

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) BINTAN**



Skripsi

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd)

Oleh:

**DINDA SAFITRI**

NIM.211852

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN  
KEPULAUAN RIAU**

**2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**  
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 CerukljukKelurahanToapayaAsri - Bintan  
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610  
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stain.kepri@kemenag.go.id

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Safitri  
NIM : 211852  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 22 juni 2025



**Dinda Safitri**  
NIM. 211852



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU  
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 CerukljukKelurahanToapayaAsri - Bintan  
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610  
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stain.kepri@kemenag.go.id


### PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor:

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap  
Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah  
Negeri (MAN) Bintan  
Nama : Dinda Safitri  
NIM : 211852  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Telah dimunaqasyahkan pada: 23 Juli 2025  
Nilai Munaqasyah :  
Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

#### TIM SIDANG SKRIPSI

KETUA

  
Dr. Drs. Almahfuz, M.Si  
NIP.196311041992031008

SEKRETARIS

  
Fauziah Hanum, S.E., M.Ak  
NIP. 199409032022032002

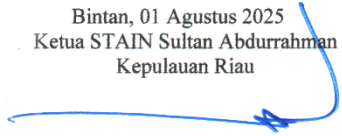
PENGUJI I

  
Eka Rihan K, M.Pd  
NIP.198501082019032010

PENGUJI II

  
H. Fahmi Fikri, S.Ag., M.Si  
NIP.197103022023211005

Bintan, 01 Agustus 2025  
Ketua STAIN Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau

  
Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag  
NIP.197503242006041005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**  
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 CerukjukKelurahanToapayaAsri - Bintan  
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610  
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stain.kepri@kemenag.go.id

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Safitri  
NIM : 211852  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap  
Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri  
(MAN) Bintan

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bintan, 23 Juni 2025

Pembimbing I

**Megawan, M.M**  
NIP. 199209232019032

Pembimbing II

**Erlina Gustina, M.Pd.I**  
NIP. 198411272023212023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 CeruklujukKelurahanToapayaAsri - Bintan  
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610  
Website : [www.stainkepri.ac.id](http://www.stainkepri.ac.id) Email : [stain.kepri@kemenag.go.id](mailto:stain.kepri@kemenag.go.id)

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Program Studi Manajemen  
Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Dinda Safitri

Nim : 211852

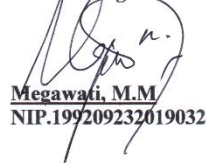
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada prodi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Bintan, 23 Juni 2025

Pembimbing I

  
**Megawati, M.M.**  
NIP.199209232019032

Pembimbing II

  
**Erlina Gusnita, M.Pd.I.**  
NIP.198411272023212023

## ABSTRAK

Dinda Safitri, 2025, 211852 Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini di latar belakang oleh situasi terkini di madrasah Aliyah negeri bintan yang menunjukkan bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan tata usaha seperti Sedikitnya jumlah pegawai tata usaha sehingga kurang efisien dalam melayani peserta didik, beban kerja yang menumpuk dan berkurangnya kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian peserta didik kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan sekolah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 135 peserta didik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas X dan XI dengan jumlah sampel sebanyak 57 orang peserta didik. Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Analisis Regresi Sederhana, Uji Pengaruh, dan Uji Koefisien determinan  $R^2$ .

Analisis instrument meliputi analisis validitas dan reliabilitas. Hasil analisis validitas menunjukkan semua butir soal yang berjumlah 30 terbukti valid. Sedangkan hasil reliabilitas menunjukkan koefisien reliabilitas sebesar kualitas pelayanan tata usaha  $0,624 > 0,6$  dinyatakan reliabel dan juga kepuasan peserta didik  $0,654 > 0,6$  dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bintan. (2) Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis uji pengaruh diketahui nilai koefisien determinan  $R^2$  sebesar 0,132. Hubungan antar kedua variabel berada di katagori lemah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bintan dapat dilihat dari hasil variabel sebesar 13,2%. Sehingga dari semua hasil yang ada maka penelitian ini mendapatkan hasil Hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Adapun hubungan antara variabel X dan Y cukup tinggi dengan persentase constan sebesar 34,82 persen yang dilihat dari hasil *unstandardized coefesient* yang menampilkan hasil positif.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan Tata Usaha, Kepuasan Peserta Didik

