

**PENGARUH MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
TATA USAHA DAN PERSEPSI BIAYA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK MULYA HUSADA
PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.)**

Oleh:

**SITI FAKIHATUL JANNAH
NIM. 224110401081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Siti Fakhatul Jannah
NIM : 224110401081
Jenjang : S-1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri bukan buatan orang lain, bukan saduran, bukan juga terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi saya dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 23 April 2026

Saya yang menyatakan



Siti Fakhatul Jannah
NIM. 224110401081

HASIL LOLOS CEK PLAGIASI

MPI_Siti Fakihatul Jannah

ORIGINALITY REPORT

13% SIMILARITY INDEX	13% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	3%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
4	repository.ump.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%
6	www.neliti.com Internet Source	1%
7	pusdikra-publishing.com Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	lonsuit.unismuhluwuk.ac.id Internet Source	1%
10	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH MUTU LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA DAN PERSEPSI
BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMK MULYA HUSADA PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Siti Fakhatul Jannah (NIM.224110401081) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto telah diujikan pada tanggal 20 Mei 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Pendidikan (S.Pd.)** oleh sidang Dewan Penguji Skripsi.

Purwokerto, 25 Mei 2026

Disetujui oleh:


Penguji I/Ketua Sidang,

Penguji II/Sekretaris Sidang,


Prof. Dr. H. Munjin, M.Pd.I
NIP. 19610305 199203 1 003


Dr. Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015


Penguji Utama,


Dr. Novan Ardy Wiyani, M. Pd. I
NIP. 19850525 201503 1 004

Diketahui oleh:

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam




Dr. Sutrimo Purnomo, M. Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi Sdri. Siti Fakhatul Jannah
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

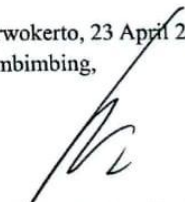
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Siti Fakhatul Jannah
NIM : 224110401081
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Mulya Husada Purwokerto

Sudah dapat diajukan kepada Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Demikian atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 23 April 2026
Pembimbing,


Prof. Dr. H. Munjin, M. Pd. I
NIP. 19610305 199203 1 003

Verifikasi oleh Ketua Program Studi:

No	Persyaratan	Checklist Keterpenuhan	
		Memenuhi	Belum Memenuhi
1	Hasil cek plagiarisme maks. 25% yang dikeluarkan oleh jurusan	✓	
2	Referensi asing minimal 20%	✓	

**PENGARUH MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
TATA USAHA DAN PERSEPSI BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMK MULYA HUSADA PURWOKERTO**

SITI FAKIHATUL JANNAH
NIM. 224110401081

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan di bidang pendidikan, khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang menuntut setiap lembaga pendidikan untuk terus melakukan pembenahan, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan kepada siswa serta pengelolaan biaya pendidikan yang dirasakan oleh siswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda sebagai alat analisis data dengan sampel penelitian sebanyak 268 siswa yang dipilih dengan menggunakan teknik *random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu layanan administrasi tata usaha terhadap kepuasan siswa. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa. (4) Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 0,559. Hal ini mengindikasikan bahwa 55,9% variabel kepuasan siswa dipengaruhi oleh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan secara bersama-sama. Sedangkan 44,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: mutu, layanan administrasi, persepsi, biaya pendidikan, kepuasan siswa

**THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY OF THE
ADMINISTRATION OFFICE AND PERCEPTION OF EDUCATION COSTS
ON STUDENT SATISFACTION AT SMK MULYA HUSADA PURWOKERTO**

SITI FAKIHATUL JANNAH
NIM. 224110401081

Abstract: *This research is motivated by increasing competition in the education sector, particularly in Vocational High Schools (SMK), which demands that every educational institution continuously improve, particularly in improving the quality of service to students and the management of education costs perceived by students. The purpose of this study is to describe and analyze the influence of administrative service quality and perception of education costs on student satisfaction at SMK Mulya Husada Purwokerto. This study used a quantitative method, and analyzed using multiple linear regression as a data analysis tool with a research sample of 268 students selected using a random sampling technique. The research instrument used was a questionnaire with a Likert scale that had undergone validity and reliability testing. The results of this study indicate that: (1) There is a positive and significant influence between the quality of administrative services and student satisfaction. (2) There is a positive and significant influence between the perception of education costs and student satisfaction. (3) There is a simultaneous positive and significant influence between the quality of administrative services and the perception of education costs on student satisfaction. (4) The coefficient of determination (R²) is 0.559. This indicates that 55.9% of the student satisfaction variable is influenced jointly by the quality of administrative services and perceptions of educational costs, while the remaining 44.1% is influenced by other factors outside this study.*

Keywords: *quality, administration services, perception, education costs, student satisfaction.*

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

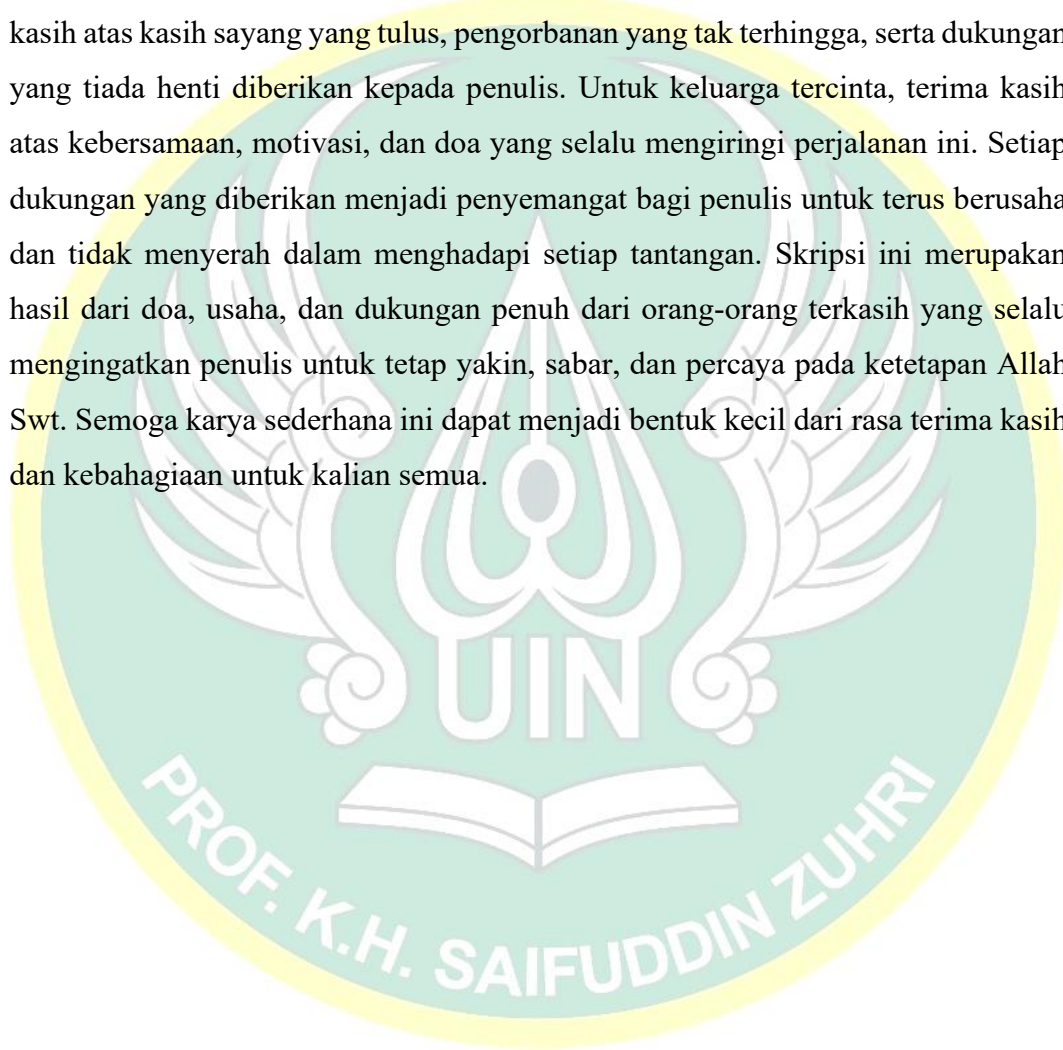
"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"¹.
(Q.S Al Baqarah: 286)



¹ <https://quran.nu.or.id>, diakses pada tanggal 20 April 2026 pada pukul 11.55 WIB.

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua penulis, Bapak Ahmad Amror dan Ibu Khalimah, yang selalu menjadi sumber doa, kekuatan, dan semangat dalam setiap langkah. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak terhingga, serta dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis. Untuk keluarga tercinta, terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan doa yang selalu mengiringi perjalanan ini. Setiap dukungan yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan. Skripsi ini merupakan hasil dari doa, usaha, dan dukungan penuh dari orang-orang terkasih yang selalu mengingatkan penulis untuk tetap yakin, sabar, dan percaya pada ketetapan Allah Swt. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih dan kebahagiaan untuk kalian semua.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW., kepada para sahabat dan *tabi'in*. semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzi, M. Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Suparjo, M. Ag., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Nurfuadi, M. Pd. I., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Subur, M. Ag., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Sutrimo Purnomo, M. Pd., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Prof. Dr. H. Rohmad, M. Pd., Dosen Pembimbing I, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan masukan yang membangun dan sudah meluangkan waktu, ilmu serta kesabarannya dalam membimbing penulis hingga tahap seminar proposal.
7. Prof. Dr. H. Munjin, M. Pd. I, Dosen Pembimbing II, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan masukan yang membangun dan sudah meluangkan waktu, ilmu serta kesabarannya dalam membimbing sehingga dapat membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap Dosen dan Staf Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah mengajarkan dan memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap keluarga besar SMK Mulya Husada Purwokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala perjuangan, doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti, baik secara moril maupun material. Meskipun tidak memiliki kesempatan untuk menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, beliau

telah mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi sampai sarjana. Berkat doa dan dukungan yang senantiasa diberikan, penulis dapat berada di titik ini.

11. Kakak-kakak penulis, Tsabit Ayubi (Alm.), Murobba Kamal, Achyasul Arifin, Nur Ulil Hidayah, Dzakirotun Nafingah, Mujiono, dan Siti Fatonah, terima kasih atas dukungan moril dan materialnya. Terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga sarjana.
12. Keponakan-keponakan penulis, Zaid, Aufa, Arkan, Rima dan Nida. Terima kasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang selalu membuat penulis semangat dan bahagia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Abah K.H. Imdadurrohman Al-Ubudi dan Ibu Ny. H. Wardah Shomitah selaku pengasuh PP Al-Ihya Ulumaddin Kesugihan yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing, mendoakan, dan memberikan keteladanan kepada penulis selama menimba ilmu, hingga saat ini tetap menjadi sumber inspirasi dan senantiasa penulis harapkan doa dan nasihatnya.
14. Abah Kyai Taufiqurrohman dan Ibu Nyai Wasilatul Karomah selaku pengasuh PP Darul Abror yang selalu memberikan bimbingan, ilmu yang bermanfaat, serta doa dan keteladanan kepada penulis.
15. Pengurus Pondok Pesantren Darul Abror yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta kerjasama selama penulis menjadi bagian dari kepengurusan
16. Teman seperjuangan kompleks Khodijah Bawah (Vita, Faqih, Suci, dan Julia) dan pengabdian seperjuangan (Azmi, Naila, dan Norma) yang telah membersamai, memberikan dukungan, bantuan, serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini,
17. Teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam B angkatan 2022 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah ini.
18. Teman PKL kelompok 07 dan KKN kelompok 56, terima kasih telah memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaannya selama proses penyusunan skripsi ini.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Terakhir yang tak kalah penting, terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan, berjuang melewati berbagai tantangan, melawan rasa lelah dan keraguan, serta tetap melangkah dengan sabar dan penuh harapan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan

hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Purwokerto, 23 April 2026



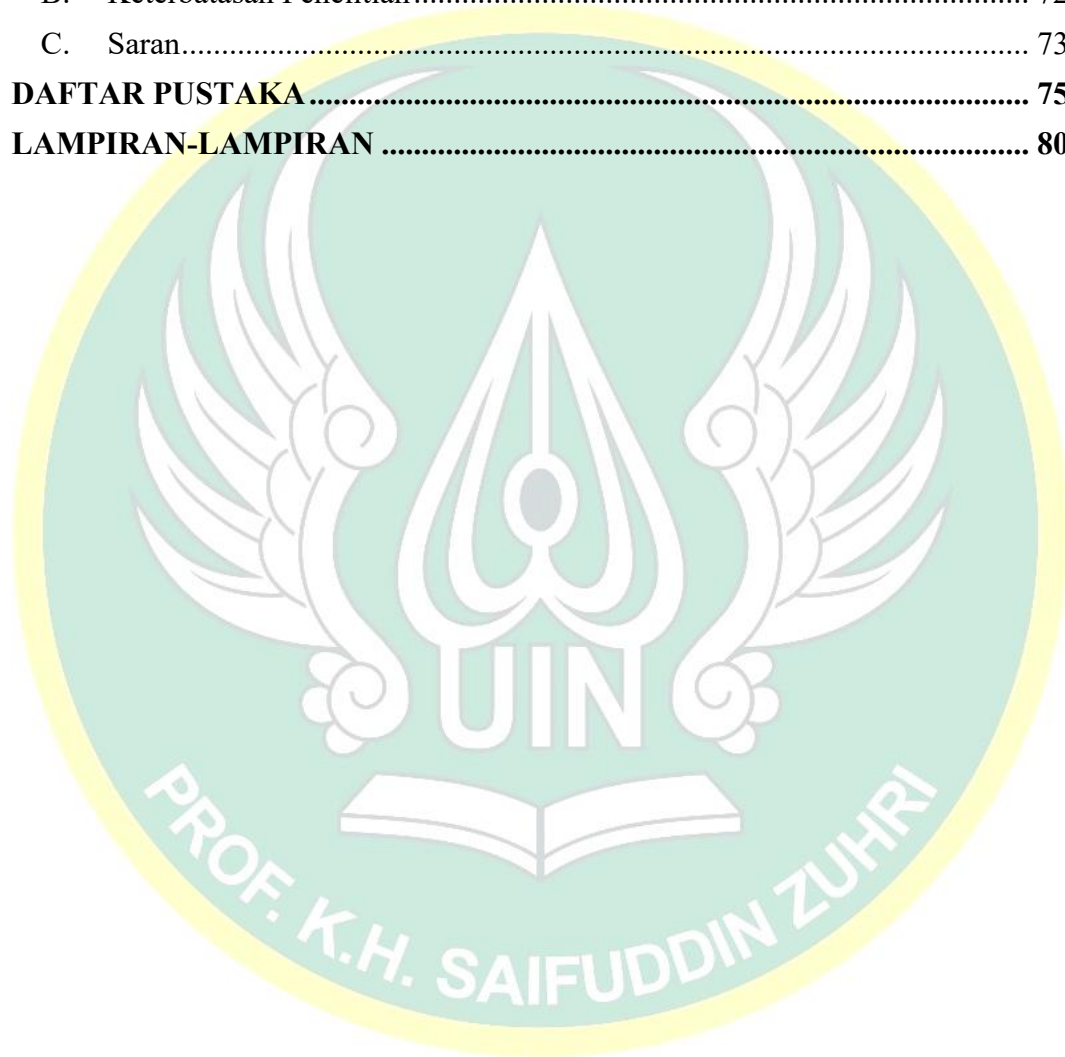
Siti Fakhatul Jannah
NIM. 224110401081



DAFTAR ISI

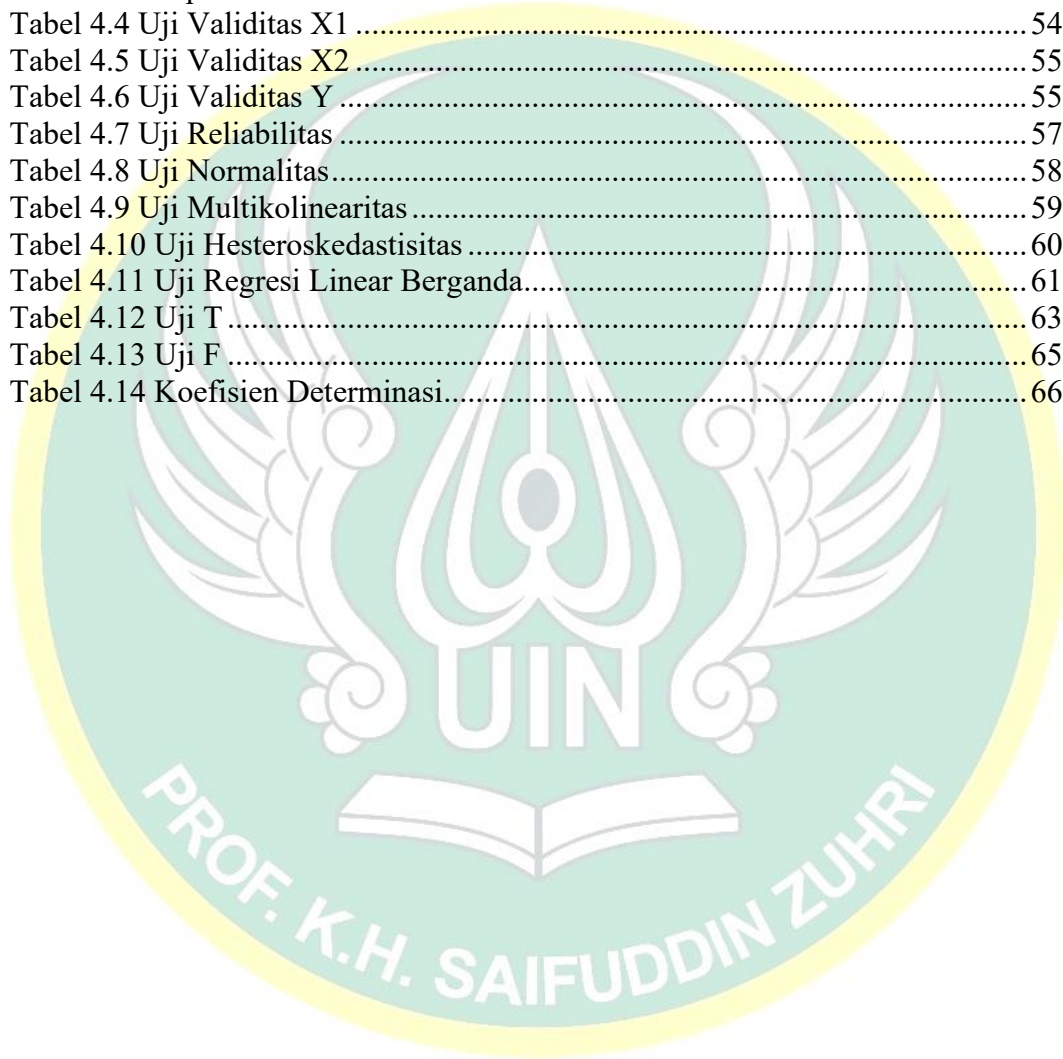
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HASIL LOLOS CEK PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kerangka Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Berpikir.....	33
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Variabel dan Indikator Penelitian.....	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penyajian Data	50
B. Analisis Data	53
C. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	72
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	28
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	39
Tabel 3.2 Jumlah Siswa SMK Mulya Husada Purwokerto.....	40
Tabel 3.3 Bobot Penilaian.....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas.....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jurusan.....	52
Tabel 4.4 Uji Validitas X1	54
Tabel 4.5 Uji Validitas X2	55
Tabel 4.6 Uji Validitas Y	55
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.12 Uji T	63
Tabel 4.13 Uji F	65
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambaran Umum SMK Mulya Husada Purwokerto.....	81
Lampiran 2 Data Kuesioner	85
Lampiran 3 Data Hasil Skor Kuesioner dan Hasil Skor Antar Indikator.....	90
Lampiran 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	93
Lampiran 5 Lembar Validasi Instrumen	94
Lampiran 6 Hasil Validasi Instrumen	97
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	103
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 9 Surat Rekomendasi Munaqosyah	107
Lampiran 10 Surat Rekomendasi Seminar Proposal.....	108
Lampiran 11 Blangko Bimbingan Skripsi.....	109
Lampiran 12 Surat Keterangan Observasi Pendahuluan.....	111
Lampiran 13 Surat Permohonan Riset Individu.....	112
Lampiran 14 Surat Telah Melakukan Riset	113
Lampiran 15 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal.....	114
Lampiran 16 Surat Keterangan Lulus Komprehensif	115
Lampiran 17 Surat Keterangan Wakaf Buku	116
Lampiran 18 Sertifikat BTA PPI	117
Lampiran 19 Sertifikat KKN.....	118
Lampiran 20 Sertifikat PKL.....	119
Lampiran 21 Sertifikat Pengembangan Bahasa	120
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup.....	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan usaha yang sistematis untuk meningkatkan kualitas hidup manusia². Tanpa pendidikan, manusia akan mengalami kesulitan dalam mengembangkan potensi dirinya. Tingginya minat masyarakat terhadap pendidikan mendorong lembaga pendidikan untuk terus berperan aktif dan mampu bersaing di era modern. Kondisi ini kemudian menimbulkan persaingan antar lembaga pendidikan, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa³.

Meningkatnya persaingan di bidang pendidikan khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), untuk terus melakukan pembenahan dalam berbagai aspek, terutama dalam peningkatan kualitas layanan kepada siswa. Di Indonesia, SMK menjadi pilihan utama bagi siswa yang ingin mengembangkan keterampilan praktis, dengan jumlah SMK Negeri dan Swasta mencapai 14.662 unit⁴. Perkembangan era globalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat juga mendorong para orang tua menjadi lebih selektif dalam memilih sekolah, dengan mempertimbangkan mutu pendidikan serta kualitas layanan yang diberikan. Pemilihan sekolah tidak hanya didasarkan pada reputasi akademik saja, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh siswa. Kepuasan siswa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Kepuasan siswa dapat diartikan sebagai kondisi perasaan positif yang muncul ketika pengalaman belajar dan layanan

² Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, <https://peraturan.bpk.go.id/details/43920/uu-no-20-tahun-2003>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 09.15 WIB.

³ Yulia Nurhikmah Sari dan Akhmad H. Abu Bakar, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis*, Didaktika: Jurnal Kependidikan, Vol. 13 No. 4, 2024, hal. 54

⁴ Kemendikbudristek, *Data Pokok Pendidikan Tahun 2023*. <https://dapo.kemdikbud.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 09.35 WIB.

administrasi yang diperoleh sesuai dengan atau bahkan melebihi ekspektasi siswa⁵.

Menurut Sa'ud, keberhasilan suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari perspektif serta tingkat kepuasan para pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sekolah sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, yaitu apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan atau bahkan mampu melampauinya⁶. Menurut Santosa, layanan administrasi sekolah berhubungan dengan tingkat kepuasan siswa, yang mencakup ketanggapan, kejelasan, dan kualitas proses administrasi di sekolah⁷. Hal ini sejalan dengan penelitian Iwan Kandori dkk, yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa⁸. Di SMK Mulya Husada Purwokerto, layanan administrasi tata usaha seperti proses pendaftaran, pengelolaan data siswa, dan respons terhadap keluhan menjadi aspek potensial yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, sebagaimana umum terjadi di SMK swasta lainnya berdasarkan studi yang serupa⁹. Fenomena ini sejalan dengan laporan media yang menyebutkan bahwa 40% SMK swasta di Jawa Tengah mengalami penurunan daya saing akibat mutu layanan administrasi yang rendah¹⁰.

