

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMA NEGERI DI  
KECAMATAN KALIDERES JAKARTA BARAT**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**OLEH  
RICA ABBIELA  
1103618056**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga  
Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan  
Peserta Didik SMA Negeri di Kecamatan  
Kalideres, Jakarta Barat

Nama Mahasiswa : Rica Abbiela  
Nomor Registrasi : 1103618058  
Program Studi : Manajemen Pendidikan  
Tanggal Ujian : Rabu, 15 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd  
NIP. 197404202008122002

Dimas Kurnia Robby, M.Pd  
NIP. 199106012019031019

### PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		27-06-2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		27-06-2024
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. (Ketua Penguji)***		17-05-2024
Dr. Wahyu Sri Ambar Arum, M.A. (Anggota Penguji 1)****		23-05-2024
Prof. Dr. Masduki, S.H., M.M. (Anggota Penguji 2)****		17-05-2024

Catatan:

- \* Dekan FIP
- \*\* Wakil Dekan I
- \*\*\* Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan
- \*\*\*\* Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMA NEGERI DI  
KECAMATAN KALIDERES JAKARTA BARAT  
(2024)**

**RICA ABBIELA**

**Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Jakarta**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas layanan tenaga administrasi sekolah sebagai variabel X dan kepuasan peserta didik sebagai variabel Y. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian yaitu 778 peserta didik kelas XII SMA Negeri di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Propotional Random Sampling* dengan total sampel sebanyak 89 peserta didik yang diperoleh menggunakan rumus *Slovin*. Teknik Pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner dengan skala likert. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 12,207 + 0,934X$  dan perolehan koefisien determinasi sebesar 0,741 atau 74,1%. Dari hasil uji hipotesis menggunakan uji t didapatkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $15,775 > 1,991$ . Dan hasil signifikansi regresi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat.

**Kata Kunci: Kepuasan Peserta Didik, Kualitas Layanan, Tenaga Administrasi Sekolah.**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SCHOOL ADMINISTRATIVE  
STAFF SERVICES ON THE SATISFACTION OF STUDENTS AT STATE  
HIGH SCHOOLS IN THE KALIDERES DISTRICT, WEST JAKARTA  
(2024)**

**RICA ABBIELA**

**Educational Management Studies Program, Faculty of Education,  
Jakarta State University**

**ABSTRACT**

The study aims to determine the influence of the quality of school administration services on the satisfaction of students of the State High School in Kalideres district, West Jakarta. The study consists of two variables, namely, the school administration service quality as a variable X and student satisfaction as the variable Y. The study used a quantitative approach with survey methods. The population in the study was 778 students in the 12th grade of the State High School in the Kalideres District, West Jakarta. Sampling used the Propotional Random Sampling technique with a total sampel of 89 students obtained using Slovin formula. Data collection technique using questionnaire with likert scale. The hypothesis testing uses simple linear regression analysis which produces a regression equation  $\hat{Y} = 12,207 + 0,934X$  and coefficient of determination of 0,741 or 74,1%. From the results of the hypothesis testing using the t test, the results obtained are the  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $15,775 > 1,991$ . And result of a significance value of  $0,000 < 0,05$ . So that was stated that the variable of the quality of the service of the school administration has a positive and significant influence on the satisfaction of the students of the State High School in the district of Kalideres, West Jakarta.

**Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, School Administrative Staff.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Rica Abbiela

NIM : 1103618056

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan dengan saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan September 2023 – Maret 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, Maret 2024

Yang membuat pernyataan



Rica Abbiela



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rica Abbiela  
NIM : 1103618056  
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan  
Alamat email : ricamp2018b@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Juli 2024

Penulis

( Rica Abbiela )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan penelitian skripsi dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari banyak pihak, baik secara moril dan maupun materiil. Oleh karena itu, peneliti mengapresiasi dan berterimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Murni Winarsih, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Desi Rahmawati M. Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Siti Zulaikha, S. Ag., M. Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
5. Dimas Kurnia Robby, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan kritik saran selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah memberikan berbagai ilmu dan membatu proses administrasi selama proses perkuliahan peneliti.

7. SMA Negeri 84 Jakarta, SMA Negeri 94 Jakarta, dan SMA Negeri 95 Jakarta yang sudah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di sekolah.
8. Kedua orang peneliti yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti dan memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan moral dan material tiada henti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman terdekat peneliti, yaitu Indah Permata Putri, Muhammad Dandy Prasetyo, Shafira Putri Hayati, Muhammad Fikri Ardhana Putra, Fadhila Khoirunnisa, Renanda Karina Wulandari, Nika Rullyta Khairunnisa, dan Vivi Indah Fitriani yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan saran dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa Manajemen Pendidikan Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan masukan yang membangun dari pembaca agar dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya.

Jakarta, Maret 2024  
Peneliti

Rica Abbiela



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Umum Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS</b> .	9
A. Konsep Kepuasan Peserta Didik.....	9
B. Konsep Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah .....	21
C. Hasil Penelitian yang Relevan.....	29
D. Kerangka Berpikir.....	35
E. Hipotesis Penelitian.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	39
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Metode Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Hipotesis Statistik.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	57

A. Deskripsi Data .....	57
1. Karakteristik Sampel Penelitian .....	57
2. Deskripsi Data di Lapangan .....	60
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	65
1. Uji Normalitas.....	65
2. Uji Linearitas .....	65
C. Pengujian Hipotesis.....	66
1. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	66
2. Koefisien Determinasi .....	68
3. Uji Parsial (Uji t) .....	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
E. Keterbatasan Penelitian .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Implikasi .....	72
C. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Populasi .....	41
Tabel 3.2 Sampel Penelitian Setiap Sekolah .....	43
Tabel 3.3 Tabel Scoring .....	44
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Peserta Didik .....	45
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan .....	46
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X) .....	48
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik (Y) .....	49
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	51
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta Didik .....	51
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Sekolah .....	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Jurusan .....	58
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan .....	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Rata-Rata Kualitas Layanan .....	62
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Peserta Didik .....	63
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Rata-Rata Kepuasan .....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas .....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji-t .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Sekolah.....	58
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Jurusan.....	59
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 4.4 Histogram Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah..	61
Gambar 4.5 Histogram Kepuasan Peserta Didik .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Sebelum Uji Coba.....	79
Lampiran 2 Instrumen Penelitian Setelah Uji Coba.....	91
Lampiran 3 Perhitungan Uji Validitas Kualitas Layanan.....	101
Lampiran 4 Perhitungan Uji Realibilitas Variabel X.....	105
Lampiran 5 Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Didik.....	106
Lampiran 6 Perhitungan Uji Realibilitas Variabel Y.....	110
Lampiran 7 Data Responden Peserta Didik.....	111
Lampiran 8 Data Responden Berdasarkan Asal Sekolah.....	114
Lampiran 9 Data Responden Berdasarkan Asal Jurusan.....	114
Lampiran 10 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	115
Lampiran 11 Skor Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan.....	116
Lampiran 12 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel X.....	119
Lampiran 13 Skor Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik....	120
Lampiran 14 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel Y.....	123
Lampiran 15 Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel X.....	124
Lampiran 16 Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	125
Lampiran 17 Pengujian Persyaratan Analisis.....	126
Lampiran 18 Pengujian Hipotesis.....	127
Lampiran 19 Surat Izin Penelitian.....	128
Lampiran 20 Surat Keterangan Penelitian.....	131
Lampiran 21 Dokumentasi Penelitian.....	134
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup.....	135