## ABSTRACT

*Dinda Safitri, 2025, 211852 The Influence of the Quality of Administrative Services on Student Satisfaction at the Bintan State Islamic High School (MAN), Islamic Education Management Study Program, Sultan Abdurrahman Islamic State Islamic Institute of Riau Islands.*

*This research is motivated by the current situation at the Bintan State Islamic Senior High School, which shows that the quality of administrative services is not optimal, such as the small number of administrative staff so that they are less efficient in serving students, the piling workload, and the decreasing quality of the service. Thus, students are less comfortable with the services provided by the school. This study aims to determine whether there is an influence of the quality of administrative services on student satisfaction at the Bintan State Islamic Senior High School (MAN).*

*This research is a quantitative study. The population of this study was 135 students. The number of samples used in this study were students in grades X and XI, with a total sample of 57 students. We collected the data using the questionnaire method. Data analysis used the validity test, reliability test, normality test, linearity test, simple regression analysis test, influence test, and  $R^2$  determinant coefficient test.*

*Instrument analysis included validity and reliability analysis. The validity analysis showed that all 30 items were valid. Meanwhile, the reliability analysis showed a reliability coefficient of 0.624 for administrative service quality  $> 0.6$ , indicating reliability, and student satisfaction of 0.654  $> 0.6$ , indicating reliability. The research results indicate that (1) there is an influence between administrative service quality and student satisfaction at Bintan State Islamic Senior High School. (2) This is evidenced by the results of the influence test, which showed a determinant coefficient  $R^2$  of 0.132. The relationship between the two variables is in the weak category. The magnitude of the influence of administrative service quality on student satisfaction at Bintan State Islamic Senior High School can be seen from the variable results of 13.2%. Therefore, from all available results, this study obtained the hypothesis  $H_a$  accepted and  $H_o$  rejected. The relationship between variables X and Y is quite strong with a constant percentage of 34.82 percent, as seen from the results of the unstandardized coefficient which shows a positive result.*

**Keywords:** *Quality of Administrative Services, Student Satisfaction*

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Sistem transliterasi yang digunakan dalam skripsi ini mengikuti pedoman Transliterasi Arab-Latin yang merupakan keputusan bersama menteri agama dan menteri pendidikan dan kebudayaan (Nomor 158 tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987), tanggal 22 Januari 1988. Bagian-bagian pokok dari pedoman tersebut adalah sebagai berikut :

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan                 |
|------------|------|-------------|----------------------------|
| ا          | Alif |             | Tidak dilambangkan         |
| ب          | ba'  | B           | Be                         |
| ت          | ta'  | T           | Te                         |
| ث          | sa'  | Š           | Es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim  | J           | Je                         |
| ح          | ha'  | H           | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | kha' | Kh          | Ka dan ha                  |
| د          | Dal  | D           | De                         |
| ذ          | Žal  | Ž           | Zet (dengan titik di atas) |
| ر          | ra'  | R           | Er                         |

|   |      |    |                             |
|---|------|----|-----------------------------|
| ز | Zai  | Z  | Zet                         |
| ش | Sin  | S  | Es                          |
| ش | Syin | Sy | Es dan ye                   |
| ص | Şād  | Ş  | Es (dengan titik di bawah)  |
| ض | Dad  | D  | De (dengan titik di bawah)  |
| ط | ṭa'  | Ṭ  | Te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Za   | Z  | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | '  | Koma terbalik di atas       |
| غ | Gaij | G  | Ge                          |
| ف | fa'  | F  | Ef                          |

|    |        |   |          |
|----|--------|---|----------|
| ق  | Qāf    | Q | Qi       |
| ك  | Kaf    | K | Ka       |
| ل  | Lam    | L | El       |
| م  | Mim    | M | Em       |
| ن  | Nun    | N | En       |
| و  | Wawu   | W | We       |
| هـ | Ha     | H | Ha       |
| ء  | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي  | ya'    | Y | Ye       |

