



PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP ADVENT 3 MEDAN

INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATIVE SERVICES EDUCATION ON STUDENT SATISFACTION AT ADVENT 3 SMP MEDAN

ANDREAS SIHAR MARUDUT SITORUS

SMP ADVENT 3 MEDAN JL BROMO LR ADIL NO 50 B, TEGAL SARI III, KEC.

MEDAN DENAI, KOTA MEDAN, SUMATERA UTARA, 20228.

EMAIL : smpsadvent03@gmail.com.

ABSTRAK

Proses pendidikan terjadi baik dalam keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Di dalam lembaga sekolah, proses pendidikan melibatkan semua sumber daya manusia yang ada di lingkungan sekolah untuk pencapaian tujuan pendidikan. Kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia ini disebut dengan administrasi. Administrasi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia. Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014:35). Sistem pelayanan administrasi pendidikan merupakan sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian keuangan dalam administrasi pendidikan dapat terselenggara dengan baik. Baiknya sistem pelayanan tersebut dapat berdampak pada kepuasan siswa dalam pemanfaatan pelayanan administrasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa efektifnya staff administrasi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sangatlah penting untuk memberikan kepuasan pelayanan akan kebutuhan siswa di SMP Advent 3 Medan. Ditinjau dari kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan merupakan hasil evaluasi siswa terhadap efektivitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan, yang meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan, Kepuasan Siswa



ABSTRACT

The educational process occurs in the family, school and community. Within school institutions, the educational process involves all human resources in the school environment to achieve educational goals. Activities involving human resources are called administration. Administration is an activity that involves human resources. To obtain convenience and clarity in this research, the author used quantitative methods. Furthermore, according to Sugiyono, quantitative methods can be interpreted as research methods that are based on the philosophy of positivism, and are used to research certain populations or samples, collect data using research instruments, analyze data quantitative/statistical in nature, with the aim of testing predetermined hypotheses (Sugiyono, 2014:35). The educational administration service system is a group of elements that are integrated in providing services so that coaching, development and financial control activities in educational administration can be carried out well. The good service system can have an impact on student satisfaction in utilizing these administrative services. This is in line with the results of this research which show that the effectiveness of educational administration staff in providing services to students is very important to provide service satisfaction for student needs at Advent 3 Middle School Medan. Judging from student satisfaction with the quality of educational services at SMP Advent 3 Medan, this is the result of student evaluation of the effectiveness of educational services at SMP Advent 3 Medan, which includes aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

Keywords: *Effectiveness of Educational Administration Services, Student Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dengan pendidikan, banyak hal dan pengetahuan yang akan didapatkan. Dalam Permendikbud No 19 tahun 2016 pasal 2 huruf A, usia wajib belajar adalah 6 tahun sampai dengan 21 tahun atau tamat satuan pendidikan menengah sebagai rintisan wajib belajar 12 tahun. Di Indonesia sendiri, WAJAR (Wajib Belajar) untuk generasi bangsa selama 12 tahun. Hal ini membuktikan Indonesia termasuk Negara yang sangat mementingkan pendidikan untuk generasi bangsanya. Sejalan dengan pertumbuhan pengetahuan dan ekonomi, pendidikan tingkat atas (SMA) dirasa tidaklah cukup, sehingga banyak generasi Indonesia yang berbondong-bondong untuk masuk ke perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang sadar akan tujuan sehingga tujuan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan pendidikan, karena tidak saja akan memberikan arah ke mana harus menuju, tetapi juga memberikan ketentuan yang pasti dalam memilih (isi), metode, alat evaluasi dalam kegiatan yang dilakukan. Penyelenggaraan



pendidikan seharusnya sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan bagi kehidupan umat manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, tanpa pendidikan mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi (cita-cita) untuk maju, sejahtera dan bahagia menurut konsep pandangan hidup merdeka.

Proses pendidikan terjadi baik dalam keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Di dalam lembaga sekolah, proses pendidikan melibatkan semua sumber daya manusia yang ada di lingkungan sekolah untuk pencapaian tujuan pendidikan. Kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia ini disebut dengan administrasi. Administrasi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia.