Kualitas pelayanan administrasi menjadi perhatian semua sekolah karena pelayanan tersebut merupakan bagian penting dari layanan pendidikan

⁵ Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009), hal. 54

⁶ Syaefudin Udin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabet, 2008), hal. 85

⁷ Achadi Budi Santosa, *Analysis of Student Satisfaction with School Administration Services*, Edukasia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, Vol. 6 No.1 (2025)

⁸ Iwan Kandori, dkk., Pengaruh Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Advent Tondano, *Literaty: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 4 No. 1, 2023, hal.31

⁹ Susanto, A., "Pengaruh Mutu Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa SMK Swasta". *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 16 No. 2, 2021, hal. 125.

¹⁰ Kompas.com. "SMK Swasta di Jateng Terancam Tutup karena Layanan Buruk". <https://www.kompas.com/edu/read/2022/10/15/12345678/smk-swasta-jateng-terancam-tutup-karena-layanan-buruk>, diakses pada tanggal 4 Oktober 2025 pada pukul 10.25 WIB.

yang berhubungan langsung dengan siswa¹¹. Oleh sebab itu, pada era pendidikan saat ini, layanan administrasi pendidikan menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan siswa. Apabila pelayanan administrasi tidak memperhatikan dimensi kualitas layanan, maka siswa tidak akan merasa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan (siswa) ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, di mana mutu layanan administrasi sebagai elemen *service quality* (SERVQUAL) memengaruhi loyalitas¹².

Selain mutu layanan administrasi, terdapat faktor lain yang juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan siswa, yaitu persepsi biaya pendidikan. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat biaya pendidikan di Indonesia terus naik setiap tahun, bahkan melampaui inflasi umum sebesar 5,8%¹³. Berlinasari dan Erawati menyatakan bahwa tingginya biaya pendidikan merupakan persoalan umum yang telah dikenal luas oleh sebagian besar pelajar di Indonesia dan menjadi hambatan bagi mereka yang berasal dari keluarga berpenghasilan rendah untuk melanjutkan pendidikan¹⁴. Padahal, biaya pendidikan merupakan salah satu kelompok pengeluaran utama rumah tangga. Kondisi ini membuat akses pendidikan semakin sulit dijangkau sebagian keluarga¹⁵.

Peningkatan biaya pendidikan tersebut berdampak pada cara siswa dan orang tua dalam menilai atau mempersepsikan biaya yang harus dikeluarkan. Persepsi biaya pendidikan dapat dimaknai sebagai cara siswa memandang

¹¹ Junita Ramschie, Hermanto Suaib dan Sattu Sattu. "Sistem Pelayanan Administrasi untuk Meningkatkan Motivasi terhadap Guru dan Peserta Didik pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong," *Jurnal Gradual*, Vol. 6, No. 1. 2017. h. 3

¹² Kotler, P., & Keller, K. L., *Marketing Management* (15th ed.), Pearson, 2016. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Kotler-Marketing-Management-15th-Edition/9780133856460.html>

¹³ Badan Pusat Statistik Indonesia. Inflasi Pendidikan Indonesia 2023. <https://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 10.25 WIB.

¹⁴ Berlinasari, M., & Erawati, N. M. A. Pengaruh Motivasi, Biaya Pendidikan dan Lama Pendidikan pada Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti PPAk. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1), 2017, hal. 476.

¹⁵ Hoshizora Foundation, (Fakta Kenaikan Biaya Pendidikan, 17 September 2025), <https://hoshizora.org/fakta-kenaikan-biaya-pendidikan/>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 10.43 WIB.

besaran biaya yang dianggap wajar, terjangkau, maupun sebanding dengan layanan yang diterima. Setiap siswa memiliki persepsi yang berbeda-beda, bergantung pada kondisi ekonomi serta pengalaman yang dirasakan selama menempuh pendidikan.

Dalam konteks kepuasan siswa, persepsi siswa terhadap biaya pendidikan menjadi semakin penting, terutama ketika dikaitkan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Apabila siswa merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai atau sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila biaya dirasa terlalu tinggi dan tidak sebanding dengan kualitas layanan, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan siswa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Sitorus yang menunjukkan bahwa persepsi harga atau biaya memiliki hubungan positif terhadap kepuasan siswa, meskipun pengaruhnya bisa bervariasi tergantung pada konteks dan karakteristik sekolah¹⁶. Temuan tersebut juga selaras dengan penelitian lain yang mengungkapkan bahwa persepsi biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi 0,000¹⁷. Teori persepsi biaya dari Zeithaml menyatakan bahwa persepsi nilai (*value for money*) terhadap biaya pendidikan memoderasi kepuasan, terutama di institusi swasta yang bergantung pada retribusi¹⁸. Dengan demikian, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi, tapi juga oleh persepsi siswa terhadap biaya pendidikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SMK Mulya Husada Purwokerto, ditemukan bahwa mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi siswa terhadap biaya pendidikan menjadi faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan siswa. Meskipun layanan administrasi telah

¹⁶ Tigor Sitorus dan Suwarno, *Analisis Efek Mediasi Kepuasan Siswa Atas Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Persepsi tentang Harga, Terhadap Tingkat Kepercayaan Siswa*, Jurnal Manajemen, Vol. 12 No. 1, 2015.

¹⁷ Imran Ilyas, *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa/i STIE Pembangunan Tanjungpinang*. Masters thesis, Universitas Terbuka, 2013.

¹⁸ Zeithaml, V. A. "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value". *Journal of Marketing*, Vol. 52 No. 3, 1988.

berjalan, masih terdapat kondisi yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, serta persepsi siswa terhadap biaya pendidikan masih beragam. Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, peneliti kemudian melakukan wawancara singkat kepada beberapa siswa. Dari hasil wawancara tersebut, terungkap bahwa siswa terkadang harus menunggu sedikit lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Selain itu, persepsi siswa terhadap biaya pendidikan juga beragam. Kondisi ini menjadi salah satu temuan penting yang perlu mendapat perhatian segera dari pihak sekolah agar tingkat kepuasan siswa dapat meningkat.

Berdasarkan uraian dan hasil riset terdahulu, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya mutu layanan dan biaya pendidikan. Penelitian sebelumnya mengenai mutu layanan, biaya pendidikan, dan kepuasan siswa telah banyak dilakukan. Namun, penelitian tersebut umumnya hanya memiliki kesamaan pada satu atau dua variabel saja. Selain itu, terdapat pula penelitian yang hampir sama, tetapi cakupan pada mutu layanannya sangat luas dan masih bersifat umum. Meskipun terdapat penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, perbedaannya terletak pada fokus variabel mutu layanan, yaitu penelitian ini lebih spesifik pada mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji secara lebih mendalam pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran kedua variabel tersebut dalam meningkatkan kepuasan siswa serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dan menyesuaikan kebijakan biaya pendidikan secara lebih efektif sehingga kepuasan siswa dapat terus ditingkatkan.

B. Definisi Operasional

1. Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha

Mutu layanan administrasi tata usaha didefinisikan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian tata usaha sekolah kepada siswa dalam rangka memenuhi kebutuhan administrasi pendidikan secara efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar layanan yang telah ditentukan, sehingga mampu memenuhi atau melampaui harapan siswa sebagai pengguna layanan.

Mutu layanan administrasi tata usaha dipahami sebagai konsep yang bersifat dinamis dan berorientasi pada kepuasan siswa, yang mencakup kualitas sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana pendukung, serta sikap dan perilaku petugas administrasi dalam memberikan layanan. Mutu layanan dikatakan baik apabila pelayanan administrasi mampu memberikan kemudahan, kejelasan, ketepatan, dan kenyamanan bagi siswa dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi sekolah.

Secara operasional, mutu layanan administrasi tata usaha diukur menggunakan indikator yang mengacu pada dimensi mutu layanan (Servqual), yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Meliputi kelengkapan dan kondisi sarana prasarana administrasi, kerapihan ruang tata usaha, ketersediaan peralatan kerja, serta penampilan petugas tata usaha.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan petugas tata usaha dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, sesuai prosedur, dan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kecepatan petugas tata usaha dalam membantu siswa, memberikan informasi yang jelas, serta menanggapi kebutuhan dan keluhan siswa dengan sigap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kemampuan petugas tata usaha dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.

e. *Empathy* (Empati)

Perhatian pribadi, kepedulian, dan kemampuan petugas tata usaha dalam memahami kebutuhan siswa serta memberikan pelayanan secara ramah dan manusiawi.

2. Persepsi Biaya Pendidikan

Persepsi biaya pendidikan adalah penilaian siswa tentang kewajaran, kesesuaian, dan manfaat biaya pendidikan yang dikeluarkan dibandingkan dengan kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman belajar yang diterima. Persepsi biaya pendidikan mencakup beberapa dimensi yang dapat diukur, yaitu:

- a. Keterjangkauan biaya pendidikan, artinya kemampuan siswa atau orang tua untuk membayar biaya pendidikan tanpa memberatkan keuangan keluarga.
- b. Kesesuaian biaya sekolah dengan jurusan, artinya biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas jurusan yang ditawarkan.
- c. Biaya sekolah yang kompetitif, artinya biaya yang ditetapkan sekolah relatif sepadan atau lebih menarik dibandingkan dengan sekolah lain. Dengan kata lain, sekolah menawarkan harga yang wajar, transparan, dan sebanding dengan kualitas pendidikan, sehingga tetap menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat.
- d. Kesesuaian biaya sekolah dengan manfaat layanan yang diterima, artinya biaya yang dibayarkan oleh siswa atau orang tua sebanding dengan layanan yang diperoleh disekolah tersebut.

3. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa didefinisikan sebagai kondisi emosional berupa perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan siswa setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan layanan

pendidikan yang diterima di sekolah. Kepuasan siswa mencerminkan tingkat kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan sekolah, termasuk layanan administrasi dan biaya pendidikan, dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan siswa sebagai peserta didik.

Kepuasan siswa dipahami sebagai hasil evaluasi subjektif siswa terhadap pengalaman mereka selama menerima layanan pendidikan di sekolah. Kepuasan tersebut muncul apabila layanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan siswa, dan sebaliknya akan menimbulkan ketidakpuasan apabila layanan yang dirasakan berada di bawah harapan.

Secara operasional, kepuasan siswa diukur melalui beberapa dimensi yang mencerminkan persepsi siswa terhadap layanan sekolah, yaitu:

- a. Kualitas dan kesediaan jasa, yaitu mutu pelayanan serta pemenuhan kebutuhan layanan bagi konsumen
- b. Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan, yang mencakup kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, proses pendaftaran yang mudah, pelayanan yang baik saat konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, serta kenyamanan loket atau tempat pembayaran.
- c. Ketepatan pelayanan, yang meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan penjelasan yang disampaikan oleh karyawan.
- d. Keterbukaan informasi, yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas dan transparan terkait kebutuhan layanan kepada konsumen.
- e. Penilaian konsumen, artinya penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi.
- f. Kemampuan berkomunikasi, yaitu mencerminkan kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen melalui komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta

melakukan umpan balik untuk memastikan apakah penjelasan tersebut sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

Melalui dimensi-dimensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Mulya Husada Purwokerto?
2. Bagaimana pengaruh persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Mulya Husada Purwokerto?
3. Bagaimana pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dan persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMK Mulya Husada Purwokerto?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.

b. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto?
- 2) Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto?
- 3) Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto?

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan dan penjaminan mutu layanan pendidikan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi SMK Mulya Husada: Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan serta perencanaan strategis sekolah terkait peningkatan mutu layanan administrasi dan persepsi biaya pendidikan, guna mewujudkan peningkatan kepuasan siswa secara berkelanjutan
- 2) Bagi siswa: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak tidak langsung berupa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan proses pembelajaran di sekolah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan siswa sebagai penerima layanan pendidikan.
- 3) Bagi penulis: Dari penelitian ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya peningkatan mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan dalam meningkatkan kepuasan siswa di lingkungan sekolah.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah serta sumber data awal bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh dari mutu layanan pendidikan dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa pada jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai isi skripsi, sehingga memudahkan dalam menelaah dan memahami setiap bagiannya. Penjelasan lebih rinci akan diuraikan mulai dari bagian awal hingga terakhir.

Bagian Awal, mencakup halaman judul skripsi, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta daftar lampiran.

Bagian Isi, mencakup pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

Bagian Akhir, mencakup daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha

a. Definisi Mutu Layanan

Mutu dapat diartikan sebagai keunggulan suatu produk atau jasa yang mampu memberikan pemenuhan kebutuhan, harapan, serta kepuasan bagi pelanggan¹⁹. Mutu juga didefinisikan sebagai kesesuaian dengan tujuan, penggunaan, kebutuhan, dan standar²⁰. Menurut Goetsch dan Davis, mutu adalah suatu kondisi yang bersifat dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan²¹. Wiyani mengatakan bahwa mutu merupakan rasa bangga dan puas pelanggan terhadap suatu produk baik berupa barang maupun jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi²².

Mutu berkaitan dengan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks sekolah, mutu layanan dapat dilihat dari kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, seperti proses pembelajaran yang efektif, pelayanan guru yang responsif, fasilitas yang memadai, serta administrasi yang tertata dengan baik sehingga mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai pengguna layanan. Mutu tidak bersifat sementara, melainkan harus diperhatikan dalam jangka panjang. Dalam periode tersebut, mutu harus terus diperbarui, ditingkatkan, dan disempurnakan agar selalu mampu memenuhi

¹⁹ Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Implikasi*, Sarana Panca Karya Nusa, 2009, hal. 27.

²⁰ Kasim Yilmaz and Volkan Temizkan, The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Student's Higher Education Satisfaction, *Journal Sagepub*, 2022, hal. 3

²¹ Goetsch, L. David & Davis, Stanley B. (2006). *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production. Proses and Services*. Fifth Ed. New Jersey: Pearson International Edition.

²² Novan Ardy Wiyani, dkk., *Penerapan TQM dalam Pendidikan Akhlak*, Vol. XXVIII No.3, 2013, hal. 224

kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan sekaligus menyesuaikan dengan perkembangan lingkungan. Mutu bersifat dinamis karena mengikuti perubahan kebutuhan pelanggan dan kondisi lingkungan.

Produk bermutu adalah hasil dari kesempurnaan yang dihasilkan tanpa mengeluarkan biaya yang berlebihan. Produk tersebut memiliki nilai dan memberikan prestise kepada pemiliknya. Layanan yang diberikan atau barang yang dihasilkan harus dirasakan oleh konsumen sebagai sesuatu yang sangat baik dan dapat diandalkan, sehingga menimbulkan nilai bahwa jasa dan produk tersebut sangat memuaskan dan tidak mengecewakan. Jika suatu produk atau layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka produk atau layanan tersebut dianggap bermutu. Sebaliknya, jika tidak sesuai dengan harapan, maka dikategorikan sebagai tidak bermutu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan suatu konsep dinamis yang menggambarkan tingkat kesesuaian terhadap standar serta kemampuan produk atau layanan dalam memenuhi bahkan melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan, dengan melibatkan aspek produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan secara terpadu dan berkelanjutan.

Layanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang atau sekelompok orang dalam memberikan atau mengelola segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pihak lain, baik berupa barang maupun jasa, kepada pengguna layanan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Methiana Indrasari, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan terjadinya perpindahan kepemilikan²³. Sementara itu, Dedeh Kurniasih mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses aktivitas dalam melayani konsumen yang dilakukan oleh perusahaan guna

²³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Cet. I; Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 57-58.

memenuhi kebutuhan serta mewujudkan keinginan konsumen²⁴. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat prosedural. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan serta mencakup berbagai aspek kehidupan manusia dalam masyarakat²⁵.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan, serta dilaksanakan secara berkelanjutan. Melalui pelayanan yang diberikan, diharapkan tercipta pemenuhan kebutuhan dan kepuasan bagi pengguna layanan dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat.

Secara umum, mutu layanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi atau lembaga dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Mutu layanan juga menunjukkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan nilai serta kepuasan kepada pelanggan²⁶. Mutu layanan mencerminkan keseluruhan karakteristik yang melekat pada suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang dinyatakan secara langsung maupun yang tidak dinyatakan²⁷. Menurut Parasuraman, dkk., mutu layanan yang dirasakan adalah penilaian menyeluruh atau sikap umum yang mencerminkan tingkat keunggulan suatu layanan²⁸. Dalam konteks pendidikan, mutu layanan diartikan sebagai upaya untuk

²⁴ Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen*, (Cet. I; Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021), h. 14

²⁵ Kamaruddin Sellang, dkk., *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), h. 18

²⁶ Femmy Soffie, dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Padang: CV. Gita Lentera, 2025), hal. 130-131

²⁷ Philip Kotler, dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Edisi VIII; Jakarta: Erlangga, 2001), 311.

²⁸ A. Parasuraman, dkk., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, 1988, 12-14

memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik melalui penyampaian layanan yang tepat dan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Mutu layanan dapat dikatakan baik apabila mampu menyediakan barang atau jasa yang selaras dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dapat dinilai sangat memuaskan. Sebaliknya, pelayanan dinilai kurang baik apabila tidak mampu memenuhi keinginan konsumen, baik dari aspek produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga. Oleh sebab itu, pelayanan yang bermutu harus dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar operasional prosedur berfungsi sebagai pedoman penting dalam pelaksanaan manajemen dan pelayanan kepada pengguna layanan. SOP mengatur alur dan mekanisme proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan organisasi.

b. Definisi Administrasi Tata Usaha

Administrasi berasal dari Bahasa Latin yang terdiri dari dua kata, yaitu 'ad' yang berarti 'kepada' dan 'ministro' yang berarti 'melayani'. Secara umum, administrasi dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan atau pengabdian terhadap pihak tertentu²⁹. Administrasi merupakan semua proses atau rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, yang memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun material, dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan secara efektif dan efisien³⁰.

Tata usaha merupakan seperangkat ketentuan atau peraturan yang berlaku dalam proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, tata usaha didefinisikan sebagai penyelenggaraan

²⁹ Rosmiaty Aziz, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, (Cet. I; Yogyakarta: Penerbit SIBUKU, 2016), hal. 1

³⁰ Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dan Pembelajaran*, (Cet. I; Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal.3

urusan tulis-menulis, termasuk yang berkaitan dengan keuangan dan hal serupa, di perusahaan, negara, atau lingkungan lainnya³¹.

Administrasi tata usaha adalah kegiatan pencatatan terhadap seluruh peristiwa atau aktivitas yang terjadi pada suatu organisasi, yang kemudian digunakan sebagai bahan informasi atau keterangan bagi pimpinan³². Selain itu, tata usaha juga mencakup seluruh proses pengelolaan surat-menyurat, dimulai dari proses penerimaan, pencatatan, pengelolaan, pengadaan, pengiriman, hingga penyimpanan seluruh bahan keterangan yang dibutuhkan oleh organisasi.

Tata usaha merupakan salah satu komponen administrasi yang berfungsi sebagai bentuk pelayanan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi. Kegiatan tata usaha meliputi pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai bahan data. Bahan data ini dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu, daftar, gambar, foto, maupun benda lain yang dapat memberikan informasi penting. Di sekolah, kantor tata usaha tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan surat-menyurat, tetapi juga berperan sebagai pusat pengelolaan data dan informasi. Dengan demikian, tata usaha memiliki peranan penting dalam mendukung dan mengembangkan kehidupan serta operasional sekolah secara menyeluruh.

Dari beberapa pengertian di atas, mutu layanan administrasi tata usaha didefinisikan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian tata usaha sekolah kepada siswa dalam rangka memenuhi kebutuhan administrasi pendidikan secara efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, sehingga mampu memenuhi atau melampaui harapan siswa sebagai pengguna layanan.

c. Dimensi Mutu Layanan

Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk menilai mutu pelayanan atau jasa adalah model Servqual, yang dikembangkan oleh

³¹ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2025 pada pukul 13.24 WIB.

³² Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 101.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model Servqual ini berfokus pada perbandingan di antara dua faktor utama, yaitu layanan yang diterima oleh konsumen dan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Perbandingan antara kedua faktor tersebut diorganisir dalam lima dimensi mutu layanan yang telah ditetapkan dalam model Servqual. Menurut Supangat³³, terdapat lima dimensi mutu layanan yaitu:

- 1) *Tangibles* (bentuk fisik), yaitu kapasitas suatu organisasi dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar tercermin dari penampilan serta pemanfaatan sarana fisik yang dimilikinya, termasuk keadaan lingkungan di sekitarnya. Hal ini menjadi bentuk nyata dari mutu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kinerja diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, pemberian layanan yang adil kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, ditunjang dengan sikap ramah serta tingkat ketelitian yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, disertai penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa penjelasan yang jelas dapat menimbulkan pandangan negatif terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan membangun kepercayaan staf, sehingga memberikan rasa aman dan mengurangi keraguan para pelanggan kepada organisasi. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari beberapa aspek,

³³ Femmy Soffie, dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Padang: CV. Gita Lentera, 2025), hal. 130-131

yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) *Empathy* (empati), yaitu Suatu bentuk pelayanan yang menunjukkan kepedulian tulus dan bersifat personal kepada pelanggan, dengan berusaha memahami kebutuhan serta harapan mereka. Hal ini mencakup kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

d. Cara Mengukur Mutu Layanan

Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan melalui proses peninjauan atau evaluasi, yang kemudian diikuti dengan langkah-langkah perbaikan. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan antara lain sebagai berikut:

1) Terbuka terhadap masukan pelanggan

Melakukan survei terhadap pelanggan, dalam konteks pendidikan yaitu peserta didik, untuk memperoleh ulasan, pendapat, kritik, dan saran. Masukan ini bertujuan agar evaluasi dilakukan secara jujur dan menjadi dasar perbaikan bagi lembaga atau institusi.

2) Evaluasi kinerja secara rutin

Lembaga atau penyedia jasa perlu melakukan evaluasi berkala, seperti menilai keberhasilan layanan, memantau kepuasan pengguna, dan memastikan standar operasional prosedur (SOP) layanan diterapkan dengan konsisten.

3) Peningkatan kualitas layanan

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan cara memberikan SOP layanan yang jelas kepada pegawai administrasi dan melatih mereka agar bekerja secara profesional sesuai prosedur³⁴.

³⁴ Dewi R. Pertiwi, *Kualitas Pelayanan dalam Pemasaran Jasa*, (Bandung: Deepublish, 2021), hal. 71

2. Persepsi Biaya Pendidikan

a. Definisi Persepsi Biaya Pendidikan

Persepsi dalam bahasa Inggris disebut *perception*, sedangkan dalam bahasa Latin disebut *perceptio* yang berasal dari kata *percipere*. Secara etimologis, persepsi berarti menerima atau mengambil sesuatu³⁵. Menurut Leavitt dalam Rokhmatika, persepsi dalam arti sempit diartikan sebagai penglihatan, yaitu cara seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas, persepsi diartikan sebagai pandangan, yakni cara seseorang memandang atau menafsirkan sesuatu³⁶. Persepsi juga merupakan proses konstruktif yang melibatkan penerimaan stimulus serta usaha individu untuk memahami situasi yang dihadapi³⁷.

Persepsi adalah proses seseorang menerima rangsangan melalui pancaindera, yang diawali dengan perhatian, sehingga individu dapat memahami, menafsirkan, dan merasakan objek atau hal yang diamati, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya. Dengan kata lain, persepsi adalah cara individu menilai sesuatu berdasarkan rangsangan yang diterimanya melalui pancaindera³⁸. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses seseorang dalam menerima, memahami, menafsirkan, dan memberi makna terhadap suatu rangsangan yang diterima melalui pancaindra. Persepsi tidak hanya berkaitan dengan bagaimana seseorang melihat sesuatu, tetapi juga bagaimana individu memandang, menilai, dan mengartikan suatu objek atau situasi berdasarkan pengalaman, perhatian, serta stimulus yang diterimanya, baik dari dalam maupun luar diri.