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

|       |        |         |   |
|-------|--------|---------|---|
| /     | Fathah | Ditulis | A |
| _____ |        |         |   |
| /     | Kasrah | Ditulis | I |
| _____ |        |         |   |
| و     | Dammah | Ditulis | U |
| _____ |        |         |   |

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

|                    |         |                 |
|--------------------|---------|-----------------|
| Fathah + ya' mati  | Ditulis | <i>Ai</i>       |
| يَا                |         | <i>Bainakum</i> |
| Fathah + wawu mati | Ditulis | <i>Au</i>       |
| قَوْل              |         | <i>Qaulun</i>   |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama                    | Huruf Latin | Nama                |
|------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| ...أ...إ   | Fathah dan alif atau ya | Ā           | a dan garis di atas |
| ...ي       | Kasrah dan ya           | Ī           | i dan garis di atas |
| ...و       | Dammah dan wau          | Ū           | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

#### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

#### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

#### **E. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

#### **F. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

## 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ      Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata

lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ                      Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا                      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## **J. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji serta syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bintan***". Tidak lupa pula sholawat beserta salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wa Sallam*, semoga kita mendapatkan syafa'at darinya di Yaumul Akhir nanti. Aamiin Ya Robbal'amin.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak saran, dukungan, motivasi serta arahan dari berbagai pihak, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Faisal, M.Ag selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M.Ag selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Rahmad Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Ibu Megawati, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia

meluangkan waktunya untuk senantiasa memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasi bagi penulis.

6. Ibu Erlina Gusnita, M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktunya, memberikan arahan dan kemudahan dalam bimbingan skripsi ini.
7. Bapak Zulfahmi, S.Pd selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri Bintan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Bintan.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2021 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca memberikan kritik serta saran yang membangun untuk kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tanjungpinang, 23 juni 2025

Dinda Safitri

## **MOTTO**

*“Bekerja dengan ikhlas, melayani dengan sepenuh hati, demi keberkahan ilmu.”*

*(Dinda Safitri)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang di dunia dan sangat berjasa dalam hidup saya, ibunda Asnimar dan ayahanda Effendi Ismail yang selama ini telah membesarkan dan menyekolahkan saya hingga dapat menyelesaikan skripsi dan mendapat gelar sarjana S1.
2. Kakakku Tersayang Shinta Asnifera yang mendoakan saya serta selalu memberikan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat seperjuangan Yuliyani lestari dacosta, Vip Madinah, Nurul Ulfa, Renny Zenitha, Lusiana Anggini, Devi Rizka, Andira Tri marlisa dan wandyra Daniaty yang telah memberikan dukungan dan mampu bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana.
4. Terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya. Yaitu penulis diriku sendiri. Dinda terimakasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu bisa menyelesaikan studi ini sampai selesai.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                             | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                              | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....                          | <b>iv</b>   |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....                           | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACK</b> .....  | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....                           | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | <b>1i</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>1ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | <b>7</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | <b>8i</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | <b>9</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                               | 9           |
| B. Rumusan Masalah .....                                     | 13          |
| C. Tujuan Kegunaan Penelitian .....                          | 14          |
| D. Kajian Terdahulu.....                                     | 15          |
| E. Kerangka Teori.....                                       | 18          |
| F. Sistematika Pembahasan .....                              | 20          |
| <b>BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL</b> ..... | <b>22</b>   |
| A. Konsep Teoritis .....                                     | 22          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                   | <b>60</b>   |
| A. Desain Penelitian.....                                    | 60          |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....              | <b>71</b>   |
| A. Tinjauan Umum Lokasi.....                                 | 71          |
| B. Penyajian Data .....                                      | 77          |
| C. Analisis Data .....                                       | 81          |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                                   | <b>91</b>   |
| A. Kesimpulan .....  | 91          |
| B. Saran.....  | 91          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                  | <b>92</b>   |

**LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Table I     | Variabel Kualitas Pelayanan Tata Usaha dan Kepuasan ..... | 57 |
| Table II    | Jumlah Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri Bintan.....   | 62 |
| Table III   | Skala Penilaian Angket .....                              | 64 |
| Table IV    | Interpretasi Besarnya Nilai Korelasi Antar Variabel ..... | 69 |
| Table V     | Identitas Madrasah Aliyah Negeri Bintan.....              | 71 |
| Table VI    | Daftar Kepala sekolah MAN Bintan.....                     | 73 |
| Table VII   | Struktur Madrasah .....                                   | 74 |
| Table VIII  | Data Staf Tata Usaha.....                                 | 75 |
| Table X     | Data Sarana dan Prasarana .....                           | 76 |
| Table XI    | Instrumen Pertanyaan Variabel X.....                      | 79 |
| Table XII   | Instrumen Pertanyaan Variabel Y .....                     | 80 |
| Table XIII  | Uji Validitas X .....                                     | 81 |
| Table XIV   | Uji Validitas Y .....                                     | 82 |
| Table XV    | Reliabilitas Variabel X .....                             | 83 |
| Table XVI   | Reliabilitas Variabel Y.....                              | 84 |
| Table XVII  | Uji Normalitas .....                                      | 85 |
| Table XVIII | Uji Linearitas.....                                       | 86 |
| Table XIX   | Analisis Regresi Sederhana.....                           | 87 |
| Table XX    | Uji Pengaruh.....   | 88 |
| Table XXI   | Uji Determinasi.....                                      | 89 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Gambar I Kerangka Teori ..... | 19 |
|-------------------------------|----|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan menjadi salah satu sektor yang paling berpengaruh pada transformasi digital di era masa kini. Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah membawa perubahan mendasar dalam mengelola pengetahuan, menyampaikan, serta mengakses informasi. Karena dengan adanya informasi dapat melengkapi pengetahuan suatu bangsa kearah yang lebih maju. Kemajuan suatu bangsa inilah ditentukan oleh sumber daya manusia yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga sumber daya manusia tersebut memiliki bekal utama dalam mempersiapkan kompetisi global, persaingan ketat antar Bangsa serta dapat merubah pola pikir masyarakat menuju kehidupan yang cerdas dan bermartabat.<sup>1</sup>

Pendidikan yang berkualitas nantinya akan melahirkan generasi muda yang cerdas, terampil, berkarakter serta tangguh. Selain itu, Pendidikan juga menjadi kunci untuk pembangunan masyarakat dan masa depan yang lebih baik. Untuk mewujudkan semua itu tentu tidak mudah, karena begitu banyak tantangan-tantangan yang harus dihadapi, serta persoalan-persoalan Pendidikan yang masih belum terselesaikan hingga saat ini.

Dikatakan bermutu, suatu Lembaga Pendidikan khususnya sekolah atau madrasah dapat dilihat dari bagaimana sekolah atau madrasah tersebut memberikan pelayanan yang baik. Karena pada hakekatnya, pelayanan merupakan proses

---

<sup>1</sup> Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: UNJ PRESS, 2021), hlm. 1.

melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung serta menyediakan suatu kepuasan.<sup>2</sup> Kualitas sebuah sekolah tidak dapat diukur dari hal yang tampak saja seperti bangunan sekolah, sarana dan prasarana yang lengkap, akan tetapi juga ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah melalui pengukuran kepuasan peserta didik, orang tua serta masyarakat terhadap layanan Pendidikan yang telah diberikan tersebut.<sup>3</sup>

Seperti Ayat yang dijelaskan dalam surat An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (Q.S An-Nahl ayat 90).<sup>4</sup>

Dari ayat diatas telah diperintahkan (*umat manusia*) untuk berbuat kebaikan, berperilaku adil dalam ucapan, sikap dan perilaku, saling tolong-menolong satu sama lainnya dengan hati yang ikhlas, serta larangan untuk bermusuhan dan perbuatan yang sewenang-wenang terhadap orang lain.