Administrasi Pendidikan

Administrasi/tata usaha mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad XIX (sembilan belas), akan tetapi, administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktik timbul bersamaan dengan peradaban manusia. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan, administrasi termasuk kepada cabang ilmu sosial (Donni dan Fenny, 2015:3)

Jika dikaitkan dengan pendidikan, maka administrasi pendidikan merupakan "kegiatan yang ditujukan untuk mengoptimalkan (efektif dan efisien) pencapaian tujuan pendidikan melalui penataan berbagai sumber daya, manusia, kurikulum dan fasilitas" (Burhanuddin, 1998:12). Administrasi pendidikan pada dasarnya adalah penerapan kegiatan-kegiatan administrasi dalam berbagai usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sekelompok manusia (Saiful, 2008:3).

Jadi, kegiatan administrasi pendidikan melibatkan banyak pihak seperti kepala sekolah, para pembina, pengawas, serta pejabat departemen pendidikan. Keterlibatan tersebut meliputi fungsi dan tugas masing. Semua unsur yang terlibat berkontribusi terhadap peningkatan dan pencapaian tujuan pendidikan. Boleh dikatakan bahwa semua unsur tersebut adalah bagian dari administrator pendidikan. Secara garis besar komponen administrasi



pendidikan dapat digolongkan menjadi administrasi personil sekolah, administrasi kurikulum, serta administrasi sarana dan prasarana Pendidikan (Saiful 2008:2).

Kepuasan siswa

Pelayanan dalam administrasi pendidikan diharapkan dapat menjadi jembatan antara siswa dengan pihak sekolah. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan yang berhubungan dengan administrasi pendidikan dengan kepuasan dari para siswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga Pendidikan yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi (Irawan, 2002:4).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada pelayanan administrasi Pendidikan di SMP Advent 3 Medan, didapati bahwa layanan administrasi sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan dan kedisiplinan karyawan yang selalu siap di jam pelayanan yang ditetapkan. Kemudian dari segi kualitas hasil kerja, karyawan yang ditugaskan berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya walaupun masih didapati adanya keterlambatan. Dari hasil wawancara dengan beberapa siswa, penulis memperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Demikian pula ketika penulis melakukan wawancara dengan orang tua siswa, bahwa masih ada beberapa orang tua siswa yang mengalami pelayanan kurang tanggap. Misalnya, kesiapan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan, bahkan dokumen siswa yang disimpan oleh sekolah terkadang memerlukan waktu yang cukup lama bagi siswa atau orang tua siswa untuk diminta kembali oleh karena administrasi dokumen yang buruk, terkadang para siswa mengalami kesulitan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan karena memakan waktu yang lama.



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2015). Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabelvariabel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan diambil untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014:35)

Tabel 3.2
Populasi

No	Program Studi	Jumlah
1	Kelas VII	38
2	Kelas VIII	26
3	Kelas IX	25
	Total	89



HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel

4.2.2

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Y.1	0,704	0,248	Valid
Y.2	0,833	0,248	Valid
Y.3	0,736	0,248	Valid
Y.4	0,789	0,248	Valid
Y.5	0,806	0,248	Valid
Y.6	0,792	0,248	Valid
Y.7	0,818	0,248	Valid
Y.8	0,667	0,248	Valid
X3.1	0,790	0,248	Valid
X3.2	0,684	0,248	Valid
X3.3	0,816	0,248	Valid
X3.4	0,815	0,248	Valid
X3.5	0,843	0,248	Valid
X3.6	0,849	0,248	Valid
X3.7	0,743	0,248	Valid
X3.8	0,752	0,248	Valid
X3.9	0,806	0,248	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa setiap item pada setiap variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,248). Maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian sudah dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Ursachi, Horodnic, & Zait, 2015). Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:



Tabel 4.2.3

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Pelayanan Administrasi	0,901	Reliabel
Kepuasan Siswa	0,922	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel instrumen penelitian berhasil mendapatkan nilai *Cronbach'ch Alpha* diatas 0.6. Sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menguji nilai unstandardized residual (selisih nilai prediksi dengan nilai sebenarnya) model regresi menggunakan Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.2.4

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,33970376
Most Extreme Differences	Absolute	0,098
	Positive	0,098
	Negative	-0,078
Test Statistic		0,098
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