³⁵ Kandi, dkk., *Pengantar Psikologi Umum*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023), hal. 83

³⁶ Idi Warsah dan Mirzon Daheri, *Psikologi: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Tunas Gemilang Press, 2021), hal. 86-87.

³⁷ Feldman, R. S., *Understanding Psychology*, (Singapore: McGraw Hill College, 1999)

³⁸ Kezia Eveline Silaen, dkk., *Minat, Motivasi, Persepsi dan Biaya Pendidikan Terhadap Pilihan Berkarir di Bidang Perpajakan Pada Mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.3, No.3, 2024, hal. 1320

Biaya pendidikan menurut Dedy Ansari Harahap, dkk., sering kali disamakan dengan pengeluaran untuk pendidikan³⁹. Menurut Ghazali, biaya pendidikan merupakan nilai moneter dari sumber daya yang diperlukan untuk mengatur dan menyelenggarakan pendidikan. Oleh karena itu, perhitungan biaya pendidikan memerlukan identifikasi kebutuhan sumber daya, termasuk kualitas, spesifikasi, dan jumlahnya, agar penyelenggaraan pendidikan dapat berjalan dengan baik⁴⁰. Sementara itu, David Wijaya menyatakan bahwa biaya pendidikan ialah salah satu komponen terpenting dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Biaya di sini memiliki arti yang luas, mencakup segala pengeluaran yang terkait dengan pendidikan, seperti iuran siswa, fasilitas fisik, buku pelajaran, dan honorarium guru. Cara perencanaan, perolehan, alokasi, dan pengelolaan biaya-biaya tersebut termasuk dalam ranah pembiayaan atau pendanaan pendidikan (*educational finance*)⁴¹.

Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen yang sangat penting sebagai input instrumental dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Biaya ini mencakup seluruh pengeluaran yang berkaitan dengan proses pendidikan, baik dalam bentuk uang, barang, maupun tenaga yang memiliki nilai ekonomis⁴². Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 Pasal 3 Ayat 1, biaya pendidikan meliputi biaya administrasi atau registrasi, biaya penyelenggaraan atau pengelolaan pendidikan, serta biaya pribadi peserta didik⁴³.

³⁹ Dedy Ansari Harahap, dkk., "The College Selection Based on The Education Cost, University Image and Lecturer Quality", *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindio*, Vol. 33, No. 2, 2021,

⁴⁰ Asfila, dkk. *Manajemen Pembiayaan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pada MTSN Janarata Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah*, (Bener Meriah : Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala , 2015) hal.124

⁴¹ Dedi Supriadi, *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2012) hal.3

⁴² Nurizka Astari, Yahya Tanjung, *Pengaruh Kualitas Pendidikan, Biaya Pendidikan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta PAB 8 Sampali*, *Education Achievement: Journal of Science and Research*, Vol. 6 No. 1, 2025, hal. 80

⁴³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, https://www.polsri.ac.id/panduan/01_umum/07_Peraturan_Pemerintah_Republik_Indonesia_Nomor_48_Tahun_2008_Tanggal_4_Juli_2008_Tentang_Pendanaan_Pendidikan.PDF, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pukul 13.25 WIB.

Biaya pendidikan sering kali disamakan dengan pengeluaran untuk pendidikan. Dalam hal ini, biaya pendidikan memiliki pengertian yang luas, yaitu seluruh bentuk pengeluaran yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan, baik berupa uang, barang, maupun tenaga kerja yang dinyatakan dalam satuan moneter⁴⁴. Biaya pendidikan tidak hanya dipandang sebagai pengeluaran yang harus dibayar oleh siswa, tetapi juga berkaitan dengan penilaian siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diterima. Siswa akan merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan dianggap sesuai dengan fasilitas, pelayanan, serta kualitas pembelajaran yang diperoleh. Sebaliknya, apabila biaya pendidikan dinilai terlalu tinggi dan tidak sebanding dengan manfaat yang diterima, maka kepuasan siswa dapat menurun. Dengan demikian, persepsi siswa terhadap biaya pendidikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap lembaga pendidikan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap biaya pendidikan adalah penilaian siswa tentang kewajaran, kesesuaian, dan manfaat biaya pendidikan yang dikeluarkan dibandingkan dengan kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman belajar yang diterima. Persepsi ini bersifat subjektif, karena berbeda antara satu siswa dengan siswa lain tergantung kondisi ekonomi, harapan, dan pengalaman mereka.

b. Dimensi Persepsi Biaya Pendidikan

Dimensi biaya pendidikan menurut Supriadi⁴⁵ terdiri dari:

1) Biaya sekolah per siswa

Biaya sekolah per siswa mencakup pendaftaran, SPP, dan uang saku. Pada awal setiap tahun ajaran, setiap siswa diwajibkan membayar biaya pendaftaran dan SPP untuk mendukung kegiatan pembelajaran di

⁴⁴ Dedy Ansari Harahap, dkk., "THE COLLEGE SELECTION BASED ON THE EDUCATION COST, UNIVERSITY IMAGE AND LECTURER QUALITY", *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindio*, Vol. 33, No. 2, 2021,

⁴⁵ Dedi Supriadi, *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010, hal. 111

sekolah. Sementara itu, uang saku ialah pengeluaran rutin yang dikeluarkan setiap hari.

2) Biaya peralatan dan perlengkapan sekolah

Biaya untuk peralatan dan perlengkapan sekolah mencakup seragam sekolah, perlengkapan olahraga, buku, dan alat tulis bagi setiap siswa. Setiap siswa membutuhkan peralatan dan perlengkapan tersebut untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran.

c. Indikator Biaya Pendidikan

Menurut Dedy Ansari Harahap, dkk., biaya pendidikan dapat diukur menggunakan empat indikator⁴⁶, yaitu:

- 1) Keterjangkauan biaya pendidikan, artinya kemampuan siswa atau orang tua untuk membayar biaya pendidikan tanpa memberatkan keuangan keluarga.
- 2) Kesesuaian biaya sekolah dengan jurusan, artinya biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas jurusan yang ditawarkan.
- 3) Biaya sekolah yang kompetitif, artinya biaya yang ditetapkan sekolah relatif sepadan atau lebih menarik dibandingkan dengan sekolah lain. Dengan kata lain, sekolah menawarkan harga yang wajar, transparan, dan sebanding dengan kualitas pendidikan, sehingga tetap menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat.
- 4) Kesesuaian biaya sekolah dengan manfaat layanan yang diterima, artinya biaya yang dibayarkan oleh siswa atau orang tua sebanding dengan layanan yang diperoleh disekolah tersebut.

d. Unsur Biaya Pendidikan

Berdasarkan pendekatan unsur biaya (*ingredient approach*), pengeluaran sekolah dapat dibagi menjadi beberapa kategori atau item pengeluaran, yaitu:

⁴⁶ Dedy Ansari Harahap, dkk., "THE COLLEGE SELECTION BASED ON THE EDUCATION COST, UNIVERSITY IMAGE AND LECTURER QUALITY", *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindio*, Vol. 33, No. 2, 2021,

- a) Pengeluaran untuk pelaksanaan pelajaran
- b) Pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah
- c) Kesejahteraan pegawai
- d) Administrasi⁴⁷.

3. Kepuasan Siswa

a. Definisi Kepuasan Siswa

Kepuasan adalah kondisi di mana harapan, keinginan, dan kebutuhan seseorang dapat terpenuhi. Menurut Susilo, kepuasan merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang diterima dengan harapannya⁴⁸. Istilah kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu dari kata *satis* yang berarti “cukup” atau “baik” dan *facio* yang berarti “melakukan” atau “membuat”⁴⁹. Dengan demikian, produk atau layanan yang dapat memuaskan pelanggan adalah produk atau layanan yang mampu memberikan apa yang dicari pelanggan dengan kualitas yang dianggap cukup baik.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Candrianto, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan mereka⁵⁰. Kepuasan ini bergantung pada sejauh mana harapan pelanggan terhadap kinerja produk terpenuhi; jika harapan tercapai, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika tidak, mereka akan merasa kecewa.

Siswa adalah anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran di jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional⁵¹. Mereka adalah subjek

⁴⁷ Rusdiana, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan* (Bandung : Tresna Bhakti Press, 2019) hal.63

⁴⁸ Hermawan Ahmad Susilo, *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo*, Jurnal MAKER, Vol. 1 No. 1, 2015, hal. 16

⁴⁹ Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Ahsyara Media Indonesia, 2020), hal. 94

⁵⁰ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), h. 47

⁵¹ Nasional, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1

pendidikan yang ingin mengasah kemampuan dan potensi melalui pendidikan formal, informal, maupun non-formal, mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Menurut Suharsimi Arikunto, siswa adalah setiap individu yang menjadi subjek pendidikan dan mengikuti proses pembelajaran di sebuah lembaga pendidikan⁵². Dengan kata lain, dalam pelaksanaan proses pendidikan di sekolah, keberadaan subjek pendidikan, termasuk siswa merupakan hal yang esensial.

Siswa merupakan salah satu sumber daya manusia utama yang menjadi fokus layanan di sekolah. Seluruh kegiatan di sekolah, baik secara langsung maupun tidak langsung, ditujukan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang optimal. Siswa adalah individu yang memiliki ciri khas dalam kepribadiannya, yang berkembang seiring pertumbuhan mereka. Oleh karena itu, lingkungan tempat siswa tinggal sangat memengaruhi proses pertumbuhan dan perkembangan mereka.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa siswa merupakan subjek pendidikan yang esensial, anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan potensi diri melalui berbagai jalur pendidikan, serta salah satu sumber daya manusia utama di sekolah yang pertumbuhan dan perkembangannya dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka tinggal.

Jadi, yang dimaksud kepuasan siswa dalam penelitian ini adalah kondisi emosional berupa perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan siswa setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan layanan pendidikan yang diterima di sekolah.

b. Indikator Kepuasan Siswa

Kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional berupa rasa puas atau tidak puas yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Menurut Susilo⁵³, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa meliputi:

⁵² Muhammad Rifa'i, *Manajemen Peserta Didik*, ed. Rusyi Ananda (Medan: CV. Widya Puspita, 2018), h. 32.

⁵³ Hermawan Ahmad Susilo, *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo*, Jurnal MAKER, Vol. 1 No. 1, 2015, hal. 16

- 1) Kualitas dan kesediaan jasa. Artinya, mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi konsumen
- 2) Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan, meliputi kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, kemudahan dalam mendaftar, adanya pelayanan yang baik ketika konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, kenyamanan loket atau tempat pembayaran.
- 3) Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketepatan penjelasan dari karyawan.
- 4) Keterbukaan informasi, mencakup kemudahan memperoleh informasi yang transparan menyangkut kebutuhan pelayanan kepada konsumen.
- 5) Penilaian konsumen, artinya penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi.
- 6) Kemampuan berkomunikasi, artinya cermin kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen lewat komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen serta melakukan umpan balik apakah yang dijelaskan sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

c. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Philip Kotler dalam Fandi Tjiptono, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*)

Banyak organisasi menyediakan kotak saran serta menerima keluhan dari pelanggan. Masukan dan keluhan tersebut dikumpulkan oleh sekolah untuk dijadikan bahan evaluasi, antisipasi, dan pengembangan pelayanan. Informasi ini dapat memberikan ide serta masukan yang membantu organisasi agar lebih tanggap dan responsif terhadap kritik dan saran pelanggan.

2) Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Sekolah dapat melaksanakan survei kepuasan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui pos, surat elektronik, situs web, telepon, wawancara tatap muka, atau dengan meminta pelanggan mengisi kuesioner.

3) Pembeli bayangan (*Ghost Shopping*)

Organisasi dapat menugaskan seseorang untuk bertindak sebagai pelanggan guna menilai dan melaporkan kelebihan serta kekurangan pelayanan yang diberikan. Selain menggunakan pihak luar, manajer juga sebaiknya terlibat langsung di lapangan. Pengalaman langsung ini penting karena data dan informasi yang diperoleh berasal dari pengamatan dan pengalaman pribadi.

4) Analisis pelanggan yang beralih (*Lost Customer Analysis*)

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang telah berpindah ke organisasi lain, dengan tujuan memperoleh masukan sebagai bahan perbaikan kinerja agar kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan⁵⁴.

d. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Budiastuti dalam Rambat Lupiyoadi, terdapat lima faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan, yaitu:

1) Kualitas produk atau layanan

Kualitas produk atau layanan merupakan salah satu komponen penting dalam bauran pemasaran (*marketing mix*), yang meliputi produk, harga, promosi, dan distribusi, serta berperan dalam meningkatkan penjualan. Produk atau layanan dengan kualitas yang baik cenderung lebih diminati oleh pelanggan, sehingga dapat mendorong peningkatan penjualan, terutama karena konsumen yang semakin memahami produk akan lebih selektif dalam memilih kualitas terbaik. Oleh karena itu,

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019

organisasi perlu berfokus pada peningkatan kualitas agar mampu memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelanggan akan merasa puas apabila kinerja atau hasil layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Persepsi konsumen terhadap kualitas akan memengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja layanan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan. Dengan demikian, kualitas produk atau jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penjualan. Selain itu, persepsi kualitas juga memengaruhi keputusan pasca pembelian, seperti keputusan konsumen, nilai perilaku, loyalitas, dan retensi pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas ketika memperoleh pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kesan positif bagi peserta didik sebagai penerima jasa pendidikan di sekolah. Kualitas layanan yang optimal dapat diwujudkan secara berkelanjutan melalui perbaikan layanan serta perhatian terhadap standar kinerja, baik standar internal maupun eksternal.

Salah satu upaya agar jasa yang ditawarkan lembaga pendidikan memiliki keunggulan dibandingkan lembaga lain adalah dengan menyediakan layanan yang berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan. Kebutuhan tersebut terbentuk dari pengalaman serta informasi yang mereka terima. Pelanggan cenderung memilih penyedia jasa berdasarkan kebutuhannya, kemudian membandingkan layanan yang diterima dengan harapan setelah menggunakan jasa tersebut.

Penilaian terhadap kualitas layanan tidak hanya ditentukan dari sudut pandang lembaga, tetapi harus dilihat dari persepsi pelanggan. Oleh karena itu, dalam merancang strategi dan program pelayanan, lembaga pendidikan perlu berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan aspek kualitas yang dirasakan oleh mereka.

3) Emosional

Aspek emosional berkaitan dengan kemampuan suatu produk atau layanan dalam menimbulkan rasa bangga bagi pelanggan yang menggunakannya. Pelanggan akan merasa lebih percaya diri dan meyakini bahwa orang lain akan memberikan penilaian positif karena mereka menggunakan produk atau jasa dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

4) Harga

Harga berpengaruh langsung terhadap permintaan suatu produk atau layanan, karena merupakan nilai yang harus dibayarkan oleh pelanggan kepada organisasi. Pelanggan umumnya bersedia membayar lebih apabila memperoleh layanan yang berkualitas. Namun, jika kualitas produk atau jasa setara tetapi ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau, hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

5) Biaya

Biaya juga menjadi faktor yang penting, di mana pelanggan akan merasa lebih puas apabila tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan banyak waktu untuk memperoleh produk atau layanan, karena pelayanan yang diberikan sudah efisien dan memudahkan⁵⁵.

B. Penelitian Terkait

Kajian pustaka dimaksudkan untuk menghindari kesamaan dari penelitian sebelumnya. Dalam skripsi ini, penulis akan menguraikan sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang akan diteliti. Sumber-sumber tersebut berasal dari skripsi maupun literatur lain yang relevan, sehingga dapat terlihat dengan jelas perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Beberapa penelitian yang relevan dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terkait

No.	Peneliti	Judul	Temuan	Persamaan	Perbedaan
1.	Nur Indah Sari, 2022	Analisis Tingkat Kepuasan	Dari penelitian yang telah dilakukan,	Meneliti tentang kepuasan siswa	Penelitian Nur Indah hanya memfokuskan

⁵⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 72

No.	Peneliti	Judul	Temuan	Persamaan	Perbedaan
		Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 di SMA Negeri 8 Gowa	diperoleh $t_{hitung} = 7,98816$ dan $t_{tabel} = 1,66757$. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sekolah pada masa pandemi covid-19 di SMA Negeri 8 Gowa.	dan kualitas layanan administrasi	pada satu variabel bebas yaitu kualitas layanan administrasi tata usaha dan dilakukan dalam konteks pandemi, sedangkan penelitian ini menambahkan variabel persepsi biaya pendidikan serta dilakukan pada kondisi pembelajaran normal di SMK Mulya Husada Purwokerto.
2.	Agustiena Merdekawati, dkk., 2024	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Universitas Bina Sarana Informatika	Hasil CSI menunjukkan skor 78% yang berarti mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan. Namun, berdasarkan analisis IPA, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, yang dipengaruhi oleh peran dosen, staf administrasi, serta fasilitas di lingkungan Universitas	Meneliti tentang kepuasan dan mutu layanan	Dalam penelitian Agustiena, objek penelitian berada pada jenjang perguruan tinggi dan membahas mutu layanan pendidikan secara umum, sedangkan penelitian ini dilakukan pada jenjang SMK dan secara khusus meneliti mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa.

No.	Peneliti	Judul	Temuan	Persamaan	Perbedaan
			Bina Sarana Informatika.		
3.	Nur Rohfitta, 2022	Pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI secara umum berada pada kategori puas sebesar 74,99%.	Meneliti tentang mutu layanan administrasi dan kepuasan siswa.	Penelitian Nur Rohfitta hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu mutu pelayanan administrasi, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yaitu mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan, dengan objek penelitian yang berbeda.
4.	Dzivinca Sofyana, 2023	Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kesiswaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 74,8% terhadap kepuasan siswa	Meneliti tentang mutu layanan administrasi dan kepuasan siswa	Penelitian Dzivinca berfokus pada layanan administrasi kesiswaan saja, sementara penelitian yang dilakukan peneliti mencakup layanan administrasi tata usaha secara menyeluruh serta menambahkan variabel persepsi biaya pendidikan sebagai faktor yang

No.	Peneliti	Judul	Temuan	Persamaan	Perbedaan
					memengaruhi kepuasan siswa.
5.	Siti Marselia, dkk., 2025	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Bulakamba	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun profesionalisme guru berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa, baik secara parsial maupun simultan.	Meneliti tentang kualitas layanan dan kepuasan siswa	Penelitian Siti Marselia menitikberatkan pada kualitas pelayanan dan profesionalisme guru, sedangkan penelitian ini berfokus pada mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan, serta dilakukan di SMK, bukan SMA.
6.	Andriyani Widyastuti dan Rina Istiqomawati, 2021	Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya Pendidikan pada <i>Word of Mouth</i> di STEI Yogyakarta	Berdasarkan hasil uji dari variabel biaya pendidikan menunjukkan bahwa variabel tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap <i>word of mouth</i> (WOM), dengan tingkat signifikansi 0.00.	Meneliti tentang kualitas layanan dan biaya pendidikan	Penelitian mereka meneliti pengaruh kualitas layanan dan persepsi biaya pendidikan terhadap <i>Word of Mouth</i> (WOM) di perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini meneliti pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK, sehingga objek dan indikator

No.	Peneliti	Judul	Temuan	Persamaan	Perbedaan
					kepuasan berbeda.
7.	Amadheo Josh Friendly Ginting, dkk., 2026	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik pada Sekolah Menengah Kejuruan SMKN 1 Tanah Pinem Kabupaten Dairi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.	Meneliti tentang kualitas pelayanan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.	Penelitian Amadheo dkk. membahas kualitas pelayanan sekolah secara umum terhadap kepuasan peserta didik, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi siswa tentang biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, tempat penelitian juga berbeda.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dapat diketahui bahwa mutu layanan serta biaya pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa maupun mahasiswa. Penelitian-penelitian tersebut sama-sama membahas hubungan kualitas layanan, layanan administrasi, dan biaya pendidikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik mutu layanan dan semakin baik persepsi terhadap biaya pendidikan, maka tingkat kepuasan siswa juga cenderung meningkat.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian, yaitu lebih spesifik membahas mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto. Selain itu, objek dan lokasi penelitian juga berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan disekolah. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi proses belajar maupun dari segi pelayanan administrasi dan pembiayaan pendidikan. Dalam konteks sekolah, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kegiatan pembelajaran dikelas, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi serta bagaimana siswa memandang biaya pendidikan yang harus mereka keluarkan.

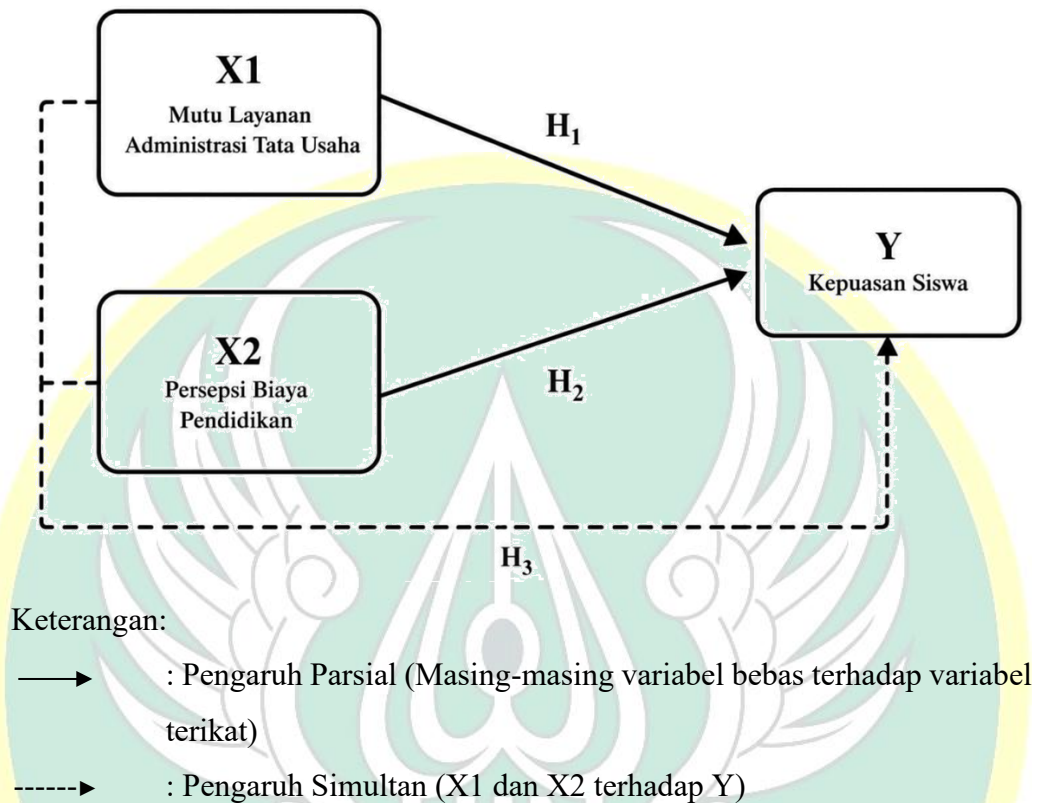
Mutu layanan administrasi tata usaha berperan penting karena tata usaha merupakan bagian sekolah yang paling sering berhubungan langsung dengan siswa dalam berbagai urusan administrasi, seperti pengisian data, surat-menyerurat, pembayaran, dan keperluan administratif lainnya. Apabila pelayanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, dan mudah dipahami, maka siswa cenderung merasa nyaman dan puas terhadap sekolah. Sebaliknya, jika layanan administrasi kurang responsif, berbelit-belit, atau tidak jelas, maka kepuasan siswa dapat menurun.