Pada kenyataannya, mayoritas kita bekerja bukan dari hati, melainkan karena kewajiban. Bekerja dipandang sebagai kewajiban yang harus dilakukan. Jika bicara

---

<sup>2</sup> Dahlan, *Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: IED, 2023), hlm. 8.

<sup>3</sup> Tata Suharta, *Pengembangan Instrument Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah*, *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, Volume 8 No. 2, 2017, hlm. 118.

<sup>4</sup> QS. An-Nahl (16): 90.

kewajiban maka di situ akan ada keterpaksaan, unsur keterpaksaan ini ditambah lagi dengan adanya target, target ini yang nantinya akan menjadi beban. Beban inilah yang akhirnya memunculkan egoisme dan melayani orang lain dengan pamrih yang besar, bukan berdasar kerelaan dengan tujuan utama untuk membantu orang lain.<sup>5</sup>

Pegawai tata usaha sekolah ataupun madrasah wajib memberikan pelayanan yang prima kepada peserta didik. Menurut *Kemendiknas* (2010) pelayanan prima ini menghasilkan kepuasan peserta didik lebih dari yang mereka harapkan, pemberian pelayanan ini juga harus dilakukan secara terus menerus.<sup>6</sup> Ada dua hal yang menjadi komponen utama pada pelayanan prima ini yaitu pegawai tata usaha harus mengorbankan ego dan mendahulukan kepentingan orang lain yang lebih membutuhkan.<sup>7</sup>

Pegawai tata usaha juga harus memiliki keterampilan atau keahlian dalam bidang administrasi, teknologi maupun komunikasi. Dalam berkomunikasi, bahasa yang digunakan harus jelas, sopan, mudah dimengerti, sehingga pesan yang disampaikan oleh pegawai tata usaha kepada peserta didik tersebut dapat diterima dengan baik. Selain itu, pegawai tata usaha juga harus memiliki keahlian dalam mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh peserta didik, mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada, serta menyikapinya dengan kepala dingin dan hati yang lapang.

---

<sup>5</sup> Suryono Ekotama dan Sri Wulandari, *Seni Menjual Dengan Hati*, (Yogyakarta, Medpress, 2009), hlm. 120.

<sup>6</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan*, (Surabaya: IKAPI, 2019), hlm. 247.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 120.

Kepuasan peserta didik merupakan indikator yang sangat penting dalam suatu sekolah. Adanya kepuasan peserta didik yang tinggi, mampu menimbulkan tanggapan mereka kepada orang lain mengenai sekolah yang memberikan layanan prima dan berkualitas. Mereka tidak segan-segan untuk merekomendasikan sekolah tersebut kepada rekan-rekan mereka. Hal ini akan berdampak pada eksistensi sekolah tersebut dan memiliki citra yang baik tentunya. Selain itu, kepuasan peserta didik juga dapat mempengaruhi keberhasilan peserta didik baik dari segi prestasi maupun lulusan akademik yang bermutu.<sup>8</sup>

Dari hasil observasi awal di Madrasah Aliyah Negeri Bintan bahwa terdapat kualitas pelayanan tata usaha yang masih kurang terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari permasalahan berikut :

1. Dalam mengumpulkan dan menyimpan surat-menyurat berupa dokumen masih belum tersimpan secara struktur dalam satu tempat penyimpanan, masih belum sistematis sesuai dengan standar kearsipan tata usaha. Dokumen-dokumen masih tersimpan di sebuah keranjang dan menjadi satu.
2. Sedikitnya jumlah pegawai tata usaha sehingga kurang efisien dalam melayani peserta didik, beban kerja yang menumpuk dan berkurangnya kualitas pelayanan tersebut.
3. Sarana yang masih belum memadai berupa komputer atau laptop dari sekolah untuk pengelolaan tata usaha, sehingga beberapa pegawai

---

<sup>8</sup> Asmariansi dan Sudirman Anwar, *Manajemen Strategik Pendidikan*, (Kab. Indragiri, PT. Indragiri Dot Com, 2024), hlm. 252.

masih menggunakan laptop pribadi mereka untuk pelaksanaan kegiatan tata usaha agar efektif dan efisien. Selain itu juga, dalam pengambilan dokumentasi kegiatan-kegiatan peserta didik masih menggunakan handphone pribadi pegawai tata usaha atau guru, dimana dokumentasi kegiatan-kegiatan peserta didik ini untuk di upload ke web sebagai update kegiatan MAN Bintan tersebut.

