhammadiyah Se-Kabupaten Jepara”, Hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan pengaruh sebesar 6,4 % dan kategori kepemimpinan kepala sekolah cukup baik.<sup>14</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah penelitian tersebut memiliki empat variabel dan tempatnya Se-Kabupaten Jepara dan respondennya siswa SMK sedangkan yang diteliti tiga variabel dan hanya satu sekolah saja dan respondennya siswa SMA.
4. Simunawir Sitoro, Irma, dan Herdianus madu 2025 “Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Siswa Di Smak Santo Yoseph Sangatta” hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta. Hal ini dibuktikan dari nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $(11.410 > 1,655)$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang memiliki arti kurang dari 0,005 ( $0,000 < 0,005$ ). kualitas layanan tata usaha yang diberikan oleh pegawai tata usaha SMAK Santo Yoseph Sangatta sejauh ini sangat baik sehingga siswa SMAK Santo Yoseph

---

<sup>14</sup> Choiruzaed, Yovitha Yuliejantiningasih, and Made. I Sudana, “Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah, Kepemimpinan Kepala, Dan Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Didik Di Smks Muhammadiyah-Kabupaten Jepara,” *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 09, no. 05 (2023): 3804–16.

Sangatta merasa puas dengan apa yang diterimanya.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah penelitian tersebut berfokus dua variabel saja kualitas layanan tata usaha dan kepuasan siswa SMK sedangkan yang diteiti berfokus pada kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan ketatausahaan dan kepuasan peserta didik dan respondenya siswa SMA.

5. Yusuf 2017 “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri Kabupaten Berau” Hasil yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan terhadap kepuasan siswa. Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa.<sup>16</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti pada variabel pelayanan sedangkan yang diteliti kualitas layanan ketatausahaan dan juga penelitian tersebut seluruh SMA yang ada di berau sedangkan yang diteliti fokus ke satu tempat penelitian saja.
6. Chonlatis Darawong & Mukdashine Sandmaung 2019 “*Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective*”. Hasil menunjukkan

---

<sup>15</sup> Herdianus Madu Sitoro, Simunawir, Irma, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAK SANTO YOSEPH SANGATTA,” *Research Journal of Accounting and Business Management (RJABM)* 9, no. 1 (2025): 75–84.

<sup>16</sup> Y. Yusuf, “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri Kabupaten Berau,” *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 5, no. 2 (2017): 240, <https://doi.org/10.21831/amp.v5i2.15329>.

bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap kualitas layanan *international programs*. Hal ini menunjukkan nilai kepuasan yang tinggi dari aspek fasilitas, daya tanggap, konsistensi, realibilitas layanan dan profesionalisme semuanya diatas standar yang baik.<sup>17</sup> Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah penelitian tersebut fokus ke penelitian kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan dan respondennya mahasiswa sedangkan yang diteliti fokus ke peserta didik dan tiga variabel kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan ketatausahaan dan kepuasan peserta didik.

7. Dau Ba Thin, Le Anh Tuan Dan Nguyen Thi Loan 2024 “*The Student Satisfaction on Education Service Quality: Case Study at Hong Duc University*”. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan yang mencakup beberapa faktor utama, yaitu dosen, staf administrasi, kegiatan pembelajaran, fasilitas, serta kegiatan pendukung. Di antara faktor tersebut, layanan staf administrasi dan sistem pelatihan menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dapat menjadi strategi penting bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di masa mendatang.<sup>18</sup>
- Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti adalah

---

<sup>17</sup> Chonlatis Darawong and Mukdashine Sandmaung, “Service Quality Enhancing Student Satisfaction in International Programs of Higher Education Institutions: A Local Student Perspective,” *Journal of Marketing for Higher Education* 29, no. 2 (2019): 268–83, <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>.

<sup>18</sup> Dau Ba Thin, Le Anh Tuan, and Nguyen Thi Loan, “The Student Satisfaction on Education Service Quality : Case Study at Hong Duc University” 07, no. 04 (2024): 1753–61, <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i4-02>.

penelitian ini fokus ke penelitian kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan yang diteliti fokus ke peserta didik dan tiga variabel kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan ketatausahaan dan kepuasan peserta didik.

### **G. Hipotesis**

Hipotesis bisa dikatakan sebagai bentuk menjawab pertanyaan penelitian yang sifatnya sementara. Hipotesis bisa dikatakan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya harus diuji. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data atau hasil perhitungan sampel penelitian. Untuk mengumpulkan data tersebut dibutuhkan instrument penelitian.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- $H_{1a}$  : Ada pengaruh kepimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.
- $H_{2a}$  : Ada pengaruh kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.
- $H_{12a}$  : Ada pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.
- $H_{10}$  : Tidak Ada pengaruh kepimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.
- $H_{20}$  : Tidak ada pengaruh kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.

H<sub>120</sub> : Tidak Ada pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai.

## **H. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian merupakan hal-hal yang dianggap benar dan menjadi dasar dalam penelitian, yang mempengaruhi cara pengumpulan dan analisis data. Asumsi ini harus disadari oleh peneliti agar hasil penelitian valid.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini peneliti memiliki asumsi bahwa: “kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Amuntai”.

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk menghasilkan tulisan kapan pun dibutuhkan, sehingga menghindari kesalahan selama pemecahan masalah.

BAB I Pendahuluan yang berupa latarbelakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan ,hipotesis, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian teori ini terdiri kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan dan kerangka pikir.

---

<sup>19</sup> Arikuntu S. “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik” (Cv. Jakarta: Rineka Cipta),12

BAB III Metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian dan pendekatan penelitian, desain penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data penelitian dan teknik pengumpulan data penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis data, teknik validitas dan realibilitas.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan yang diri gambaran umum lokasi, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup yang terdiri dari simpulan dan saran