Selain itu, persepsi biaya pendidikan juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan siswa. Siswa dan orang tua pada umumnya menilai biaya pendidikan dari segi kewajaran, keterjangkauan, dan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat layanan yang diperoleh. Jika biaya pendidikan dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan layanan yang diterima, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan. Namun, apabila biaya dinilai wajar dan sesuai dengan kualitas layanan sekolah, maka kepuasan siswa akan meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan siswa. Dalam penelitian ini, mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan dipandang sebagai variabel bebas yang diduga memengaruhi kepuasan siswa sebagai variabel terikat. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui apakah kedua variabel tersebut, baik

secara parsial maupun simultan, berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu parameter populasi yang didasarkan pada data sampel yang diperoleh. Penelitian ini berfokus pada data populasi atau jumlah sampel yang digunakan untuk merumuskan hipotesis statistik.

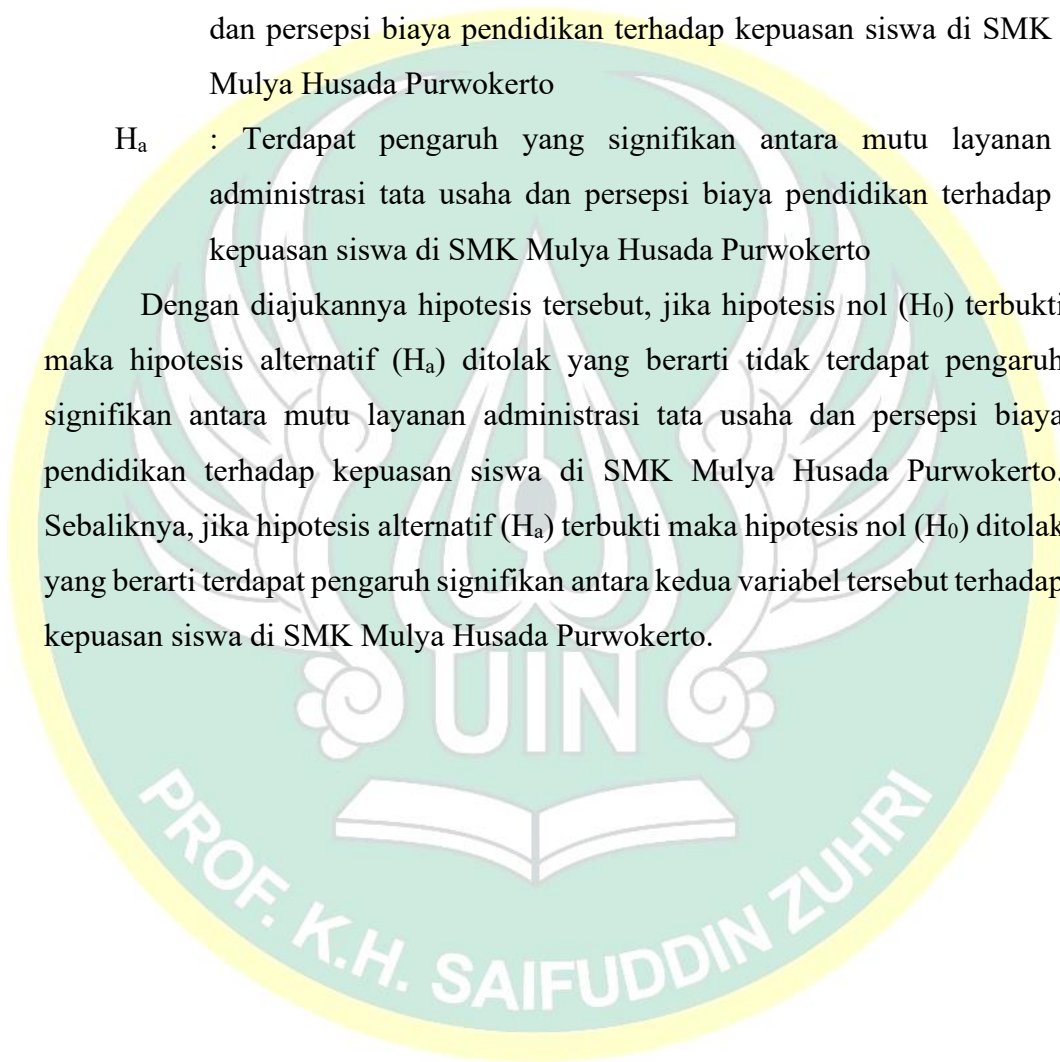
Untuk itu, peneliti mengajukan hipotesis kerja sebagai berikut:

- H_0 : Tidak ada pengaruh antara mutu layanan administrasi tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan administrasi tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

2. H_0 : Tidak ada pengaruh antara persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto
3. H_0 : Tidak ada pengaruh antara mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Dengan diajukan hipotesis tersebut, jika hipotesis nol (H_0) terbukti maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto. Sebaliknya, jika hipotesis alternatif (H_a) terbukti maka hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto. Berdasarkan sifat masalah yang ada, peneliti memilih pendekatan kuantitatif, yang mana untuk menilai fenomena atau kejadian dalam bentuk kategori atau angka⁵⁶. Metode kuantitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang datanya berbentuk angka, diambil dari sampel pada populasi tertentu yang umumnya diambil secara acak, dan menganalisisnya menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya⁵⁷. Dari hubungan tersebut, peneliti dapat memperoleh hasil akhir yang menjadi output dari penelitian ini. Pendekatan ini dipilih oleh peneliti untuk tujuan tersebut.

B. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Independen (X_1): Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (terikat)⁵⁸.

Pada variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan organisasi untuk menampilkan keberadaannya melalui fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, sarana komunikasi, serta kondisi lingkungan sekitar yang mendukung mutu layanan secara nyata.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan memuaskan, dengan ketepatan

⁵⁶ Koentjaraningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*. (Jakarta: PT. Gramedia, 1994), hal. 253.

⁵⁷ Amiroton Sholikhah, *Hubungan Persepsi terhadap Teknik Statistik dengan Minat Melakukan Penelitian Kuantitatif pada Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto*, Jurnal KOMUNIKA: Jurnal Dakwah dan Komunikasi, Vol.11, No.2, 2017, hal. 321

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Edisi kedua cet.1*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 69

waktu, keadilan tanpa kesalahan, sikap ramah, serta tingkat ketelitian tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan staf untuk membantu pelanggan dengan pelayanan cepat, tepat, dan informasi yang jelas. Penundaan tanpa penjelasan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu layanan.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan staf yang menumbuhkan rasa aman pelanggan, dan bebas risiko. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari beberapa komponen, di antaranya yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*Empathy*), yaitu pelayanan personal yang menunjukkan kepedulian tulus, dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan melalui hubungan mudah, komunikasi baik, perhatian individu, dan pemahaman mendalam.

2. Variabel Independen (X_2): Persepsi Biaya Pendidikan

Pada variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan biaya pendidikan, artinya kemampuan siswa atau orang tua untuk membayar biaya pendidikan tanpa memberatkan keuangan keluarga.
- b. Kesesuaian biaya sekolah dengan jurusan, artinya biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas jurusan yang ditawarkan.
- c. Biaya sekolah yang kompetitif, artinya biaya yang ditetapkan sekolah relatif sepadan atau lebih menarik dibandingkan dengan sekolah lain. Dengan kata lain, sekolah menawarkan harga yang wajar, transparan, dan sebanding dengan kualitas pendidikan, sehingga tetap menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat.
- d. Kesesuaian biaya sekolah dengan manfaat layanan yang diterima, artinya biaya yang dibayarkan oleh siswa atau orang tua sebanding dengan kualitas dan kesediaan layanan yang diperoleh disekolah tersebut.

3. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Siswa

Variabel dependen sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel independen (bebas)⁵⁹.

Pada variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas dan kesediaan jasa, yaitu mutu pelayanan serta pemenuhan kebutuhan layanan bagi konsumen
- b. Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan, yang mencakup kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, proses pendaftaran yang mudah, pelayanan yang baik saat konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, serta kenyamanan loket atau tempat pembayaran.
- c. Ketepatan pelayanan, yang meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan penjelasan yang disampaikan oleh karyawan.
- d. Keterbukaan informasi, yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas dan transparan terkait kebutuhan layanan kepada konsumen.
- e. Penilaian konsumen, artinya penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi.
- f. Kemampuan berkomunikasi, yaitu mencerminkan kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen melalui komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta melakukan umpan balik untuk memastikan apakah penjelasan tersebut sudah sesuai dengan keinginan konsumen

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Mulya Husada Purwokerto, yang beralamat di Jl. Kembaran-Sumba No. 86, Dusun II, Karangcegak,

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi kedua cet.1, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 69

Kecamatan Sumbang, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, di antaranya:

- a. SMK Mulya Husada Purwokerto merupakan sekolah kejuruan berbasis kesehatan yang menuntut layanan pendidikan yang berkualitas, termasuk dalam hal layanan administrasi serta pengelolaan biaya pendidikan yang baik guna mendukung kepuasan siswa.
- b. Penelitian serupa belum pernah dilakukan di sekolah ini, sehingga hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran serta manfaat langsung bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2025 hingga April 2026. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Waktu Pelaksanaan Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan											
		Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Penyusunan Proposal	■	■	■	■								
2.	Seminar Proposal					■							
3.	Revisi Proposal					■							
4.	Penyusunan Instrumen									■	■		
5.	Validasi Instrumen											■	
6.	Uji coba instrumen											■	
7.	Pengumpulan data											■	
8.	Pengolahan dan analisis data												■
9.	Penyusunan dan penyelesaian laporan hasil penelitian												■

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya. Populasi tidak terbatas pada manusia saja, melainkan juga mencakup objek, benda, atau elemen alam

lainnya. Selain itu, populasi bukan sekadar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang diteliti, melainkan juga mencakup seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut⁶⁰. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto tahun ajaran 2025/2026.

Pemilihan siswa sebagai populasi juga didasarkan pada variabel yang diteliti, yaitu mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan. Siswa merupakan pihak yang langsung menggunakan layanan administrasi sekolah serta merasakan dan menilai biaya pendidikan yang dibayarkan, sehingga mereka paling tepat untuk memberikan data terkait pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan siswa.

Adapun jumlah keseluruhan siswa sebanyak 811 siswa yang tersebar di berbagai program keahlian. Jumlah tersebut menjadi dasar dalam penentuan sampel penelitian.

Tabel 3.2. Jumlah Siswa SMK Mulya Husada

No.	Kelas	Jumlah
1.	X	321
2.	XI	272
3.	XII	218
	Total	811

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang ingin diteliti⁶¹. Ketika populasi terlalu besar untuk dipelajari secara keseluruhan, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Hasil pengamatan atau analisis pada sampel ini dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi, asalkan sampel tersebut benar-benar representatif atau mewakili karakteristik populasi secara akurat.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menerapkan teknik *probability sampling*. Teknik ini merupakan metode pemilihan sampel

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. ke 19*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 80 cetakan ke 19

⁶¹ Rohmad, dan Supriyanto, *Pengantar Statistika*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2016), hlm. 27

yang memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai bagian dari sampel⁶². Dalam penelitian ini, *probability sampling* diterapkan dengan menggunakan *simple random sampling* dimana teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak atau random dari anggota populasi sesuai dengan jumlah yang diperlukan. Jadi, untuk sampel penelitian ini yaitu beberapa siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto.

Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

E = Error margin (tingkat kealahan yang ditoleransi (5% atau 0,05))

Apabila jumlah populasi siswa di SMK Mulya Husada sebanyak 811 orang dan tingkat kesalahan 5%, maka jumlah sampel yang diambil adalah:

Diketahui,

N = 811

e = 5%

Maka,

$$n = 811 / (1 + 811 \times (0,05)^2)$$

$$= 811 / (1 + 811 \times 0,0025)$$

$$= 811 / (1 + 2,0275)$$

$$= 811 / 3,0275$$

$$= 267,877$$

$$= 268$$

⁶² Alfira Mulya Astuti, *Statistika Penelitian*, (Mataram: Insan Madani Publishing Mataram, 2016), hal. 5

Dengan demikian, sampel penelitian ini berjumlah 268 siswa yang diambil secara proporsional dari masing-masing program keahlian di SMK Mulya Husada Purwokerto.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian. Teknik pengambilan data harus dilakukan dengan tepat dan sesuai untuk memastikan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan atau hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya⁶³. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah teknik yang paling umum dipakai dalam penelitian survei pendidikan karena dianggap efisien untuk mengumpulkan data dari banyak responden. Bentuk kuesioner bisa berupa pertanyaan tertutup, terbuka, atau gabungan keduanya. Pertanyaan tertutup mempermudah proses analisis statistik, sementara pertanyaan terbuka memberi kesempatan bagi responden untuk menyampaikan pendapat secara lebih leluasa⁶⁴. Tujuan penyebaran kuesioner adalah mengumpulkan informasi lengkap tentang suatu masalah dari responden, sambil memastikan mereka merasa nyaman dan tidak khawatir meskipun jawaban yang diberikan tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan. Selain itu, responden juga menyadari informasi tertentu yang diminta⁶⁵. Setelah data terkumpul, kemudian diproses dan dianalisis menggunakan Microsoft Excel dan SPSS.

Berdasarkan tabel indikator variabel bebas dan variabel terikat di atas, instrumen variabel mutu layanan administrasi, persepsi biaya pendidikan, dan kepuasan siswa dikembangkan menjadi butir pernyataan. Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert, dengan pilihan angka yang

⁶³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021). hlm. 28

⁶⁴ Rohmad, dkk., *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. (Jakarta: Kencana, 2025), hal. 166

⁶⁵ Sabana, Moersetyo Rahadi, Sudrajat, *Statistik Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000), hlm. 30

berkisar dari 1 (terendah) hingga 5 (tertinggi), kemudian dilakukan penilaian skor dengan cara sebagai berikut⁶⁶:

Tabel 3.3 Bobot Penilaian

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil⁶⁷. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada saat tahap pendahuluan untuk menggali informasi awal mengenai kondisi layanan administrasi tata usaha dan persepsi siswa terhadap biaya pendidikan di SMK Mulya Husada Purwokerto. Wawancara dilakukan kepada beberapa siswa untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman siswa dalam menerima pelayanan administrasi serta pendapat siswa mengenai biaya pendidikan yang dianggap bervariasi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi atau studi dokumenter adalah metode pengumpulan data yang memanfaatkan peninggalan tertulis yang mencakup berbagai sumber seperti arsip, dokumen, surat-surat, serta buku-buku yang berisi pendapat, teori dalil atau hukum yang relevan dengan topik penelitian⁶⁸. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: PT Alfabeta, 2016), hlm.135

⁶⁷ Danuri dan Siti Maisaroh, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Yogyakarta: Samudra Biru, 2019), hal. 108

⁶⁸ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)

berbagai data pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti arsip, laporan, catatan, serta dokumen lain yang relevan guna menunjang kelengkapan dan keakuratan data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

Analisis instrumen mencakup evaluasi terhadap butir pertanyaan atau pernyataan untuk memastikan kesesuaian dengan indikator variabel, bahasa yang komunikatif dan gramatikal benar, bebas dari bias, format yang menarik dan mudah dibaca, petunjuk pengisian yang jelas, serta jumlah dan panjang kalimat yang tepat agar tidak membosankan responden⁶⁹.

Untuk menganalisis data dan mengukur semua variabel penelitian, peneliti menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27. Proses ini dimulai dengan memasukkan hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji ke dalam *software* tersebut.

a. Uji Validitas

Validitas adalah standar pengukuran yang menunjukkan tingkat keakuratan dan kesesuaian suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Sederhananya, validitas mengukur ketepatan alat ukur tersebut. Instrumen dianggap valid jika mampu menangkap data variabel secara akurat tanpa penyimpangan dari realitas yang sebenarnya⁷⁰.

Kriteria pengujian validitas (pada taraf signifikansi 5%):

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid

⁶⁹ Dwi Priyanto, *Uji Kualitas Instrumen Penilaian Hasil Belajar Mata Pelajaran PAI SD di Purwokerto*, Repository State Islamic University Pro. K.H. Saifuddin Zuhri, 2016, hal. 14 https://repository.uinsaizu.ac.id/1402/1/Dwi%20Priyanto%2C%20M.Pd_UJI%20KUALITAS%20INSTRUMEN%20PENILAIAN%20HASIL%20BELAJAR%20MATA%20PELAJARAN%20PAI%20SD%20DI%20PURWOKERTO.pdf, diakses pada tanggal 7 Maret 2026 pada pukul 15.25 WIB.

⁷⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), hlm. 211

- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid dan perlu direvisi atau dihapus.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan mengacu pada stabilitas dan konsistensi alat ukur dari waktu ke waktu, sehingga memberikan hasil serupa meskipun diterapkan berulang kali. Meski variasi kecil tidak terhindarkan akibat faktor penerapan atau perubahan sampel, korelasi positif kuat antar-pengukuran menandakan reliabilitas baik. Reliabilitas esensial untuk menjamin validitas hasil penelitian, sehingga peneliti wajib memverifikasi keandalan instrumen.

Beberapa metode umum untuk menguji reliabilitas skala meliputi tes-retest (pengulangan pada waktu berbeda), bentuk alternatif (versi setara), dan konsistensi internal (melalui split-half, korelasi item-total, atau Cronbach's Alpha). Untuk skala baru, lakukan beberapa tes untuk skala yang sudah teruji, cukup konsistensi internal. Di antara metode ini, Cronbach's Alpha paling populer karena mengukur konsistensi internal instrumen seperti kuesioner⁷¹.

Untuk uji reliabilitas yang peneliti gunakan yaitu menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, karena rumus ini digunakan untuk menilai konsistensi internal dari suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes. Nilai alpha berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan konsistensi yang lebih baik.

Rentang nilai *Cronbach's Alpha* dan interpretasinya:

- 1) $\alpha < 0,50$: reliabilitas rendah
- 2) $0,50 < \alpha < 0,70$: reliabilitas moderat
- 3) $\alpha > 0,70$: reliabilitas mencukupi (standar baik) atau standar ukuran reliabilitas
- 4) $\alpha > 0,80$: reliabilitas kuat
- 5) $\alpha > 0,90$: reliabilitas sempurna

⁷¹ Karimuddin Abdullah, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), hal. 76-77

2. Uji Prasyarat (Asumsi Klasik)

Uji prasyarat dilakukan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat sehingga layak untuk dianalisis⁷².

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan prosedur statistik untuk memeriksa apakah sebaran data residual memenuhi asumsi distribusi normal⁷³. Uji normalitas juga merupakan metode yang digunakan untuk menentukan apakah data yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Uji normalitas umumnya digunakan pada data dengan skala ordinal, interval, maupun rasio. Dalam analisis statistik parametrik, syarat utama yang harus dipenuhi adalah data harus berdistribusi normal. Apabila data tidak mengikuti distribusi normal, jumlah sampel terbatas, atau jenis data berupa nominal maupun ordinal, maka analisis yang tepat menggunakan statistik nonparametrik. Dengan demikian, uji normalitas berfungsi untuk mengetahui apakah data penelitian terdistribusi normal atau tidak⁷⁴, dengan ketentuan:

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal
- 2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memverifikasi independensi antar variabel independen dalam analisis regresi berganda, mencegah korelasi tinggi yang dapat mengganggu estimasi koefisien. Uji ini menggunakan dua ukuran, yaitu *tolerance* dan *Variance Inflation Factor*

⁷² Dewi Ariyani, *Pengaruh Gerakan Literasi Sekolah terhadap Minat Menulis Siswa Sekolah Dasar*, Jurnal Kependidikan, Vol. 10 No. 1, 2022, hal. 24

⁷³ Nisa Anindia Ningrum dan Aziz Kurniawan, *Pengaruh Pengaruh Model Problem Based Learning Berbantuan Media Animasi Upaya Peningkatan Berpikir Kritis pada Mapel PAI Kelas VIII SMPN 3 Purwokerto*, Jurnal Sipakainge: Inovasi Penelitian, Karya Ilmiah dan Pengembangan (Islamic Science), Vol.3, 2025.

⁷⁴ Nuryadi, dkk., *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), hal.

(VIF). *Tolerance* mengindikasikan tingkat kesalahan yang dapat diterima secara statistik, sedangkan VIF menggambarkan faktor inflasi dari varians. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan VIF kurang dari 10 (< 10), maka tidak ada multikolinearitas yang terjadi. Sebaliknya, jika nilai *tolerance* kurang dari 0,1 ($< 0,1$) dan VIF lebih dari 10 (> 10), maka multikolinearitas dapat dianggap ada⁷⁵.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi ketidaksetaraan varians residual antar pengamatan dalam model regresi, yang dapat membuat estimasi tidak efisien. Penelitian ini menggunakan uji glejser karena uji ini dianggap paling sesuai dan mudah diterapkan untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang menggunakan data kuantitatif hasil angket (skala likert). Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual.

Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dan nilai absolut residual menunjukkan angka lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka terdapat indikasi heteroskedastisitas pada model⁷⁶.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Jika ingin menganalisis pengaruh simultan dari dua variabel independen (mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan) terhadap satu variabel dependen (kepuasan siswa), maka regresi linier berganda adalah metode yang tepat. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis utama penelitian, yaitu seberapa besar

⁷⁵ Sunyoto Danang, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. (Yogyakarta: Amara Books, 2007), h. 89-90.

⁷⁶ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: CV Wade Group, 2016), hal. 131

mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa. Model analisis regresi linear berganda dinyatakan dengan rumus:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Siswa

a = Konstanta

X₁ = Variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha

X₂ = Variabel Persepsi Biaya Pendidikan

B₁ = Koefisien regresi variabel X₁

B₂ = Koefisien regresi variabel X₂

e = *Error/sisa*

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa. Jika ingin menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen, dapat menggunakan uji t untuk melihat signifikansi pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan.

Rumus:

$$T_{hitung} = b_i / S_{b_i}$$

Keterangan :

B_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

Dengan menggunakan tingkat signifikansi (5%) dan df (n-k-1)

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan ketentuan:

1) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan nilai $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima⁷⁷

b. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah variabel independen (X_1, X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Nilai F hitung dapat dihitung menggunakan rumus:

$$F_{hitung} = R^2/k // (1-R^2)/(n-k-1)$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

N = jumlah data

K = jumlah variabel dependen

Dengan menggunakan tingkat signifikansi ($\alpha + 5\%$), df 1 (jumlah variabel-1) atau $3-1=2$, dan df 2 ($n-k-1$). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan:

1) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak⁷⁸

c. Koefisien determinasi (R-squared)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilainya berada pada rentang antara 0 hingga 1. Koefisien ini menggambarkan persentase variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Apabila nilai R^2 (R Square) sebesar 0, berarti variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi variabel dependen sama sekali. Sebaliknya, jika nilai R^2 sebesar 1, maka seluruh variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan sepenuhnya oleh variabel independen dalam model⁷⁹.

⁷⁷ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 68-69

⁷⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 67

⁷⁹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 66

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penyajian Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada siswa SMK Mulya Husada Purwokerto. Sebanyak 268 responden memenuhi kriteria dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Populasi penelitian ditetapkan sebagai siswa sekolah tersebut. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif, yakni pengumpulan data berupa angka dari sampel populasi yang diambil secara acak, dengan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada populasi yang ditargetkan.

Metode penelitian berupa survei, dengan memberikan kuesioner kepada siswa penerima layanan sekolah. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator relevan dari setiap variabel dan diukur menggunakan skala likert. Data responden ditabulasikan dalam tabel, kemudian dihitung skor total per variabel untuk keperluan analisis lanjutan, khususnya uji asumsi klasik.