4. Sarana yang masih belum memadai berupa komputer dari sekolah untuk pendukung pembelajaran peserta didik, sehingga mereka masih harus bergantian ketika ada pembelajaran yang mengharuskan mereka menggunakan komputer. Prasarana yang masih belum memadai berupa ruangan kelas sehingga masih menggunakan ruangan LAB untuk proses belajar mengajar dikarenakan ruangan penuh.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik dalam hal ini peneliti mengambil judul tentangm“*Pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bintan*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan?
2. Seberapa pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan?

## **C. Tujuan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam permasalahan ini adalah sebagai berikut?

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan.
- b) Untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bintan.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis
  - 1) Sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan sumbangan atau referensi ilmiah bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik.
  - 2) Sebagai pemberi informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi Lembaga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan Lembaga pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkat kualitas pelayanan tata usaha, sehingga jumlah komplain dapat berkurang dan diharapkan jumlah peserta didik dapat terus meningkat setiap tahunnya.
- 2) Bagi peserta didik penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan kepuasan, kenyamanan dan keberhasilan peserta didik tersebut.
- 3) Bagi penulis penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau perbandingan bagi peneliti-peneliti lain apabila diperlukan.

**D. Kajian Terdahulu**

Untuk menghindari pengulangan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap kajian terdahulu melalui skripsi yang relevan.

Adapun skripsi yang relevan penulis jumpai sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Sukmawati yang berjudul “*Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo*”

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pada peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo, tingkat kepuasan peserta didik

di SMP Negeri 5 Palopo, apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo dan kualitas pelayanan administrasi memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan peserta didik yang baik di SMP Negeri 5 di Polopo.<sup>9</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana tingkat pelayanan administrasi terhadap peserta didik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah hasil penelitian terdahulu berfokus pada hasil pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan tata usaha terhadap peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bintan.

2. Hasil penelitian Dedek Setiawan yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*". Penelitian ini berfokus pada pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

---

<sup>9</sup> Sukmawati, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP 5 Palopo*", Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022), hlm. 6.

yang positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Negeri Matla'ul Anwar.<sup>10</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah keduanya membahas tentang tata usaha dan jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah variabel x dan y, variabel x pada penelitian terdahulu adalah kinerja tata usaha dan variabel y pada penelitian terdahulu adalah kualitas layanan. Sedangkan variabel x pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan tata usaha dan variabel y pada penelitian ini adalah kepuasan peserta didik.

3. Hasil penelitian Salsa Nurbalqis yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bintan*", yang merupakan seorang alumni program studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman kepulauan riau pada tahun 2022.<sup>11</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tentang tata usaha dan jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah variabel x dan y, variabel x pada penelitian terdahulu adalah kinerja pegawai tata usaha dan variabel y pada penelitian terdahulu adalah

---

<sup>10</sup> Dedek setiawan, "*Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Madrasah Aliyah Negeri Matla'ul Anwar Gisting*", Skripsi (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), hlm. 2.

<sup>11</sup> Salsa Nurbalqis, "*Pengaruh kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bintan*", Skripsi (STAIN SAR Kepri, 2022), hlm. 5.

kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan variabel x pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan tata usaha dan variabel y pada penelitian ini adalah kepuasan peserta didik.

4. Skripsi yang disusun oleh Risma Nur Awaliyah dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo*", yang merupakan seorang alumni program studi manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada tahun 2020.<sup>12</sup>

Persamaan dari kedua penelitian ini adalah keduanya membahas tentang kepuasan peserta didik dan jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah hasil penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik di Madrasah sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan tata usaha. Perbedaan selanjutnya dari lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo sedangkan penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Bintan.