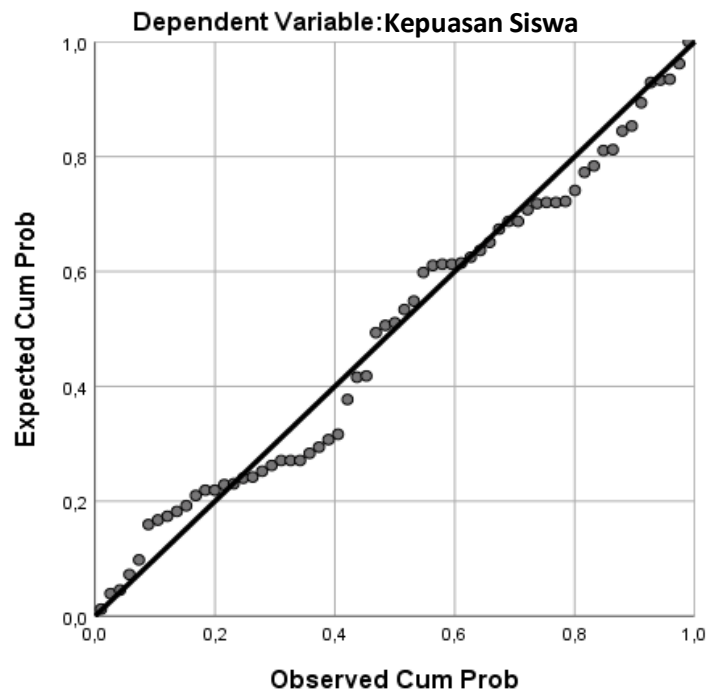
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Hasil uji normalitas dapat dilihat pada di atas yang menunjukkan nilai signifikansi 0,200 (lebih besar dari 0,05) sehingga data dikatakan terdistribusi normal.

Tabel 4.1.4

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

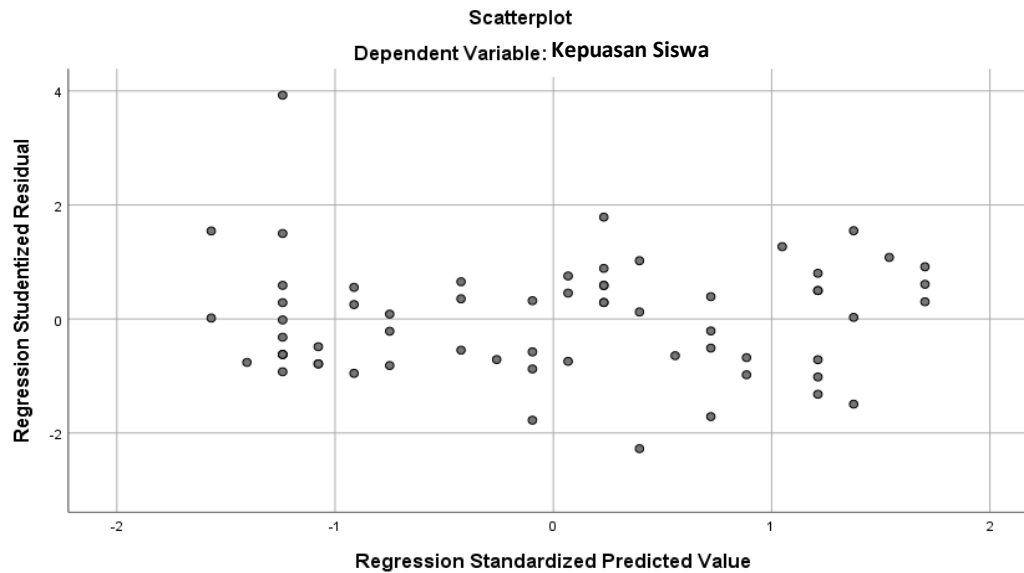


	from Linearity				
Within Groups		494,400	43	11,498	
Total		1401,937	62		

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai deviation from linearity lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data penelitian sudah berhubungan linear.



Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot di atas, diperoleh hasil bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah nilai 0 dan menyebar jauh dari sumbu Y. Selain itu, titik-titik menyebar tanpa membentuk pola tertentu. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada data penelitian.

Adapun untuk menguatkan hasil di atas, peneliti juga melakukan pengujian melalui uji glesjer berikut ini:

Tabel 4.2.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,155	1,517		1,421	0,161
Pelayanan Administrasi	0,013	0,043	0,038	0,300	0,765

a. Dependent Variable: Abs_Res



Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 untuk setiap variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 4.2.7
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,712 ^a	0,507	0,499	3,367	1,936

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan tabel di atas nilai Durbin Watson sebesar 1.936, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 63 (n), dan jumlah variabel independen 1 (k=1), maka di tabel DurbinWatson akan didapat nilai du sebesar 1,62. Karena nilai DW 1,936 lebih besar dari batas atas (du) 1,62 dan kurang dari 4 - 1.62 (2.38), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi

Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan selanjutnya adalah regresi berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 26 yang dalam perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.8
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,112	2,455		4,526	0,000
	Pelayanan Administrasi Pendidikan	0,553	0,070	0,712	7,916	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:



$$Y = 11,112 + 0,553 X$$

Rumus diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 11,112 menunjukkan bahwa apabila Pelayanan Administrasi Pendidikan sebesar 0, maka tingkat Kepuasan Siswa adalah sebesar 11,112.
- b. Nilai koefisien Pelayanan Administrasi Pendidikan sebesar 0,553 nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan pada Pelayanan Administrasi Pendidikan sebesar 1 kali maka tingkat Kepuasan Siswa meningkat sebesar 0,553.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (T-Test)

Penggunaan uji t adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS, yang mana pengujian dilakukan dalam signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 4.2.9
Pembuktian Hipotesis Penelitian Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,112	2,455		4,526	0,000
Pelayanan Administrasi Pendidikan	0,553	0,070	0,712	7,916	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan Administrasi Pendidikan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa Pelayanan Administrasi Pendidikan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Siswa.



Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4.2.9.1
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	710,412	1	710,412	62,666	,000 ^b
Residual	691,525	61	11,336		
Total	1401,937	62			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Siswa

b. *Predictors:* (Constant), Pelayanan Administrasi Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas hasil Uji F diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifkansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang mana hal tersebut berarti bahwa model penelitian sudah dinyatakan layak analisis

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,712 ^a	0,507	0,499	3,367	1,936

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi Pendidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Dari hasil uji di atas, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,507 atau 50,7%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Siswa dapat dipengaruhi sebesar 50,7% oleh variabel independen yaitu Pelayanan Administrasi Pendidikan. Sedangkan 49,3% Kepuasan Siswa dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini yang berjudul pengaruh efektivitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa SMP Advent 3 Medan, menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan admnistrasi pendidikan mempengaruhi kepuasan siswa. Sistem pelayanan administrasi pendidikan merupakan sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian keuangan dalam administrasi pendidikan dapat terselenggara dengan baik. Baiknya sistem pelayanan



tersebut dapat berdampak pada kepuasan siswa dalam pemanfaatan pelayanan administrasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa efektifnya staff administrasi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sangatlah penting untuk memberikan kepuasan pelayanan akan kebutuhan siswa di SMP Advent 3 Medan. Ditinjau dari kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan merupakan hasil evaluasi siswa terhadap efektivitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan, yang meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Jadi, apabila kualitas pelayanan pendidikan tidak sesuai dengan harapan siswa, maka akan menimbulkan rasa tidak puas dalam diri siswa, sebaliknya jika pelayanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa maka siswa akan mengalami kepuasan. Harapan siswa tersebut mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Pada dasarnya ada pengaruh yang kuat antara penentuan efektivitas pelayanan dan kepuasan siswa. Dalam mengevaluasinya, pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan siswa inilah yang melatarbelakangi mengapa kepuasan pada masing-masing siswa dapat berbeda meskipun dihadapkan pada stimulus yang sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Ada pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa pada Siswa SMP 3 Advent Bromo. Hal ini menunjukkan bahwa efektifnya staff administrasi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sangatlah penting untuk memberikan kepuasan pelayanan akan kebutuhan siswa di SMP Advent 3 Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Khusaeni, Akhmad. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 4, 2016*



- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, Ed.3
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz media.
- sYenti Sumarni. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. *Jurnal Baabu Al-Ilmi*, Vol.3 No.1 April 2018
- Tuerah, F.F.R., dkk. 2015. Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.4, Desember.
- Priansa, Donni Juni dan Fenny Damayanti. 2015. *Admininstrasi & Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2015. *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
- Daryanto, Ismanto, dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava media.
- Gifari Wahyu Wibisana. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal A. Yani. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal AchmadYani.
- Hery Susanto. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh. Tesis. Mataram: Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Irawan. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jayabrata, dkk. 2011. Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention* Vol.5, No.4.



Ayu Dila Ratnasari, Burhanuddin dan Teguh Triwiyanto (2018), *jurnal Hubungan Kinerja Pelayan Tenaga Administrasi*.

M. Hasbi (2018), dalam *jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*

Arifah Alfina (2016) progam studi Manajemen Pendidikan jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta“ Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di SUBBAG pendidikan fakultas pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.