Data yang terkumpul disusun dan disajikan dalam bentuk tabel guna memudahkan analisis dan interpretasi. Variabel yang dianalisis mencakup mutu layanan administrasi tata usaha (X_1), persepsi biaya pendidikan (X_2), serta kepuasan siswa (Y). Seluruh data di input dan diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27 untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis.

Sebelum pengujian hipotesis melalui analisis regresi linear berganda, data diuji terlebih dahulu dengan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ini memastikan data memenuhi syarat dasar regresi, sehingga hasil analisis valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menganalisis karakteristik responden secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komposisi sampel. Karakteristik utama yang dievaluasi mencakup jenis kelamin, tingkatan kelas,

dan jurusan. Deskripsi berikut ini didasarkan pada data primer yang telah dikumpulkan dan diolah dengan teliti, sehingga memberikan gambaran representatif dari populasi siswa SMK Mulya Husada Purwokerto.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan responden laki-laki dan perempuan. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	97	36%
2.	Perempuan	171	64%
	Total	268	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Dari Tabel 4.1 terlihat bahwa responden perempuan mendominasi dengan jumlah 171 siswa atau 64% dari total sampel. Sebaliknya, responden laki-laki berjumlah 97 siswa atau 36%. Dominasi responden perempuan ini mencerminkan karakteristik umum siswa di SMK Mulya Husada, yang cenderung memiliki porsi lebih besar pada jurusan-jurusan tertentu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Total persentase yang mencapai 100% menegaskan bahwa data telah terklasifikasi secara akurat dan lengkap, tanpa adanya responden yang tidak teridentifikasi berdasarkan jenis kelamin. Pemahaman ini menjadi dasar penting untuk interpretasi hasil analisis selanjutnya.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas

Evaluasi karakteristik berdasarkan tingkatan kelas bertujuan untuk memetakan penyebaran responden di berbagai jenjang pendidikan di SMK Mulya Husada, sehingga memastikan representasi yang merata dari seluruh populasi siswa. Distribusi responden diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas

No.	Kelas	Jumlah Responden	Persentase
1.	X	86	32%
2.	XI	127	47%
3.	XII	55	21%
Total		268	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, kelas XI memiliki responden terbanyak, yaitu 127 siswa (47%), diikuti oleh kelas X dengan 86 siswa (32%), dan kelas XII dengan 55 siswa (21%). Proporsi tertinggi pada kelas XI menunjukkan bahwa siswa di tingkat menengah memiliki pengalaman lebih panjang dengan layanan sekolah, yang relevan dengan variabel penelitian seperti kepuasan siswa.

Kesimpulannya, sebagian besar responden berasal dari kelas XI. Total persentase 100% mengindikasikan bahwa data responden telah terdokumentasi secara komprehensif dan representatif, memungkinkan generalisasi yang lebih baik terhadap populasi keseluruhan. Analisis ini juga menyoroti potensi perbedaan persepsi antarkelas yang dapat dieksplorasi lebih lanjut.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Analisis distribusi berdasarkan jurusan dilakukan untuk melihat kontribusi masing-masing jurusan terhadap sampel penelitian. Hal ini krusial karena jurusan dapat memengaruhi persepsi terhadap biaya pendidikan dan layanan administrasi. Distribusi responden diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jurusan

No.	Jurusan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Keperawatan	128	48%
2.	Farmasi	81	30%
3.	Teknik Elektronika Industri (TEI)	59	22%
Total		268	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jurusan Keperawatan mendominasi dengan 128 siswa atau 48%, diikuti Farmasi (81 siswa, 30%) dan TEI (59 siswa, 22%). Dominasi jurusan Keperawatan kemungkinan disebabkan oleh popularitas program tersebut di sekolah, yang sering kali menarik lebih banyak siswa karena prospek karier yang menjanjikan di bidang kesehatan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berasal dari jurusan Keperawatan. Total persentase 100% membuktikan bahwa data telah terklasifikasi secara lengkap dan representatif, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan untuk menggambarkan variasi antar jurusan. Temuan ini memberikan wawasan berharga untuk rekomendasi kebijakan sekolah yang lebih inklusif terhadap semua jurusan.

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

Pengujian instrumen data merupakan langkah krusial dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa alat pengukur (kuesioner) akurat dan konsisten. Uji ini mencakup validitas dan reliabilitas, yang dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27. Proses ini menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan variabel yang diteliti, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan dapat digeneralisasikan.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel secara tepat dan akurat. Instrumen dinyatakan valid jika dapat menangkap esensi variabel tanpa bias atau kesalahan pengukuran signifikan. Kriteria pengambilan keputusannya, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid. Semua item diuji untuk variabel X1, X2, dan Y, dengan hasil sebagai berikut.

1) Uji Validitas Variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X_1)Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X_1

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas
MLATU1	0,491	0,349	Valid
MLATU2	0,694	0,349	Valid
MLATU3	0,401	0,349	Valid
MLATU4	0,670	0,349	Valid
MLATU5	0,451	0,349	Valid
MLATU6	0,502	0,349	Valid
MLATU7	0,549	0,349	Valid
MLATU8	0,667	0,349	Valid
MLATU9	0,606	0,349	Valid
MLATU10	0,583	0,349	Valid

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam Tabel 4.4, uji validitas untuk variabel mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) menunjukkan bahwa seluruh 10 butir pernyataan, yaitu dari MLATU1 hingga MLATU10 memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* (korelasi antara skor item individu dengan skor total variabel) yang positif dan signifikan secara statistik. Nilai korelasi masing-masing item terhadap skor total di atas berada di atas nilai r tabel (0,349) dengan jumlah responden sebanyak 32, serta didukung oleh nilai signifikansi (sig.) yang sebagian besar lebih kecil dari 0,05 dan 0,01. Temuan ini membuktikan bahwa setiap butir pernyataan dalam instrumen mampu mengukur indikator variabel X_1 , yaitu mutu layanan administrasi tata usaha dengan akurat, konsisten, dan searah dengan skor total variabel secara keseluruhan. Tidak ada item yang gagal memenuhi kriteria, sehingga tidak diperlukan pengecualian atau revisi instrumen. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengukur dalam penelitian ini.

2) Uji Validitas Variabel Persepsi Biaya Pendidikan (X_2)**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X_2**

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas
PBP1	0,660	0,349	Valid
PBP2	0,438	0,349	Valid
PBP3	0,767	0,349	Valid
PBP4	0,594	0,349	Valid
PBP5	0,796	0,349	Valid
PBP6	0,682	0,349	Valid
PBP7	0,729	0,349	Valid
PBP8	0,748	0,349	Valid

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua item (PBP1 hingga PBP8) valid, dengan r hitung melebihi r tabel dan nilai signifikansi yang mendukung. Korelasi ini konsisten dan searah dengan skor total, membuktikan bahwa item-item tersebut efektif mengukur persepsi siswa terhadap biaya pendidikan. Oleh karena itu, variabel X_2 dinyatakan sepenuhnya valid, memastikan data yang dihasilkan relevan dan bebas dari kesalahan pengukuran.

3) Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas
KS1	0,715	0,349	Valid
KS2	0,805	0,349	Valid
KS3	0,701	0,349	Valid
KS4	0,551	0,349	Valid
KS5	0,774	0,349	Valid
KS6	0,752	0,349	Valid
KS7	0,609	0,349	Valid
KS8	0,707	0,349	Valid
KS9	0,784	0,349	Valid
KS10	0,498	0,349	Valid
KS11	0,549	0,349	Valid

KS12	0,675	0,349	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistict 27, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.6, *Correlaction* hasil uji validitas variabel kepuasan siswa (Y), diketahui bahwa seluruh butir pernyataan KS1 sampai dengan KS12 memiliki nilai positif dan signifikan. Nilai korelasi masing-masing item terhadap skor total di atas berada di atas nilai r tabel serta didukung oleh nilai signifikansi (sig.) yang sebagian besar lebih kecil dari 0,05 dan 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur indikator kepuasan siswa secara konsisten dan searah dengan skor total variabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan siswa (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian pada tahap analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu komponen esensial dalam penelitian kuantitatif, yang dirancang untuk mengevaluasi tingkat keandalan atau konsistensi suatu instrumen pengukur, seperti kuesioner. Tujuannya adalah memastikan bahwa alat ukur tersebut dapat menghasilkan data yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya, bahkan jika diterapkan berulang kali pada waktu atau kondisi yang berbeda. Dengan kata lain, reliabilitas mengukur sejauh mana instrumen memberikan hasil yang tetap dan minim variasi signifikan, sehingga menghindari kesalahan pengukuran yang dapat merusak validitas keseluruhan penelitian.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha yang menjadi dasar utama untuk pengambilan keputusan. Metode ini dipilih karena merupakan teknik standar dan paling umum digunakan dalam mengukur konsistensi internal antar butir pernyataan pada sebuah instrumen. Cronbach's Alpha menghitung koefisien yang mencerminkan seberapa baik item-item saling berkorelasi satu sama lain dalam mengukur konstruk yang sama. Nilai koefisien ini kemudian dibandingkan dengan standar yang ditetapkan

untuk menentukan apakah variabel penelitian telah memenuhi kriteria keandalan atau memerlukan perbaikan.

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai koefisien Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, maka instrumen variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai $< 0,70$, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel dan tidak layak digunakan.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (MLATU)	0,752	$\geq 0,70$	Reliabel
Persepsi Biaya Pendidikan (PBP)	0,828	$\geq 0,70$	Reliabel
Kepuasan Siswa (KS)	0,884	$\geq 0,70$	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7, ketiga variabel menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (MLATU) mencapai Cronbach's Alpha 0,752, Persepsi Biaya Pendidikan (PBP) sebesar 0,828, dan Kepuasan Siswa (KS) tertinggi dengan 0,884. Semuanya variabel melebihi ambang batas 0,70.

2. Uji Asumsi Klasik (Prasyarat)

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian pengujian prasyarat yang wajib dilakukan sebelum menerapkan analisis regresi linear berganda. Tujuannya adalah memverifikasi bahwa data memenuhi kondisi dasar, seperti normalitas, tidak adanya multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, sehingga hasil regresi akurat, tidak bias, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, ketiga uji dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 27 pada residual model regresi dengan variabel independen X_1 (mutu layanan administrasi tata usaha) dan X_2 (persepsi biaya pendidikan), serta dependen Y (kepuasan siswa). Hasil uji menunjukkan semua asumsi terpenuhi, memungkinkan lanjutan ke pengujian hipotesis.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data residual (selisih antara nilai observasi dan prediksi) terdistribusi normal, yang menjadi syarat utama analisis parametrik seperti regresi. Distribusi normal menjamin bahwa kesalahan pengukuran bersifat acak dan simetris, sehingga inferensi statistik lebih andal. Pengujian dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Metode ini digunakan untuk menguji kesesuaian distribusi data sampel dengan distribusi normal. Hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,200 ($> 0,05$).

Tabel 4.8 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		268	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.31122307	
Most Extreme Differences	Absolute	.045	
	Positive	.036	
	Negative	-.045	
Test Statistic		.045	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.203	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.193
		Upper Bound	.214

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) residual sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk analisis regresi lebih lanjut.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi linear tinggi antar-variabel independen (X_1 dan X_2), yang dapat membuat koefisien regresi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan. Model regresi ideal bebas dari multikolinearitas, sehingga setiap variabel independen berkontribusi unik terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Tidak terjadinya multikolinearitas apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$. Sebaliknya, apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.298	1.922		5.357	<,001		
	MLATU	.306	.061	.256	4.994	<,001	.632	1.582
	PBP	.725	.066	.564	11.004	<,001	.632	1.582

a. Dependent Variable: KS

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Dari Tabel 4.9, diketahui nilai *tolerance* untuk variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X_1) dan Persepsi Biaya Pendidikan (X_2) sebesar 0,632. Sementara itu, nilai VIF pada variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X_1) dan Persepsi Biaya Pendidikan (X_2) sebesar 1,582. Berdasarkan kriteria multikolinearitas, yaitu nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$, seluruh variabel independen memenuhi syarat tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa kedua variabel memenuhi kriteria, yang menandakan tidak adanya multikolinearitas. Model regresi ini stabil dan dapat diandalkan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel secara independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari nilai residual satu

pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan uji glejser. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai Sig. $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai Sig. $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.852	1.208		.706	.481
	MLATU	.056	.038	.111	1.447	.149
	PBP	-.013	.041	-.024	-.318	.750

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.10, koefisien regresi dengan Abs_RES sebagai dependen menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X_1) adalah 0,149. Sementara, nilai signifikansi untuk variabel Persepsi Biaya Pendidikan (X_2) adalah 0,750. Nilai kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05. Meskipun ada koefisien positif atau negatif, hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mencari pengaruh dari dua variabel independen, yaitu mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dan persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan siswa (Y). Analisis ini juga digunakan untuk memprediksi perubahan nilai variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel independen. Dengan demikian, analisis

ini tidak hanya melihat ada atau tidaknya pengaruh, tetapi juga seberapa besar kontribusi masing-masing variabel dalam mempengaruhi kepuasan siswa.

Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Siswa

a = Konstanta

X₁ = Variabel Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha

X₂ = Variabel Persepsi Biaya Pendidikan

B₁ = Koefisien regresi variabel X₁

B₂ = Koefisien regresi variabel X₂

e = *Error/sisa*

Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.298	1.922		5.357	<,001
	MLATU	.306	.061	.256	4.994	<,001
	PBP	.725	.066	.564	11.004	<,001

a. Dependent Variable: KS

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 4.11, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 10,298 + 0,306 X_1 + 0,725 X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 10,298 menunjukkan nilai dasar dari kepuasan siswa sebelum dipengaruhi secara langsung oleh variabel mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan. Apabila mutu layanan administrasi tata usaha (X₁), dan persepsi biaya pendidikan (X₂) bernilai nol, maka kepuasan siswa (Y) diperkirakan tetap berada pada angka 10,298.

- b. Mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) memiliki koefisien positif sebesar 0,306. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada mutu layanan administrasi tata usaha akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,306 satuan, dengan asumsi variabel X_2 tetap. Hal ini berarti semakin baik layanan administrasi yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima.
- c. Persepsi biaya pendidikan (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,725. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi biaya pendidikan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,725 dengan asumsi variabel X_1 tetap. Koefisien ini mengindikasikan bahwa pengaruhnya paling kuat dibandingkan variabel mutu layanan administrasi tata usaha dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Dengan demikian, kedua variabel bebas secara bersamaan memberikan dampak baik terhadap kepuasan siswa, sehingga kenaikan pada setiap variabel akan diikuti dengan peningkatan kepuasan siswa.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji kebenaran rumusan hipotesis secara statistik, menggunakan data regresi linear berganda dari 268 responden. Pengujian mencakup uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2), dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Semua uji dilakukan melalui IBM SPSS Statistics 27, memastikan hasil objektif dan reliabel. Temuan ini akan menentukan apakah variabel X_1 (mutu layanan administrasi tata usaha) dan X_2 (persepsi biaya pendidikan) benar-benar memengaruhi Y (kepuasan siswa), baik secara individu maupun bersama-sama.

a. Uji t (Parsial)

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Artinya, uji t bertujuan untuk melihat apakah setiap variabel bebas, yaitu mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dan persepsi biaya pendidikan (X_2), secara individu memiliki

pengaruh yang nyata terhadap kepuasan siswa (Y), tanpa dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya

Variabel independen dianggap memiliki pengaruh signifikansi apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (t hitung $>$ t tabel) dan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df) dihitung sebagai $n-1$. Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka dihasilkan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{\text{tabel}} &= \alpha/2 ; n - k - 1 \\ &= 0,05/2 ; 268 - 2 - 1 \\ &= 0,025 ; 265 \\ &= 1,969 \end{aligned}$$

Nilai t_{tabel} sebesar 1,989 ini kemudian digunakan sebagai dasar pembandingan dengan nilai t_{hitung} dalam menentukan apakah suatu variabel berpengaruh signifikansi atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.298	1.922		5.357	<,001
	X1	.306	.061	.256	4.994	<,001
	X2	.725	.066	.564	11.004	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.12, hasil uji sebagai berikut:

- 1) Nilai t_{hitung} pada uji t terhadap variabel mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,994 > 1,969$ dengan nilai probabilitas signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_a diterima. Artinya, variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan. Dengan

demikian, H_1 diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan administrasi yang baik, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap petugas tata usaha, mampu memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan siswa. Semakin baik mutu layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima.

- 2) Nilai t_{hitung} pada uji t terhadap variabel persepsi biaya pendidikan (X_2) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,004 > 1,969$ dengan nilai probabilitas signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_a diterima. Artinya, variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan. Dengan demikian, H_2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap biaya pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Apabila siswa merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan fasilitas dan layanan yang diperoleh, maka kepuasan siswa akan meningkat. Jika dibandingkan berdasarkan nilai t_{hitung} , variabel persepsi biaya pendidikan (X_2) memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan variabel mutu layanan administrasi tata usaha (X_1), yaitu $11,004 > 4,994$. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi biaya pendidikan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan siswa. Dengan kata lain, meskipun kualitas layanan administrasi penting, faktor biaya menjadi pertimbangan yang lebih kuat bagi siswa dalam menilai kepuasan mereka terhadap sekolah

Dengan demikian, hasil uji t secara keseluruhan menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa, baik secara individu maupun sebagai bagian dari model penelitian. Oleh karena itu, pihak sekolah diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administrasi saja, tetapi juga memperhatikan kebijakan biaya pendidikan agar tetap terjangkau dan sesuai dengan harapan siswa, sehingga kepuasan siswa dapat terus ditingkatkan secara optimal.

b. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen (mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan siswa). Uji ini penting dilakukan untuk melihat kelayakan model regresi yang digunakan, apakah variabel-variabel bebas yang dimasukkan mampu menjelaskan variabel terikat secara keseluruhan.

Tabel 4.13 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3717.884	2	1858.942	168.277	<,001 ^b
	Residual	2927.441	265	11.047		
	Total	6645.325	267			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Dari hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 4.13, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 168,277, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,03. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $168,277 > 3,03$. Selain itu, nilai probabilitas signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001, yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dalam uji F, apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Diterimanya H_3 dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kepuasan siswa. Artinya, peningkatan mutu layanan administrasi tata usaha yang disertai dengan persepsi biaya pendidikan yang positif akan secara simultan meningkatkan tingkat kepuasan siswa.

Dengan demikian, hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan dapat digunakan untuk

menjelaskan pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa.

c. Koefisien determinasi (R-square)

Koefisien determinasi (R-square) dilakukan untuk menentukan seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini menunjukkan seberapa besar kontribusi atau sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel mutu layanan administrasi tata usaha (X1) dan persepsi biaya pendidikan (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa (Y). Semakin besar nilai R-square, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen.

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.556	3.324

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.14, nilai R = 0,748 dan koefisien determinasi (R-square) = 0,559. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi sebanyak 55,9% oleh faktor mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan, sedangkan sisanya sebanyak 44,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

C. PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan interpretasi yang lebih mendalam mengenai hasil analisis data yang telah diperoleh serta menghubungkannya dengan teori yang digunakan dalam kajian teori. Fokus utama adalah bagaimana mutu layanan administrasi tata usaha (X₁) dan persepsi biaya pendidikan (X₂) berkontribusi dalam membentuk kepuasan siswa (Y) di SMK Mulya Husada Purwokerto secara empiris, teoritis, dan praktis.

1. Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji t, variabel mutu layanan administrasi tata usaha terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,994 yang lebih besar daripada t_{tabel} 1,969 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,306 menunjukkan bahwa setiap peningkatan mutu layanan administrasi tata usaha akan diikuti oleh peningkatan kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu layanan administrasi tata usaha yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa. Kondisi tersebut terlihat dari pelayanan administrasi yang dinilai cepat, ramah, tepat, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada siswa. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Supangat yang menyatakan bahwa mutu layanan dapat diukur melalui lima dimensi Servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*⁸⁰. Dalam penelitian ini, dimensi *tangibles* dan *assurance* tampak dominan. Dimensi *tangibles* terlihat dari penilaian siswa bahwa ruang administrasi sekolah bersih, rapi, dan nyaman, serta staf tata usaha berpenampilan sopan dan profesional saat memberikan pelayanan. Sementara itu, dimensi *assurance* terlihat dari kemampuan staf tata usaha dalam menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan cepat tanggap ketika siswa membutuhkan bantuan sehingga menumbuhkan rasa percaya siswa terhadap layanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh teori Philip Kotler dalam Candrianto yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan⁸¹. Ketika siswa memperoleh pelayanan administrasi yang baik, maka harapan mereka terhadap pelayanan sekolah terpenuhi sehingga menimbulkan rasa puas.

⁸⁰ Femmy Soffie, dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Padang: CV. Gita Lentera, 2025), hal. 130-131

⁸¹ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), h. 47

Temuan tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi memiliki posisi penting dalam membentuk pengalaman siswa selama menjalani proses pendidikan di sekolah. Dalam konteks pendidikan, layanan administrasi bukan hanya aktivitas teknis yang berkaitan dengan surat-menyurat atau pengelolaan data, melainkan bagian dari pelayanan publik sekolah yang berhubungan langsung dengan kebutuhan siswa sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas interaksi antara siswa dan staf tata usaha menjadi salah satu indikator yang memengaruhi penilaian siswa terhadap sekolah secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Zaitun yang menyatakan bahwa mutu merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan⁸². Dalam praktiknya di SMK Mulya Husada Purwokerto, siswa tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan administrasi, tetapi juga memperhatikan bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas tata usaha, serta kemudahan prosedur menjadi aspek yang sangat menentukan tingkat kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini juga memperkuat teori Lupiyoadi yang menyatakan bahwa mutu layanan merupakan faktor utama dalam menilai tingkat kepuasan konsumen⁸³. Dalam konteks ini, siswa bertindak sebagai pelanggan jasa pendidikan. Dalam pelaksanaannya, administrasi tata usaha berfungsi sebagai pusat data dan informasi serta menjalankan fungsinya (menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan) dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), hal tersebut secara otomatis akan meningkatkan efisiensi pengalaman belajar siswa.

Temuan ini juga mengonfirmasi bahwa manajemen SMK Mulya Husada Purwokerto telah memperhatikan aspek standar pelayanan, terutama

⁸² Goetsch, L. David & Davis, Stanley B. (2006). *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production. Proses and Services*. Fifth Ed. New Jersey: Pearson International Edition

⁸³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 72

dalam hal standar waktu penyelesaian dan persyaratan prosedur yang jelas. Ketika prosedur administrasi dibuat mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, siswa sebagai pengguna layanan merasakan kenyamanan, yang merupakan salah satu indikator kepuasan menurut Susilo⁸⁴. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa mutu layanan administrasi tata usaha memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sekolah.

2. Pengaruh Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, persepsi biaya pendidikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,004 > 1,969$ dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, serta koefisien regresi sebesar 0,725. Nilai koefisien 0,725 menunjukkan bahwa variabel biaya memiliki pengaruh yang jauh lebih kuat dibandingkan variabel mutu layanan administrasi dalam menentukan kepuasan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Lupiyoadi yang menyatakan bahwa harga dan biaya merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen⁸⁵. Dalam konteks pendidikan, siswa sebagai pengguna jasa pendidikan cenderung merasa puas apabila biaya yang mereka keluarkan dianggap sebanding dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa siswa SMK Mulya Husada Purwokerto memiliki perhatian yang cukup tinggi terhadap aspek biaya pendidikan. Sejalan dengan pendapat Supriadi, biaya pendidikan merupakan komponen instrumental (*input*) yang krusial dalam penyelenggaraan pendidikan⁸⁶. Pengaruh positif yang signifikan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa siswa memiliki persepsi bahwa biaya pendidikan yang

⁸⁴ Hermawan Ahmad Susilo, *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo*, Jurnal MAKER, Vol. 1 No. 1, 2015, hal. 16

⁸⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 72

⁸⁶ Dedi Supriadi, *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2012), hal.3

ditetapkan sekolah sebanding dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan.