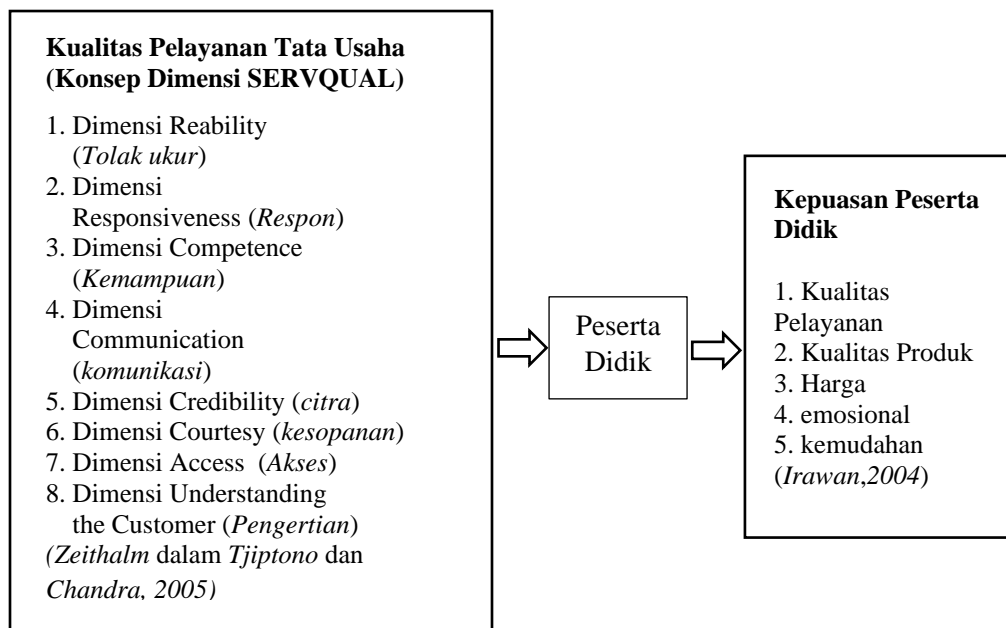
#### **E. Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan acuan penulis untuk menjabarkan sesuai dengan penelitian yang terjadi. Untuk membahas penelitian dalam permasalahan ini

---

<sup>12</sup> Risma Nur Awaliyah, " *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo. Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020) hlm.7.*

peneliti membuat kerangka teori yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik madrasah Aliyah Negeri Bintan, teori ini dikembangkan oleh *Zeithalm dalam Tjiptono dan Chandra (2005)* yang dikenal sebagai teori SERVQUAL<sup>13</sup>. Sedangkan untuk mencari kepuasan peserta didik menggunakan teori *Irawan (2004)* untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik dengan cara membandingkan harapan mereka terhadap layanan Pendidikan. Adapun kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar I**  
**Kerangka Teori**

<sup>13</sup> Ratnawati, *Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan*, Publika Indonesia Utama, hlm. 180-181.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mempermudah bagi pembaca, agar mudah dipahami dan dimengerti dengan jelas. Dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan menjadi lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan dengan tema penelitian.

Adapun sistematika pembahasan proposal skripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I** Pendahuluan, dalam bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka teori penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II** Konsep Teoritis & operasional variable, dalam bab ini peneliti menguraikan tentang konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian, hipotesis penelitian, serta operasional variabel.

**BAB III** Metodologi penelitian, bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang meliputi desain penelitian (jenis, lokasi, subjek dan objek penelitian), populasi dan sample penelitian, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

**BAB IV** Penyajian dan Analisis data, dalam bab ini peneliti menguraikan tentang gambaran lokasi penelitian, gambaran umum Madrasah Aliyah Negeri Bintan, dan data-data yang diperoleh atau bersumber dari Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri Bintan.