Kepuasan siswa muncul ketika persepsi mereka terhadap biaya pendidikan dianggap wajar dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Hal ini sejalan dengan teori Philip Kotler dalam Candrianto yang menyatakan bahwa kepuasan muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja yang diterima⁸⁷. Dalam penelitian ini, hasil yang positif menunjukkan bahwa layanan dan fasilitas yang diberikan sekolah dinilai mampu memenuhi bahkan mendekati harapan siswa terhadap biaya yang telah mereka keluarkan. Selain itu, siswa menilai bahwa biaya pendidikan yang dibayarkan sebanding dengan kualitas pelayanan dan proses pembelajaran yang diterima. Penilaian tersebut menimbulkan rasa puas terhadap layanan sekolah. Dengan demikian, biaya pendidikan tidak hanya dipandang sebagai pengeluaran finansial, tetapi juga sebagai bentuk dukungan terhadap proses pendidikan yang memberikan manfaat bagi siswa.

3. Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 168,277 yang lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 3,03 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Model regresi yang dihasilkan yaitu $Y = 10,298 + 0,306 X_1 + 0,725 X_2$ menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu aspek pelayanan administrasi dan aspek biaya pendidikan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,559 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 55,9% variasi kepuasan siswa. Nilai tersebut menunjukkan kemampuan model yang tergolong cukup kuat dalam menjelaskan kepuasan siswa pada penelitian sosial. Artinya, lebih dari separuh tingkat kepuasan siswa dipengaruhi oleh mutu layanan administrasi

⁸⁷ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), h. 47

tata usaha dan persepsi siswa terhadap biaya pendidikan. Sementara itu, sisanya sebesar 44,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Budiastuti dalam Rambat Lupiyoadi yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya kualitas pelayanan dan harga atau biaya⁸⁸. Dalam konteks penelitian ini, siswa akan merasa puas ketika memperoleh layanan administrasi yang baik serta memiliki persepsi bahwa biaya pendidikan yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterima. Kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan biaya yang dianggap wajar akan membentuk pengalaman positif bagi siswa selama menempuh pendidikan di sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan mutu layanan administrasi tata usaha serta penguatan persepsi biaya pendidikan yang dianggap wajar, transparan, dan sepadan dengan manfaat yang diterima perlu terus diperhatikan dan dikembangkan dalam lingkungan pendidikan. Dengan demikian, sekolah tidak hanya berfokus pada peningkatan efektivitas pelayanan administrasi, tetapi juga pada upaya membangun persepsi positif siswa terhadap biaya pendidikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa secara menyeluruh.

⁸⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 72

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dan persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y), maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 4,994 > t_{tabel} 1,969$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin baik mutu layanan yang diberikan oleh staf tata usaha, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa.

Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 11,004 > t_{tabel} 1,969$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Variabel ini memiliki pengaruh paling dominan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan fasilitas dan manfaat yang diterima siswa menjadi penentu utama kepuasan mereka.

Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara mutu layanan administrasi tata usaha (X_1) dan persepsi biaya pendidikan (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 168,277 > F_{tabel} 3,03$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$.

Keempat, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 0,559. Hal ini menandakan bahwa 55,9% variabel kepuasan siswa dipengaruhi oleh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan secara bersama-sama. Sedangkan 44,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Peneliti menyadari bahwa pelaksanaan penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang mempengaruhi kelengkapan dan kesempurnaan hasil penelitian. Beberapa keterbatasan tersebut, di antaranya:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di SMK Mulya Husada Purwokerto sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke seluruh sekolah dengan karakteristik yang berbeda.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 2, yaitu mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan, sedangkan masih terdapat faktor lain yang kemungkinan juga mempengaruhi kepuasan siswa, seperti kualitas pembelajaran, lingkungan belajar, dan fasilitas sekolah.
3. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui angket yang bersifat subjektif berdasarkan persepsi responden, sehingga kemungkinan terdapat unsur bias dalam mengisi jawaban.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mutu layanan administrasi tata usaha dan persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah, diharapkan terus meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap mutu layanan administrasi tata usaha serta memperhatikan kebijakan biaya pendidikan agar tetap sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada siswa.
2. Bagi Staf Tata Usaha, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan administrasi dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Selain itu, staf tata usaha perlu menjaga ketepatan informasi dan kemudahan prosedur pelayanan agar siswa merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.
3. Bagi Siswa, diharapkan dapat memanfaatkan layanan administrasi sekolah dengan baik serta memberikan masukan atau saran kepada pihak sekolah terkait pelayanan yang diterima agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan siswa.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan siswa, seperti kualitas pembelajaran, fasilitas

sekolah, lingkungan belajar, atau kompetensi guru, karena masih terdapat faktor lain di luar penelitian ini yang memengaruhi kepuasan siswa.



DAFTAR PUSTAKA

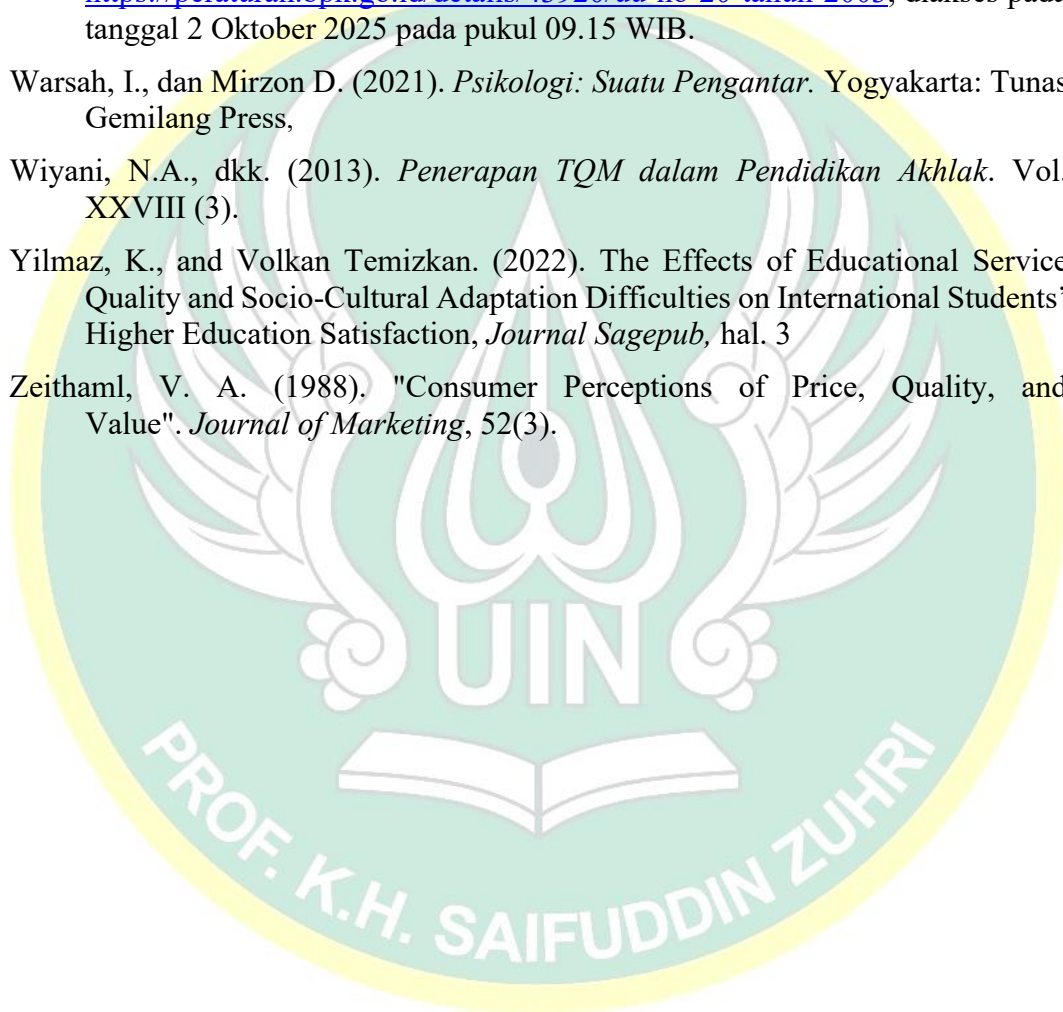
- Abdullah, Karimuddin, dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Aedi, Nur. (2016). *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Alkhudri, Surachman dan Ahmad Tarmiji. (2015). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyani, D. (2022). *Pengaruh Gerakan Literasi Sekolah terhadap Minat Menulis Siswa Sekolah Dasar*. *Jurnal Kependidikan*, 10 (1)
- Asfila, dkk. (2015). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pada MTSN Janarata Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah*. *Bener Meriah : Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*
- Astuti, A. M. (2016). *Statistika Penelitian*. Mataram: Insan Madani Publishing Mataram.
- Azan, K. (2015). Mutu Layanan Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XXII (1), 191
- Aziz, R. (2016). *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Cet. I; Yogyakarta: Penerbit SIBUKU.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. Inflasi Pendidikan Indonesia 2023. <https://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 10.25 WIB.
- Berlinasari, M., & Erawati, N. M. A. (2017). Pengaruh Motivasi, Biaya Pendidikan Dan Lama Pendidikan Pada Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti PPAk. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1)
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara.
- Danang, S. (2007). *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. Yogyakarta: Amara Books.
- Danuri dan Siti Maisaroh. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Djauzak and Ahmadi. (2004). *Peningkatan Mutu Pendidikan sebagai Sarana Pembangunan Bangsa*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Feldman, R. S. (1999). *Understanding Psychology*. Singapore: McGraw Hill College.

- Garum dan Syahrul. (2020). *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Kendal: Ahsyara Media Indonesia.
- Goetsch, L. David & Davis, Stanley B. (2006). *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Proses and Services*. Fifth Ed. New Jersey: Pearson International Edition.
- Guli. (2016). “Analisis Strategi Marketing Mix Terhadap Volume Penjualan Studi Kasus Penjualan Sepeda Motor Pada PT. Mitra Sendang Kemakmuran Serang”. *Ekonomi dan Publik*, 12 (2).
- Halimah, Ai Hilyatul dan Munir. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XVII (1)
- Harahap, D.A. dkk. (2021). The College Selection Based on The Education Cost, University Image and Lecturer Quality. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindio*, 33 (2)
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ilyas, I. (2013). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa/i STIE Pembangunan Tanjungpinang*. Masters thesis, Universitas Terbuka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cet. I; Surabaya: Unitomo Press.
- Jamaluddin. (2018). *Manajemen Mutu Layanan Akademik*. Jambi: Salimmedia.
- Junita R., Hermanto S., dan Sattu S. (2017). “Sistem Pelayanan Administrasi untuk Meningkatkan Motivasi terhadap Guru dan Peserta Didik pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong”. *Jurnal Gradual*, 6 (1).
- Kandi, dkk. (2023). *Pengantar Psikologi Umum*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Kandori, I. dkk., (2023). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Advent Tondano. *Literaty: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4 (1)
- Kemendikbudristek, *Data Pokok Pendidikan Tahun 2023*. <https://dapo.kemdikbud.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 09.35 WIB.
- Koentjaraningrat. (1994). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. (2009). *Strategic Marketing Management*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., and Kevin L. K. (2008). *Marketing Management*. Thirteenth Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen*. Cet. I; Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasional, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1, Ayat 1
- Ningrum, N.A., dan Aziz Kurniawan. (2025). *Pengaruh Pengaruh Model Problem Based Learning Berbantuan Media Animasi Upaya Peningkatan Berpikir Kritis pada Mapel PAI Kelas VIII SMPN 3 Purwokerto*, Jurnal Sipakainge: Inovasi Penelitian, Karya Ilmiah dan Pengembangan (Islamic Science), Vol.3
- Nuryadi, dkk. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Parasuraman, A., dkk. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, https://www.polsri.ac.id/panduan/01_umum/07_Peraturan_Pemerintah_Republik_Indonesia_Nomor_48_Tahun_2008_Tanggal_4_Juli_2008_Tentang_Pendanaan_Pendidikan.PDF, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pukul 13.25 WIB.
- Pertiwi, Dewi R. (2021). *Kualitas Pelayanan dalam Pemasaran Jasa*. Bandung: Deepublish.
- Priyanto, D. (2016). *Uji Kualitas Instrumen Penilaian Hasil Belajar Mata Pelajaran PAI SD di Purwokerto*, Repository State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri https://repository.uinsaizu.ac.id/1402/1/Dwi%20Priyanto%2C%20M.Pd_UJ%20KUALITAS%20INSTRUMEN%20PENILAIAN%20HASIL%20BELAJAR%20MATA%20PELAJARAN%20PAI%20SD%20DI%20PURWOKERTO.pdf, diakses pada tanggal 7 Maret 2026 pada pukul 15.25 WIB.
- Purnomo, R.A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group.
- Rifa'i, M. (2018). *Manajemen Peserta Didik*, ed. Rusyi Ananda Medan: CV. Widya Puspita.
- Rohmad dan Supriyanto. (2016). *Pengantar Statistika*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Rohmad, dkk. (2025). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Jakarta: Kencana.
- Rusdiana. (2019). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*. Bandung : Tresna Bhakti Press.

- Sagala, S. (2013). *Manajemen Strategik Pendidikan*. Bandung: Alfabeta dalam Peningkatan Mutu Saifuddin.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Salam, Abdus. (2014). *Manajemen Insani dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management in Education*. London: Corgan.
- Santosa, A.B. (2025). *Analysis of Student Satisfaction with School Administration Services*. Edukasia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, 6 (1)
- Sari, Y. N. dan Akhmad A. B. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis*. Didaktika: Jurnal Kependidikan, 13 (4)
- Sholikhah, A. (2017). *Hubungan Persepsi terhadap Teknik Statistik dengan Minat Melakukan Penelitian Kuantitatif pada Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto*. KOMUNIKA: Jurnal Dakwah dan Komunikasi, 11 (2)
- Silaen, K. E., dkk. (2024). *Minat, Motivasi, Persepsi dan Biaya Pendidikan Terhadap Pilihan Berkarir di Bidang Perpajakan pada Mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 3 (3)
- Sofie, F. dkk. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Sudrajat, Sabana, Moersetyo R. (2000). *Statistik Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Edisi kedua cet. ke I*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, A. M. (2009). *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Suryadi. (2009). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep Dan Implikasi*. Sarana Panca Karya Nusa.
- Suryana, E. (2015). *Administrasi Pendidikan dan Pembelajaran*, Cet. I; Yogyakarta: Deepublish.
- Susilo, H. A. (2015). *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo*. Jurnal MAKER, 1 (1)
- Suwarno, T. S. (2015). *Analisis Efek Mediasi Kepuasan Siswa Atas Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Persepsi tentang Harga, Terhadap Tingkat Kepercayaan Siswa*, Jurnal Manajemen, 12 (1).
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Tanjung, Nurizka A., Yahya. (2025). *Pengaruh Kualitas Pendidikan, Biaya Pendidikan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta PAB 8 Sampali*. Education Achievment: Journal of Science and Research, 6 (1)
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, &Strategi*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trianto. (2010). *Pengantar Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan Ketenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana.
- Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, <https://peraturan.bpk.go.id/details/43920/uu-no-20-tahun-2003>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2025 pada pukul 09.15 WIB.
- Warsah, I., dan Mirzon D. (2021). *Psikologi: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Tunas Gemilang Press,
- Wiyani, N.A., dkk. (2013). *Penerapan TQM dalam Pendidikan Akhlak*. Vol. XXVIII (3).
- Yilmaz, K., and Volkan Temizkan. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction, *Journal Sagepub*, hal. 3
- Zeithaml, V. A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value". *Journal of Marketing*, 52(3).





LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Gambaran Umum SMK Mulya Husada Purwokerto

A. SMK Mulya Husada Purwokerto

SMK Mulya Husada Purwokerto merupakan sekolah vokasi yang berbasis pengembangan program keahlian kesehatan dan teknik rekayasa elektronika. Beralamat di Jalan Raya Baturraden Timur Nomor 57 Desa Karangcegak Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas Jawa Tengah, berdiri pada tanggal 5 Februari 2012 sesuai izin operasional Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas No. 047/2012. SMK Mulya Husada Purwokerto didirikan oleh Yayasan Mutiara Mulya 5758 Purwokerto dengan para anggotanya yang merupakan tokoh kesehatan mumpuni dibidangnya. Saat ini SMK Mulya Husada Purwokerto memiliki 3 (tiga) konsentrasi keahlian yaitu Teknik Elektronika Industri (TEI), Keperawatan dan Farmasi. SMK Mulya Husada Purwokerto juga telah terdaftar pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia dengan NPSN 69728555 dan NSS 402030221068 yang merupakan bukti nyata telah menjadi bagian dari dunia pendidikan di Indonesia.

B. Profil SMK Mulya Husada Purwokerto

1. Nama : SMK Mulya Husada Purwokerto
2. NPSN : 69728555
3. Status : Swasta
4. Tahun Mulai Operasional : 2012
5. SK Operasional dari : Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas
6. Nomor dan Tgl. SK : 047 Tahun 2012
7. Akreditasi : B
8. Alamat : Jl. Baturraden Timur, No. 57
9. RT / RW : RT. 01 / RW. 02
10. Kelurahan : Karangcegak
11. Kecamatan : Sumbang
12. Kabupaten / Kota : Banyumas
13. Luas Tanah/Lahan : 3.209 m²
14. Status Tanah/Lahan : Milik Yayasan
15. Letak Geografis : ° Lintang : 109.2790274E

° Bujur : 7,538917777S

C. Spektrum Pendidikan

1. Kode : 1.13.2

Bidang Keahlian : Teknologi dan Rekayasa

Program Keahlian : Teknik Elektronika Kompetensi

Keahlian : Teknik Elektronika Industri

Program Pendidikan : 3 (tiga) tahun

2. Kode : 5.1.1

Bidang Keahlian : Kesehatan dan Pekerjaan Sosial

Program Keahlian : Layanan Kesehatan

Konsentrasi Keahlian : Layanan Penunjang Keperawatan dan *Caregiving*

Program Pendidikan : 3 (tiga) tahun

3. Kode : 5.3.1

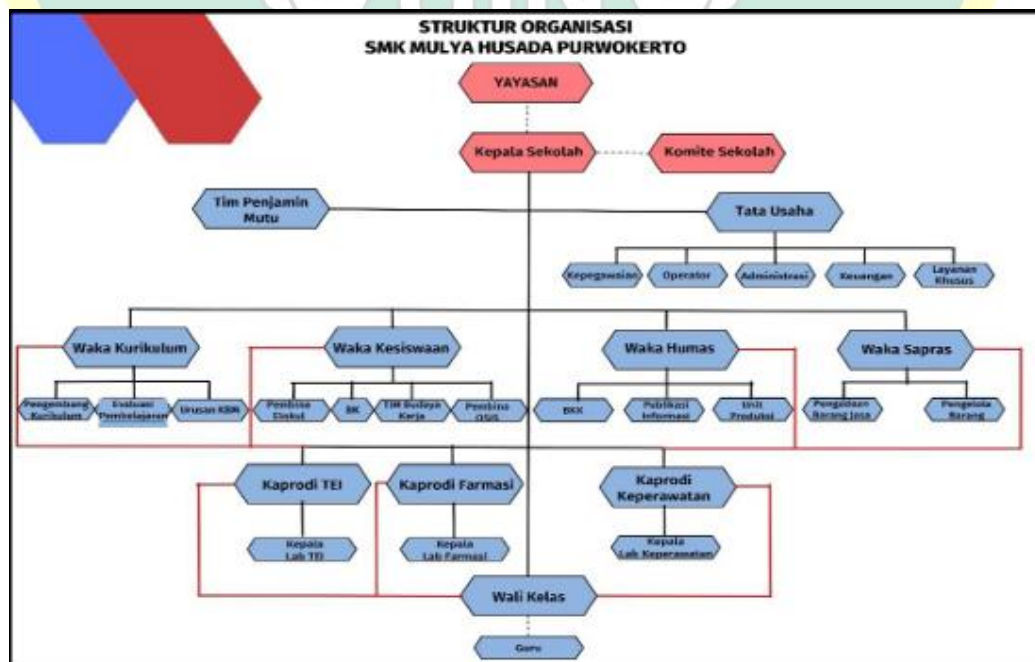
Bidang Keahlian : Kesehatan dan Pekerjaan Sosial

Program Keahlian : Teknologi Farmasi

Kompetensi Keahlian : Layanan Penunjang Kefarmasian & Klinis dan Komunitas

Program Pendidikan : 3 (tiga) tahun

D. Struktur Organisasi



Keterangan:

Kepala Sekolah : Indra Margi Prasetyo, S.Pd.

Kepala Tata Usaha : Tyas Fahmi Afiati, S.Pd.

Waka Kurikulum : Nurchasanah, S.Si.

Waka Kesiswaan : Isnaeni Ratnawati, S.Pd.

Waka Humas & Sarpras : Umi Nurkhomsah, M.Pd.

Ketua Program Keahlian :

1. Teknik Elektronika Industri (TEI) : Faizal Anggriawan, S.Pd.

2. Keperawatan : Ns. Karsinah, S.Kep.

3. Farmasi : Uhti Mutawafi, S.Farm.

Guru BK :

1. Silviana Hikmaeti, S.Sos.

2. Novi Sri Utami Nur Handayani, S.Sos.

3. Fadhilatul Khoerin Nisa, S.Pd.

E. Data Siswa

No.	Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	X Keperawatan	7	119	126
2.	X Farmasi	13	103	116
3.	X TEI	70	9	79
4.	XI Keperawatan	16	121	137
5.	XI Farmasi	14	81	95
6.	XI TEI	34	6	40
7.	XII Keperawatan	7	73	80
8.	XII Farmasi	15	71	86
9.	XII TEI	34	18	52
Total		210	601	811

F. Data Sarana

No	Uraian	Jumlah	Kondisi		Luas Seluruhnya	Keterangan
			Baik	Kurang		
1	Lahan/Tanah	1	Baik		3209 m ²	
2	Ruang Kelas	14	10 Baik	4 Kurang	920 m ²	10 ruang sesuai standar, 4 ruang tidak sesuai standar
3	Ruang Perpustakaan	0				
4	Lab. Biologi	0				
5	Lab. Fisika	0				
6	Lab. Kimia	0				
7	Lab. IPA	0				
8	Lab. Komputer	1	Baik		80 m ²	
9	Lab. Bahasa	0				
10	Lab. Praktik keahlian Keperawatan	1	Baik		160 m ²	
11	Lab. Praktik keahlian Farmasi	1	Baik		80 m ²	
12	Lab. Praktik keahlian TEI	1	Baik		80 m ²	
16	Ruang Pimpinan	1		Kurang	30 m ²	
17	Ruang Guru	1		Kurang	64 m ²	
18	Ruang Tata Usaha	1		Kurang	24 m ²	
19	Tempat Ibadah	1		Kurang	16 m ²	
20	Ruang Konseling	1		Kurang	16 m ²	
21	Ruang UKS	1	Baik		16 m ²	
22	Ruang Osis	1		Kurang	16 m ²	
23	Jamban/WC	9	Baik		24 m ²	
24	Gudang	1		Kurang	6 m ²	
25	Ruang Sirkulasi/teras	1				
26	Tempat Bermain/Berolahraga	1				

Lampiran 2: Data Kuesioner

Res1	AK	X	KEP	P	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
Res2	ALV	XI	KEP	P	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	
Res3	Uut	XI	KEP	P	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	5	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2		
Res4	TV	XI	TEI	L	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3		
Res5	KSY	XI	FAR	P	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2		
Res6	NMS	XI	FAR	P	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4		
Res7	SSR	XI	FAR	P	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Res8	MN	XI	KEP	P	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3		
Res9	ATA	XI	FAR	L	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	1	1	5	4	4	4	3	3	1	4	2	
Res10	EP	X	FAR	L	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	
Res11	ANA	X	FAR	P	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3		
Res12	KAF	X	FAR	P	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5		
Res13	MM	X	TEI	L	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	
Res14	SDW	X	TEI	L	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	5	3	4	4	5	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3		
Res15	WC	X	TEI	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
Res16	DS	X	TEI	L	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	1	3	4	
Res17	FR	X	KEP	P	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3		
Res18	AYU	X	KEP	P	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2		
Res19	DAP	X	KEP	P	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Res20	AR	X	TEI	L	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	2	4	4	
Res21	EA	X	KEP	P	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
Res22	AZ	X	KEP	P	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
Res23	FAR	X	TEI	L	4	4	3	2	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2		
Res24	NAL	XI	FAR	P	5	4	4	2	4	2	5	5	5	1	5	3	3	5	3	5	1	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3		
Res25	AA	X	TEI	L	4	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	
Res26	DN	XI	TEI	P	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
Res27	DZ	X	KEP	P	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
Res28	NSO	XI	FAR	P	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	
Res29	KPS	XI	KEP	P	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3		
Res30	AA	X	TEI	L	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4		
Res31	ZA	XII	TEI	L	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Res32	BR	XII	TEI	L	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	
Res33	LZ	XII	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res34	FA	XII	KEP	P	3	4	5	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res35	RR	XII	KEP	P	5	4	3	3	2	3	3	1	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3
Res36	HKM	XII	KEP	P	5	5	5	1	3	3	4	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	
Res37	AFIP	XII	KEP	P	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	
Res38	SRP	XII	KEP	P	4	4	4	1	3	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	
Res39	SEMA	XII	KEP	P	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res40	OAS	XII	KEP	P	5	5	5	1	5	1	5	3	5	2	5	2	5	1	3	2	3	3	3	1	1	5	5	4	4	5	2	5	5	1	
Res41	LSA	XII	KEP	P	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
Res42	CA	XII	KEP	P	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
Res43	FRR	XII	KEP	P	5	4	4	2	1	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	
Res44	DNA	XII	KEP	P	5	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	1	5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
Res45	DWK	XII	KEP	P	3	3	3	4	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Res46	CFO	XII	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res47	KF	XI	KEP	P	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
Res48	KDA	XI	KEP	P	5	5	5	2	5	3	5	5	4	1	4	1	5	1	5	5	5	3	5	2	2	4	5	5	5	5	2	5	2	5	
Res49	AH	XI	KEP	P	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Res50	RDN	XI	KEP	P	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1	
Res51	K	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res52	ASRD	XI	KEP	P	5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
Res53	NLS	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res54	CS	XI	KEP	P	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res55	GNA	XI	KEP	P	5	4	5	1	3	3	4	3	1	1	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
Res56	RNL	XI	KEP	P	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res57	ANL	XI	KEP	P	5	4	5	2	4	2	5	5	5	2	4	2	5	2	5	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	

Res63	UNH	XI	KEP	P	4	5	4	1	4	1	4	4	4	1	4	2	4	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	2					
Res64	TLJ	XI	KEP	P	3	4	3	3	4	3	3	5	1	1	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
Res65	NZAN	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
Res66	ZBF	XI	KEP	P	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3					
Res67	SM	XI	KEP	P	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3					
Res68	RGS	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4					
Res69	RJ	XI	KEP	P	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3					
Res70	ZAY	XI	KEP	P	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3				
Res71	NA	XI	KEP	P	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3				
Res72	SMF	XI	KEP	P	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	1	3	3	3	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3				
Res73	A	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3				
Res74	SA	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3				
Res75	SZN	XI	FAR	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4			
Res76	NA	XI	FAR	P	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3				
Res77	RNT	XI	FAR	P	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3			
Res78	AF	XI	FAR	P	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4			
Res79	NC	XI	KEP	P	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2		
Res80	KBA	XI	KEP	P	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4		
Res81	KRS	XI	KEP	P	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
Res82	VRP	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
Res83	ALA	XI	KEP	L	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3		
Res84	SASF	XI	KEP	P	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Res85	NZ	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4		
Res86	TMK	XI	KEP	P	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res87	FAP	XI	KEP	L	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2		
Res88	THS	XI	KEP	L	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4		
Res89	ADS	XI	KEP	P	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4		
Res90	AR	XI	KEP	P	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3		
Res91	RF	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
Res92	ANK	XI	KEP	P	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	
Res93	IN	XI	KEP	P	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Res94	APC	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res95	ANA	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res96	RAS	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res97	AF	XI	KEP	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4		
Res98	AHAM	XI	KEP	L	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res99	ARF	XI	KEP	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res100	IF	XI	KEP	P	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res101	WPNH	XI	KEP	P	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res102	NI	XI	KEP	P	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res103	AP	XI	KEP	P	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2
Res104	RSS	XI	KEP	P	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Res105	YTH	XI	KEP	P	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	
Res106	SA	XI	KEP	P	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3		
Res107	YF	XI	KEP	P	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	1	2	3	4	2	1	1	3	1	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res108	NSS	XI	KEP	P	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Res109	PH	XI	KEP	P	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
Res110	SNR	XI	KEP	P	4	5	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
Res111	DR	XI	KEP	P	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
Res112	MFA	XI	KEP	P	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
Res113	SCY	XI	KEP	P	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	
Res114	AS	XI	KEP	P	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	
Res115	RS	XI	KEP	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Res116	SNH	XI	KEP	P	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3		

Res251	ANS	X	FAR	L	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	
Res252	APR	XI	FAR	L	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Res253	BDS	XI	FAR	L	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	
Res254	DNS	XI	KEP	P	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
Res255	MZM	XI	KEP	P	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4		
Res256	MKA	XI	KEP	P	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Res257	NNA	XI	KEP	P	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	
Res258	NNF	XI	KEP	L	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Res259	PKD	XI	KEP	L	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
Res260	AM	XI	KEP	L	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3		
Res261	SK	XI	KEP	L	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4		
Res262	DN	XI	KEP	L	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4		
Res263	NUH	XI	KEP	L	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Res264	AA	XI	KEP	L	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3		
Res265	MK	XI	KEP	P	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
Res266	OM	XI	KEP	P	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
Res267	CWA	XI	KEP	P	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Res268	SM	XI	KEP	P	4	5	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5		



Lampiran 3: Data Hasil Skor Kuesioner dan Hasil Skor Antar Indikator

No.	X1	X2	Y
1	40	32	44
2	36	27	49
3	32	27	40
4	42	24	38
5	36	23	31
6	42	28	41
7	37	28	36
8	39	24	38
9	36	30	35
10	46	40	54
11	37	26	43
12	43	38	57
13	30	26	31
14	38	30	40
15	30	24	33
16	43	27	46
17	40	28	37
18	39	30	43
19	35	24	37
20	41	36	43
21	36	25	35
22	42	27	37
23	38	28	42
24	37	28	51
25	40	35	46
26	42	31	44
27	44	36	45
28	43	34	50
29	28	21	36
30	39	31	50
31	37	34	45
32	37	31	46
33	30	24	36
34	27	22	36
35	29	22	38
36	31	24	41
37	31	24	32
38	31	27	43
39	32	24	36
40	37	24	41
41	37	24	39
42	36	24	39

No.	X1	X2	Y
43	29	28	41
44	31	29	36
45	28	27	37
46	30	25	36
47	38	24	40
48	40	29	47
49	23	20	27
50	35	21	38
51	30	24	36
52	38	24	41
53	30	21	36
54	33	24	36
55	30	25	40
56	32	22	36
57	39	27	45
58	40	28	40
59	35	28	42
60	40	26	43
61	43	27	47
62	41	28	46
63	32	27	40
64	30	26	36
65	33	24	36
66	36	25	41
67	31	23	39
68	32	24	39
69	36	24	38
70	36	23	35
71	38	25	37
72	41	27	45
73	33	25	37
74	30	23	41
75	39	29	43
76	43	27	38
77	32	22	35
78	43	40	44
79	36	29	37
80	33	28	36
81	37	28	37
82	36	24	35
83	41	28	36
84	34	24	36

No.	X1	X2	Y
85	35	31	41
86	36	27	36
87	31	21	34
88	44	29	43
89	35	24	39
90	38	27	43
91	38	27	44
92	42	31	36
93	37	28	42
94	30	24	36
95	30	24	36
96	30	24	36
97	39	29	45
98	37	26	35
99	32	24	36
100	35	25	36
101	34	24	36
102	37	30	37
103	32	30	38
104	32	25	37
105	38	28	40
106	37	27	39
107	34	17	33
108	37	25	41
109	47	27	41
110	36	25	37
111	36	30	41
112	37	27	40
113	35	26	40
114	31	29	36
115	30	24	37
116	40	32	43
117	38	31	38
118	36	24	38
119	41	31	41
120	39	32	39
121	44	33	40
122	45	33	40
123	39	30	41
124	40	25	41
125	28	28	39
126	36	26	43

No.	X1	X2	Y
127	36	28	37
128	32	24	36
129	36	25	43
130	41	30	49
131	25	31	42
132	36	30	43
133	42	30	48
134	35	27	42
135	32	28	46
136	43	37	50
137	40	32	50
138	39	28	48
139	37	36	48
140	41	35	43
141	40	34	45
142	43	37	48
143	29	31	45
144	39	33	47
145	43	31	44
146	42	33	48
147	43	38	46
148	37	23	49
149	48	32	50
150	43	32	53
151	41	32	46
152	38	32	48
153	41	34	45
154	39	31	47
155	39	32	42
156	38	30	48
157	40	36	46
158	40	31	44
159	45	32	44
160	43	30	45
161	43	33	43
162	39	33	49
163	43	35	47
164	40	31	44
165	40	29	46
166	37	30	42
167	36	33	44
168	41	32	43

No.	X1	X2	Y
169	37	33	46
170	42	32	47
171	39	31	45
172	42	32	45
173	48	34	60
174	42	27	46
175	42	29	45
176	39	32	41
177	38	32	43
178	42	30	46
179	40	32	46
180	37	33	47
181	43	34	46
182	40	32	47
183	39	31	46
184	40	34	46
185	41	30	44
186	42	31	47
187	39	28	46
188	36	32	47
189	39	34	48
190	40	33	49
191	40	33	47
192	38	33	46
193	37	32	44
194	38	32	49
195	38	29	46
196	36	32	48
197	37	31	48
198	38	29	43
199	38	31	45
200	38	32	47
201	38	33	49
202	39	32	44
203	36	33	49
204	40	33	44
205	39	32	45
206	38	31	44
207	37	33	43
208	40	31	46
209	38	31	50
210	43	31	48

No.	X1	X2	Y
211	37	33	48
212	40	33	46
213	39	32	48
214	39	34	51
215	40	33	46
216	36	34	46
217	39	30	44
218	37	34	47
219	40	32	46
220	42	32	47
221	41	32	49
222	43	35	45
223	43	32	48
224	41	31	48
225	38	31	47
226	40	32	46
227	36	31	48
228	37	32	45
229	38	30	45
230	37	29	49
231	36	32	45
232	38	31	48
233	40	30	46
234	35	30	47
235	38	35	48
236	37	32	46
237	40	31	49
238	44	31	48
239	43	31	47
240	40	33	47
241	36	31	50
242	38	31	45
243	43	30	46
244	37	33	45
245	44	33	46
246	38	31	48
247	40	32	46
248	39	30	48
249	40	30	49
250	34	32	48
251	36	33	46
252	36	33	46

No.	X1	X2	Y
253	40	31	47
254	39	30	45
255	43	31	48
256	41	32	47
257	39	31	49
258	39	31	47
259	40	31	44
260	40	33	45
261	39	32	43
262	41	31	45
263	40	29	47
264	36	28	43
265	38	33	46
266	37	32	50
267	38	31	48
268	39	33	46

Hasil Skor Antar Indikator

No.	Indikator	Total Skor
Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X₁)		
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	2.155
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1.996
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.941
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2.018
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	1.993
Persepsi Biaya Pendidikan (X₂)		
1.	Keterjangkauan biaya pendidikan	1.976
2.	Kesesuaian biaya sekolah dengan jurusan	1.940
3.	Biaya sekolah yang kompetitif	1.970
4.	Kesesuaian biaya sekolah dengan manfaat layanan yang diterima	1.995
Kepuasan Siswa (Y)		
1.	Kualitas dan kesediaan jasa	1.910
2.	Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan	1.924
3.	Ketepatan pelayanan	1.953
4.	Keterbukaan informasi	1.963
5.	Penilaian konsumen	1.910
6.	Kemampuan berkomunikasi	1.903

Lampiran 4: Kisi-kisi Instrumen Penelitian

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

“Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto”

No.	Variabel	Indikator	No. Butir	
			Positif	Negatif
1.	Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X ₁)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1, 9	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	2	4
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	6
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	5, 7	
		<i>Empathy</i> (Empati)	8	10
2.	Persepsi Biaya Pendidikan (X ₂)	Keterjangkauan biaya pendidikan	11, 18	
		Kesesuaian biaya sekolah dengan jurusan	12	14
		Biaya sekolah yang kompetitif	13	16
		Kesesuaian biaya sekolah dengan manfaat layanan yang diterima	15, 17	
3.	Kepuasan Siswa (Y)	Kualitas dan kesediaan jasa	22	20
		Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan	19	21
		Ketepatan pelayanan	23, 26	
		Keterbukaan informasi	25, 29	
		Penilaian konsumen	27	28
		Kemampuan berkomunikasi	24	30

Lampiran 5: Lembar Validasi Instrumen

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN

Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Nama Validator :
 NIP :
 Bidang Ahli/Instansi :

A. Pengantar

Lembar validasi ini disusun sebagai bagian dari proses penyusunan instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan mengenai variabel-variabel yang diteliti. Lembar validasi ini ditujukan kepada ahli (validator) untuk menilai kualitas instrumen penelitian meliputi aspek konstruk, isi, dan bahasa, agar instrumen yang digunakan dinyatakan layak, valid, dan reliabel untuk keperluan penelitian. Masukan, kritik, dan saran dari Bapak/Ibu validator sangat diharapkan guna menyempurnakan instrumen ini. Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak/Ibu validator dalam memberikan penilaian serta saran perbaikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

B. Petunjuk

- Bapak/Ibu validator dimohon untuk memberikan penilaian pada setiap butir pernyataan dengan memberikan tanda ceklist (√) pada kolom skor penilaian sebagai berikut:
 Skor 5 = Sangat Relevan Skor 2 = Kurang Relevan
 Skor 4 = Relevan Skor 1 = Tidak Relevan
 Skor 3 = Cukup Relevan
- Peneliti memohon Bapak/Ibu validator untuk memberikan keterangan dan saran sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas dan memperbaiki kekurangan yang terdapat pada instrumen penelitian kepuasan siswa.

C. Penilaian

No.	Butir Pernyataan	Skor Penilaian				
		1	2	3	4	5
Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha						
1.	Ruang administrasi sekolah bersih, rapi, dan nyaman					
2.	Staf Tata Usaha memberikan pelayanan tanpa membedakan siswa					
3.	Staf Tata Usaha selalu berpenampilan rapi					
4.	Staf Tata Usaha sering lambat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa					
5.	Staf Tata Usaha menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai waktu yang dijanjikan					
6.	Siswa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi dari Staf Tata Usaha					

7.	Staf Tata Usaha cepat tanggap saat siswa membutuhkan bantuan					
8.	Staf Tata Usaha mampu memberikan pelayanan yang menumbuhkan kepercayaan siswa dan rasa aman dalam mengurus administrasi					
9.	Staf Tata Usaha bersikap sopan dan profesional saat melayani siswa					
10.	Staf Tata Usaha kurang peka terhadap kesulitan yang dialami siswa dalam proses administrasi					
Persepsi Biaya Pendidikan						
11.	Biaya pendidikan disekolah ini masih terjangkau bagi kondisi ekonomi keluarga saya					
12.	Biaya pendidikan yang dibayarkan sepadan dengan fasilitas yang diterima					
13.	Adanya sistem pembayaran seperti cicilan dan transfer memudahkan saya dalam membayar biaya sekolah					
14.	Biaya pendidikan pada jurusan saya tidak sebanding dengan kegiatan praktik yang dilakukan					
15.	Biaya sekolah yang dikenakan sesuai dengan fasilitas yang disediakan pada jurusan yang saya pilih					
16.	Biaya pendidikan disekolah ini lebih mahal dibandingkan biaya SMK Swasta pada umumnya					
17.	Biaya pendidikan disekolah ini masih wajar dibandingkan dengan sekolah lainnya					
18.	Biaya pendidikan yang dikeluarkan sebanding dengan layanan sekolah yang saya dapatkan					
Kepuasan Siswa						
19.	Saya merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan dari pihak sekolah					
20.	Saya merasa pihak sekolah kurang cepat dalam menanggapi keluhan siswa					
21.	Saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pihak sekolah					
22.	Saya merasa layanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan saya					
23.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
24.	Saya merasa puas dengan cara pihak sekolah berkomunikasi dengan siswa					
25.	Saya merasa puas dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah					

26.	Saya puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak sekolah					
27.	Saya merasa puas dengan pelayanan sekolah secara keseluruhan					
28.	Saya merasa kualitas pelayanan disekolah ini masih perlu ditingkatkan					
29.	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah mudah dipahami					
30	Saya merasa bahwa pertanyaan ataupun masalah yang saya ajukan sering tidak ditanggapi dengan baik					

D. Saran dan Perbaikan

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Instrumen angket penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto” telah melalui proses penilaian oleh validator. Berdasarkan hasil validasi terhadap aspek konstruk, isi, dan bahasa, maka instrumen ini dinyatakan:

- Layak digunakan tanpa revisi
- Layak digunakan dengan revisi sesuai saran
- Tidak layak digunakan

Purwokerto,
Validator

.....
NIP.

Lampiran 6: Hasil Validasi Instrumen

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN

Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Nama Validator :
 NIP :
 Bidang Ahli/Instansi :

A. Pengantar

Lembar validasi ini disusun sebagai bagian dari proses penyusunan instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan mengenai variabel-variabel yang diteliti. Lembar validasi ini ditujukan kepada ahli (validator) untuk menilai kualitas instrumen penelitian meliputi aspek konstruk, isi, dan bahasa, agar instrumen yang digunakan dinyatakan layak, valid, dan reliabel untuk keperluan penelitian. Masukan, kritik, dan saran dari Bapak/Ibu validator sangat diharapkan guna menyempurnakan instrumen ini. Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak/Ibu validator dalam memberikan penilaian serta saran perbaikan, peneliti mengucapkan terimakasih.

B. Petunjuk

- Bapak/Ibu validator dimohon untuk memberikan penilaian pada setiap butir pernyataan dengan memberikan tanda ceklist (√) pada kolom skor penilaian sebagai berikut:
 Skor 5 = Sangat Relevan Skor 2 = Kurang Relevan
 Skor 4 = Relevan Skor 1 = Tidak Relevan
 Skor 3 = Cukup Relevan
- Peneliti memohon Bapak/Ibu validator untuk memberikan keterangan dan saran sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas dan memperbaiki kekurangan yang terdapat pada instrumen penelitian kepuasan siswa.

C. Penilaian

No	Butir Pernyataan	Skor Penilaian				
		1	2	3	4	5
Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha						
1.	Ruang administrasi sekolah bersih, rapi, dan nyaman					
2.	Staf Tata Usaha selalu berpenampilan rapi					
3.	Staf Tata Usaha menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai waktu yang dijanjikan					
4.	Staf Tata Usaha sering lambat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa					
5.	Staf Tata Usaha cepat tanggap saat siswa membutuhkan bantuan					
6.	Siswa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi dari Staf Tata Usaha					

7.	Staf Tata Usaha mampu memberikan pelayanan yang menumbuhkan kepercayaan siswa dan rasa aman dalam mengurus administrasi					
8.	Staf Tata Usaha bersikap sopan dan profesional saat melayani siswa					
9.	Staf Tata Usaha memberikan pelayanan tanpa membedakan siswa					
10.	Staf Tata Usaha kurang peka terhadap kesulitan yang dialami siswa dalam proses administrasi					
Persepsi Biaya Pendidikan						
11.	Biaya pendidikan disekolah ini masih terjangkau bagi kondisi ekonomi keluarga saya					
12.	Adanya sistem pembayaran seperti cicilan dan transfer memudahkan saya dalam membayar biaya sekolah					
13.	Biaya sekolah yang dikenakan sesuai dengan fasilitas yang disediakan pada jurusan yang saya pilih					
14.	Biaya pendidikan pada jurusan saya tidak sebanding dengan kegiatan praktik yang dilakukan					
15.	Biaya pendidikan disekolah ini masih wajar dibandingkan dengan sekolah lainnya					
16.	Biaya pendidikan disekolah ini lebih mahal dibandingkan biaya SMK Swasta pada umumnya					
17.	Biaya pendidikan yang dikeluarkan sebanding dengan layanan sekolah yang saya dapatkan					
18.	Biaya pendidikan yang dibayarkan sepadan dengan fasilitas yang diterima					
Kepuasan Siswa						
19.	Saya merasa layanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan saya					
20.	Saya merasa pihak sekolah kurang cepat dalam menanggapi keluhan siswa					
21.	Saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pihak sekolah					
22.	Saya merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan dari pihak sekolah					
23.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
24.	Saya puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak sekolah					

25.	Saya merasa puas dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah					
26.	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah mudah dipahami					
27.	Saya merasa puas dengan pelayanan sekolah secara keseluruhan					
28.	Saya merasa kualitas pelayanan disekolah ini masih perlu ditingkatkan					
29.	Saya merasa puas dengan cara pihak sekolah berkomunikasi dengan siswa					
30.	Saya merasa bahwa pertanyaan ataupun masalah yang saya ajukan sering tidak ditanggapi dengan baik					

D. Saran dan Perbaikan

- Urutan tapi setelah dikalikan diacak (Pd instrumen)
- yang C+) dan C-) harus kem.
- implikasi ke cara penilaian

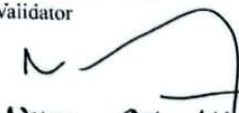
C+)		C-)		yg negatif berpusat umkt menguji validasi khar lanjut
SR	5	SR	1	
R	9	R	2	
CR	7	CR	3	
KR	2	KR	7	
TR	1	TR	5	

E. Kesimpulan

Instrumen angket penelitian yang berjudul "Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto" telah melalui proses penilaian oleh validator. Berdasarkan hasil validasi terhadap aspek konstruk, isi, dan bahasa, maka instrumen ini dinyatakan:

- Layak digunakan tanpa revisi
 Layak digunakan dengan revisi sesuai saran
 Tidak layak digunakan

Purwokerto, 9/3/2024
 Validator


 Dr. Novan Ardy Wiltoni M.Pd-1
 NIP. 1980052520031009

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN

Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Nama Validator : Dr. Erjang Burhanudin Tard, M.Pd
 NIP : 19840609195031003
 Bidang Ahli/Instansi : pendidikan / UIN Sunan

A. Pengantar

Lembar validasi ini disusun sebagai bagian dari proses penyusunan instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan mengenai variabel-variabel yang diteliti. Lembar validasi ini ditujukan kepada ahli (validator) untuk menilai kualitas instrumen penelitian meliputi aspek konstruk, isi, dan bahasa, agar instrumen yang digunakan dinyatakan layak, valid, dan reliabel untuk keperluan penelitian. Masukan, kritik, dan saran dari Bapak/Ibu validator sangat diharapkan guna menyempurnakan instrumen ini. Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak/Ibu validator dalam memberikan penilaian serta saran perbaikan, peneliti mengucapkan terimakasih.