**BAB V** Penutup dalam bab ini memuat kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang memuat jawaban singkat dari rumusan masalah yang ada dan juga memuat saran yang merupakan tindak lanjut sumbangan penelitian bagi perkembangan teori maupun praktek yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvien. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019)
- Alam, Wira Yudha dkk. *Manajemen Kualitas*, (Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024)
- Asmariansi dan Sudirman Anwar, *Manajemen Strategik Pendidikan*, (Kab. Indragiri, PT. Indragiri Dot Com, 2024)
- Dahlan, *Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: IED, 2023)
- Desmita, *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: PT Rosda Karya, 2014.
- Ekotama, Suryono dan Sri Wulandari, *Seni Menjual Dengan Hati*, (Yogyakarta, Medpress, 2009)
- Harefa, Dernawan. *Terori Perkembangan Peserta Didik*, (Kab. Sukabumi: IKAPI, 2023)
- Hasnunidah, Neni. *Metode Penelitian Pendidikan*, (Media Akademi, 2017)
- Ismayani, Ade. *Metode Penelitian*, (Aceh: Syeckh Kuala Uni. Press, 2019)
- Kalsum, Umami. *Paradigma Dasar Dasar Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jawa Barat: Adab Indonesia Grup, 2024)
- Lasiyono, Untung dan Edi Sulistiyawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Sumedang; Megapress Nusantara, 2024)
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: PPMPI, 2018)
- Mustanir, Ahmad. *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur, Qiara Media, 2022)
- Nur, Risma Awaliyah, ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo. Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Ponogoro, 2020)*
- Nur, Dani Saputra DKK, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: IKAPI, 2022)

- Nurbalqis, Salsa. *Pengaruh Pegawai Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bintan*, Skripsi (STAIN SAR Kepri, 2022)
- Nurfitriani Dkk, *Patient Experience: Teori dan Praktek*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2024)
- Nurhayati, *Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen*, (2023)
- Nurhikmahyanti, Desi. *Manajemen Perkantoran Modern*, (Taman Sidoarjo, IKAPI, 2014)
- Nurmartiani, Erika. *Pengantar Perilaku Konsumen* (Banten, Tristar Mandiri Publiher, 2024)
- Nuryadi. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017)
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014)
- QS. An-Nahl (16) : 90
- Qurtubi, Ahmad. *Administrasi Pendidikan*, (Surabaya: IKAPI, 2019)
- Rahayu, Indah Dkk, *Pengantar Manajemen Pendidikan*
- Ratnawati, *Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan*, Publikasi Indonesia Utama
- Saragih, Liharman Dkk. *Pelayanan Publik*, (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024)
- Sarnoto, Ahmad Zain Dkk. *Manajemen Tata Usaha Di Sekolah*, (Surabaya: Pena Cendikia Pustaka, 2023)
- Sellang, Kamaruddin Dkk. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Qiara Media, 2019)
- Setiawan, Dedek. *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Negeri Matla 'Ul Anwar Gisting*, Skripsi (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019)
- Setiawan, Zunan Dkk. *Pengantar Administrasi Bisnis*, (Jambi, Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015)

- Sukmawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP 5 Palopo*, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022)
- Sudadio, *Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan*, (Surabaya: IKAPI, 2024)
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (BANDUNG: Alfabeta, 2017)
- Suharta, Tata. *Pengembangan Instrument Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah*, *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, Volume 8 No. 2, 2017
- Sunardi, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2024)
- Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: UNJ PRESS, 2021)
- Surapranata. *Analisis Validitas Reliabilitas Interpretasi Hasil Tes*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009)
- Swarjana, Ketut. *Populasi – Sampel*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022)
- Tahir, Muthahharah. *Manajemen Mutu Sekolah*, (Bandung: IEG, 2023)
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005)
- Windari dkk, *Meningkatkan Kinerja Guru*, (Lombok Tengah: IKAPI, 2024)
- Zainuri, Ahmad Dkk. *Administrasi Pendidikan* (2022)
- Zari, Justice Zeni P. Dkk. *Teknologi Media Pembelajaran*, (Yogyakarta: PT. Dreen Pustaka Indonesia, 2024)