B. Petunjuk

- Bapak/Ibu validator dimohon untuk memberikan penilaian pada setiap butir pernyataan dengan memberikan tanda ceklist (✓) pada kolom skor penilaian sebagai berikut:
 Skor 5 = Sangat Relevan Skor 2 = Kurang Relevan
 Skor 4 = Relevan Skor 1 = Tidak Relevan
 Skor 3 = Cukup Relevan
- Peneliti memohon Bapak/Ibu validator untuk memberikan keterangan dan saran sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas dan memperbaiki kekurangan yang terdapat pada instrumen penelitian kepuasan siswa.

C. Penilaian

No	Butir Pernyataan	Skor Penilaian				
		1	2	3	4	5
Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha						
1.	Ruang administrasi sekolah bersih, rapi, dan nyaman					
2.	Staf Tata Usaha selalu berpenampilan rapi					
3.	Staf Tata Usaha menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai waktu yang dijanjikan					
4.	Staf Tata Usaha sering lambat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa					
5.	Staf Tata Usaha cepat tanggap saat siswa membutuhkan bantuan					
6.	Siswa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi dari Staf Tata Usaha					

7.	Staf Tata Usaha mampu memberikan pelayanan yang menumbuhkan kepercayaan siswa dan rasa aman dalam mengurus administrasi					
8.	Staf Tata Usaha bersikap sopan dan profesional saat melayani siswa					
9.	Staf Tata Usaha memberikan pelayanan tanpa membedakan bedakan siswa					
10.	Staf Tata Usaha kurang peka terhadap kesulitan yang dialami siswa dalam proses administrasi					
Persepsi Biaya Pendidikan						
11.	Biaya pendidikan disekolah ini masih terjangkau bagi kondisi ekonomi keluarga saya					
12.	Adanya sistem pembayaran seperti cicilan dan transfer memudahkan saya dalam membayar biaya sekolah					
13.	Biaya sekolah yang dikenakan sesuai dengan fasilitas yang disediakan pada jurusan yang saya pilih					
14.	Biaya pendidikan pada jurusan saya tidak sebanding dengan kegiatan praktik yang dilakukan					
15.	Biaya pendidikan disekolah ini masih wajar dibandingkan dengan sekolah lainnya					
16.	Biaya pendidikan disekolah ini lebih mahal dibandingkan biaya SMK Swasta pada umumnya					
17.	Biaya pendidikan yang dikeluarkan sebanding dengan layanan sekolah yang saya dapatkan					
18.	Biaya pendidikan yang dibayarkan sepadan dengan fasilitas yang diterima					
Kepuasan Siswa						
19.	Saya merasa layanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan saya					
20.	Saya merasa pihak sekolah kurang cepat dalam menanggapi keluhan siswa					
21.	Saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pihak sekolah					
22.	Saya merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan dari pihak sekolah					
23.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
24.	Saya puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak sekolah					

25.	Saya merasa puas dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah					
26.	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah mudah dipahami					
27.	Saya merasa puas dengan pelayanan sekolah secara keseluruhan					
28.	Saya merasa kualitas pelayanan disekolah ini masih perlu ditingkatkan					
29.	Saya merasa puas dengan cara pihak sekolah berkomunikasi dengan siswa					
30	Saya merasa bahwa pertanyaan ataupun masalah yang saya ajukan sering tidak ditanggapi dengan baik					

D. Saran dan Perbaikan

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Instrumen angket penelitian yang berjudul "Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto" telah melalui proses penilaian oleh validator. Berdasarkan hasil validasi terhadap aspek konstruk, isi, dan bahasa, maka instrumen ini dinyatakan:

- Layak digunakan tanpa revisi
- Layak digunakan dengan revisi sesuai saran
- Tidak layak digunakan

Purwokerto,
Validator



Dr. Erjany RY
NIP. 1984 0805 205031 003

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas

		Correlations										
		MLATU1	MLATU2	MLATU3	MLATU4	MLATU5	MLATU6	MLATU7	MLATU8	MLATU9	MLATU10	SKOR
MLATU1	Pearson Correlation	1	.297	.164	.078	.012	.126	.486**	.429*	.402*	.046	.491**
	Sig. (2-tailed)		.099	.370	.671	.949	.494	.005	.014	.023	.804	.004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU2	Pearson Correlation	.297	1	.321	.390*	.263	.291	.332	.497**	.328	.281	.694**
	Sig. (2-tailed)	.099		.074	.027	.146	.107	.063	.004	.067	.119	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU3	Pearson Correlation	.164	.321	1	.261	-.004	.086	.134	.216	.180	.097	.401*
	Sig. (2-tailed)	.370	.074		.150	.981	.639	.465	.236	.324	.599	.023
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU4	Pearson Correlation	.078	.390*	.261	1	.139	.468**	.228	.249	.164	.505**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.671	.027	.150		.447	.007	.210	.169	.370	.003	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU5	Pearson Correlation	.012	.263	-.004	.139	1	.089	.146	.345	.354*	.197	.451**
	Sig. (2-tailed)	.949	.146	.981	.447		.628	.426	.053	.047	.280	.010
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU6	Pearson Correlation	.126	.291	.086	.468**	.089	1	-.019	-.020	.206	.314	.502**
	Sig. (2-tailed)	.494	.107	.639	.007	.628		.919	.914	.258	.080	.003
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU7	Pearson Correlation	.486**	.332	.134	.228	.146	-.019	1	.534**	.293	.196	.549**
	Sig. (2-tailed)	.005	.063	.465	.210	.426	.919		.002	.103	.281	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU8	Pearson Correlation	.429*	.497**	.216	.249	.345	-.020	.534**	1	.619**	.152	.667**
	Sig. (2-tailed)	.014	.004	.236	.169	.053	.914	.002		<.001	.406	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU9	Pearson Correlation	.402*	.328	.180	.164	.354*	.206	.293	.619**	1	.096	.606**
	Sig. (2-tailed)	.023	.067	.324	.370	.047	.258	.103	<.001		.602	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MLATU10	Pearson Correlation	.046	.281	.097	.505**	.197	.314	.196	.152	.096	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.804	.119	.599	.003	.280	.080	.281	.406	.602		<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
SKOR	Pearson Correlation	.491**	.694**	.401*	.670**	.451**	.502**	.549**	.667**	.606**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	.023	<.001	.010	.003	.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha (X1)



Correlations

		PBP1	PBP2	PBP3	PBP4	PBP5	PBP6	PBP7	PBP8	SKOR
PBP1	Pearson Correlation	1	.168	.281	.348	.366*	.517**	.245	.486**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.358	.119	.051	.039	.002	.176	.005	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP2	Pearson Correlation	.168	1	.222	.027	.348	.124	.265	.226	.438*
	Sig. (2-tailed)	.358		.222	.882	.051	.498	.142	.213	.012
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP3	Pearson Correlation	.281	.222	1	.449**	.527**	.563**	.629**	.538**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.119	.222		.010	.002	<.001	<.001	.001	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP4	Pearson Correlation	.348	.027	.449**	1	.439*	.565**	.204	.315	.594**
	Sig. (2-tailed)	.051	.882	.010		.012	<.001	.264	.079	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP5	Pearson Correlation	.366*	.348	.527**	.439*	1	.415*	.730**	.546**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.039	.051	.002	.012		.018	<.001	.001	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP6	Pearson Correlation	.517**	.124	.563**	.565**	.415*	1	.297	.257	.682**
	Sig. (2-tailed)	.002	.498	<.001	<.001	.018		.099	.156	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP7	Pearson Correlation	.245	.265	.629**	.204	.730**	.297	1	.601**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.176	.142	<.001	.264	<.001	.099		<.001	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
PBP8	Pearson Correlation	.486**	.226	.538**	.315	.546**	.257	.601**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.005	.213	.001	.079	.001	.156	<.001		<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
SKOR	Pearson Correlation	.660**	.438*	.767**	.594**	.796**	.682**	.729**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.012	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Persepsi Biaya Pendidikan (X2)



Correlations

		KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	KS8	KS9	KS10	KS11	KS12	SKOR
KS1	Pearson Correlation	1	.429*	.414*	.276	.497**	.484**	.586**	.524**	.539**	.270	.317	.558**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.014	.018	.126	.004	.005	<.001	.002	.001	.135	.077	<.001	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS2	Pearson Correlation	.429*	1	.701**	.425*	.570**	.512**	.273	.564**	.576**	.473**	.293	.534**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.014		<.001	.015	<.001	.003	.131	<.001	<.001	.006	.103	.002	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS3	Pearson Correlation	.414*	.701**	1	.246	.512**	.531**	.384*	.498**	.476**	.177	.214	.509**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.018	<.001		.175	.003	.002	.030	.004	.006	.332	.239	.003	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS4	Pearson Correlation	.276	.425*	.246	1	.560**	.439*	.332	.455**	.415*	-.032	.263	.264	.551**
	Sig. (2-tailed)	.126	.015	.175		<.001	.012	.064	.009	.018	.862	.146	.145	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS5	Pearson Correlation	.497**	.570**	.512**	.560**	1	.704**	.597**	.524**	.750**	.213	.357*	.203	.774**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	.003	<.001		<.001	<.001	.002	<.001	.241	.045	.265	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS6	Pearson Correlation	.484**	.512**	.531**	.439*	.704**	1	.655**	.582**	.531**	.123	.288	.497**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.002	.012	<.001		<.001	<.001	.002	.503	.110	.004	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS7	Pearson Correlation	.586**	.273	.384*	.332	.597**	.655**	1	.481**	.385*	-.040	.205	.432*	.609**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.131	.030	.064	<.001	<.001		.005	.029	.829	.259	.014	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS8	Pearson Correlation	.524**	.564**	.498**	.455**	.524**	.582**	.481**	1	.648**	.097	.205	.372*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	.004	.009	.002	<.001	.005		<.001	.598	.259	.036	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS9	Pearson Correlation	.539**	.576**	.476**	.415*	.750**	.531**	.385*	.648**	1	.425*	.409*	.267	.784**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	.006	.018	<.001	.002	.029	<.001		.015	.020	.140	<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS10	Pearson Correlation	.270	.473**	.177	-.032	.213	.123	-.040	.097	.425*	1	.474**	.419*	.498**
	Sig. (2-tailed)	.135	.006	.332	.862	.241	.503	.829	.598	.015		.006	.017	.004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS11	Pearson Correlation	.317	.293	.214	.263	.357*	.288	.205	.205	.409*	.474**	1	.295	.549**
	Sig. (2-tailed)	.077	.103	.239	.146	.045	.110	.259	.259	.020	.006		.101	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
KS12	Pearson Correlation	.558**	.534**	.509**	.264	.203	.497**	.432*	.372*	.267	.419*	.295	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.003	.145	.265	.004	.014	.036	.140	.017	.101		<.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
SKOR	Pearson Correlation	.715**	.805**	.701**	.551**	.774**	.752**	.609**	.707**	.784**	.498**	.549**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	10

Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

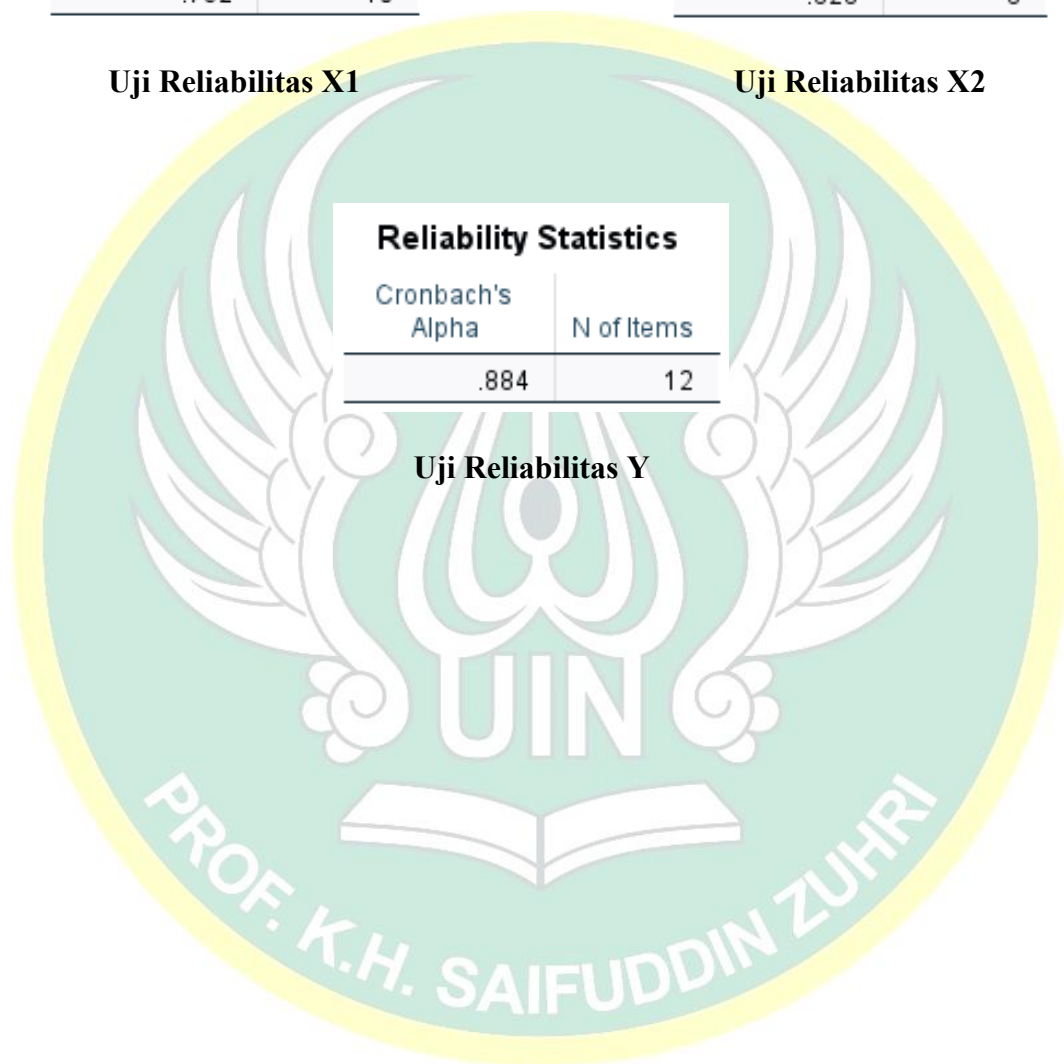
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	8

Uji Reliabilitas X2


Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	12

Uji Reliabilitas Y



Lampiran 9: Surat Rekomendasi Munaqosyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
 www.uinsaizu.ac.id

REKOMENDASI MUNAQOSYAH

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Siti Fakhatul Jannah

NIM : 224110401081

Semester : 8 (Delapan)

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Angkatan Tahun : 2022

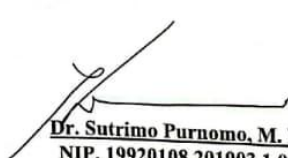
Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk dimunaqosyahkan setelah mahasiswa yang bersangkutan memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dibuat di : Purwokerto
Tanggal : 23 April 2026

Mengetahui,
Ketua Prodi MPI



Dr. Sutrimo Purnomo, M. Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Munjin, M. Pd. I
NIP. 19610305 199203 1 003

Lampiran 10: Surat Rekomendasi Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
 www.uinsaizu.ac.id

REKOMENDASI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

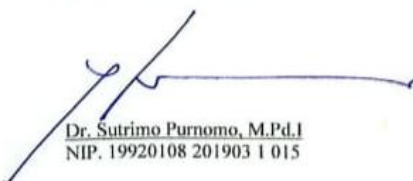
Dengan ini kami Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Siti Fakihatul Jannah
 NIM : 224110401081
 Semester : VII (Tujuh)
 Jurusan/ Prodi : Pendidikan Islam/Manajemen Pendidikan Islam
 Tahun Akademik : 2025/2026
 Judul : Pengaruh Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Mulya Husada Purwokerto

Menerangkan bahwa proposal skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diseminarkan apabila yang bersangkutan telah melengkapi berbagai persyaratan akademik yang telah ditentukan.


Demikian rekomendasi seminar proposal skripsi ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
 Koordinator Prodi MPI


 Dr. Sutrimo Purnomo, M.Pd.I
 NIP. 19920108 201903 1 015

Purwokerto, 27 Agustus 2025

Dosen Pembimbing


 Prof. Dr. H. Rohmad, M.Pd.
 NIP. 19661222 199103 1 002

Lampiran 11: Blangko Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
 www.uinsaizu.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Fakhatul Jannah
 NIM : 224110401081
 Jurusan/Prodi : Pendidikan Islam/ Manajemen Pendidikan Islam
 Pembimbing : Prof. Dr. H. Munjin, M. Pd. I.
 Judul : Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto


No	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Rabu, 28 Mei 2025	Penyesuaian judul, revisi latar belakang.		
2	Selasa, 03 Juni 2025	Revisi penempatan footnote		
3	Selasa, 10 Juni 2025	Revisi penulisan di cover, dan latar belakang		
4	Selasa, 17 Juni 2025	Revisi definsi operasional, rapikan daftar pustaka, dan penghapusan gelar di footnote		
5	Selasa, 24 Juni 2025	Penambahan undang-undang terkait variabel penelitian dan perbaikan hipotesis nihilnya (H_0)		
6	Rabu, 02 Juli 2025	ACC Proposal		
7	Kamis, 02 Oktober 2025	Revisi hasil seminar proposal		
8	Senin, 15 Desember 2025	Revisi BAB 1		
9	Kamis, 15 Januari 2026	Tambahkan teori di BAB II		

10	Kamis, 29 Januari 2026	Ganti Indikator Variabel X_2 dan Y		
11	Kamis, 5 Maret 2026	Koreksi Instrumen Penelitian		
12	Senin, 9 Maret 2026	Validasi Instrumen Penelitian		
13	Senin, 13 April 2026	BAB IV Revisi hasil penelitian		
14	Kamis, 16 April 2026	Penambahan Footnote di Pembahasan pada BAB IV dan koreksi BAB V		
15	Senin, 20 April 2026	Koreksi BAB I - V		
16	Kamis, 23 April 2026	ACC		

Dibuat di : Purwokerto
 Pada tanggal : 23 April 2026
 Dosen Pembimbing

Prof. Dr. H. Munjin, M. Pd. I
 NIP. 19610305 199203 1 003

Lampiran 12: Surat keterangan Observasi pendahuluan



YAYASAN MUTIARA MULYA 5758
SMK MULYA HUSADA PURWOKERTO
Program: Teknik Elektronika Industri, Keperawatan dan Farmasi
 Jl. Raya Baturraden Timur No. 57 Karangcegak Sumbang Banyumas 53183
 Telp.: 081216232300 Email: smkmulyahusada@gmail.com Website: smkmulyahusada.sch.id

SURAT KETERANGAN
 No. 146/KET/SMK-MH/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Margi Prasetyo, S.Pd.
 NIK : 01 0712 2910
 Jabatan : Kepala Sekolah
 Instansi : SMK Mulya Husada Purwokerto


Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Siti Fakhathul Jannah
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Nama Universitas : Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
 Kegiatan : Observasi Pendahuluan Mengenai Pengaruh Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Mulya Husada Purwokerto.

yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Observasi Pendahuluan di SMK Mulya Husada Purwokerto pada tanggal 18 Juli 2025.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumbang, 27 Agustus 2025
 Kepala SMK Mulya Husada



Indra Margi Prasetyo, S.Pd.
 NIK: 01 0712 2910

Tembusan:
 1. Arsip

Lampiran 13: Surat Permohonan Riset Individu



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.ftk.uinsozu.ac.id

Nomor : B.m.4770/Un.19/D.FTIK/PP.05.9/01/2026
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Ijin Riset Individu**

9 Januari 2026

Kepada
Yth. Kepala SMK Mulya Husada Purwokerto
Kec. Sumbang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, memohon dengan hormat saudara berkenan memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami dengan identitas sebagai berikut :

1. Nama	: Siti Fakhathul Jannah
2. NIM	: 224110401081
3. Semester	: 7 (Tujuh)
4. Jurusan / Prodi	: Manajemen Pendidikan Islam
5. Alamat	: Jl H Ma'ruf RT 6 RW 14 Kalisabuk, Kesugihan, Cilacap
6. Judul	: Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Objek	: Siswa SMK Mulya Husada
2. Tempat / Lokasi	: SMK Mulya Husada Purwokerto
3. Tanggal Riset	: 10-01-2026 s/d 10-03-2026
4. Metode Penelitian	: Kuantitatif (Angket)

Demikian atas perhatian dan ijin saudara, kami sampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Ketua Jurusan Pendidikan Islam



M. Misbah

Lampiran 14: Surat telah Melakukan Riset



YAYASAN MUTIARA MULYA 5758
SMK MULYA HUSADA PURWOKERTO
Program: Teknik Elektronika Industri, Keperawatan dan Farmasi
 Jl. Raya Baturraden Timur No. 57 Karangcegak Sumbang Banyumas 53183
 Telp.: 081216232300 Email: smkmulyahusada@gmail.com Website: smkmulyahusada.sch.id

SURAT KETERANGAN
 No. 096/KET/SMK-MH/IV/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Margi Prasetyo, S.Pd.
 NIK : 01 0712 2910
 Jabatan : Kepala Sekolah
 Instansi : SMK Mulya Husada Purwokerto

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Siti Fakhatul Jannah
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Nama Universitas : Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto

yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian di SMK Mulya Husada Purwokerto pada tanggal 9 Maret – 6 April 2026 sebagai data pendukung skripsi dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Tata Usaha dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Mulya Husada Purwokerto".

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumbang, 22 April 2026
 Kepala SMK Mulya Husada



Indra Margi Prasetyo, S.Pd.
 NIK. 01 0712 2910

Tembusan:
 1. Arsip

Lampiran 15: Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsatzu.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

No. B.e.3956 /Un.19/FTIK.JPI/PP.05.3/9/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa proposal skripsi berjudul :

Pengaruh Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Mulya Husada Purwokerto

Sebagaimana disusun oleh:

Nama : Siti Fakihatul Jannah
NIM : 224110401081
Semester : 7
Jurusan/Prodi : MPI

Benar-benar telah diseminarkan pada tanggal : 24 September 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 26 September 2025

Mengetahui,
Kepala dan Ketua Jurusan,
Kaprosdi MPI



Dr. Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015

Lampiran 16: Surat Keterangan Lulus Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 www.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN

No. B-4922/Un.19/WD1.FTIK/PP.05.3/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik, menerangkan bahwa :

N a m a : Siti Fakhatul Jannah

NIM : 224110401081


Prodi : MPI

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** pada :

Hari/Tanggal : Senin, 10 November 2025

Nilai : B

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 12 November 2025
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Dr. Suparjo, M.A.
 NIP. 19730717 199903 1001



Lampiran 17: Surat Keterangan Wakaf Buku



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN
NPP: 3302272F1000001**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto 53126

Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 Website: <http://lib.uinsaizu.ac.id>, Email: lib@uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN SUMBANGAN BUKU

Nomor : B-1502/Un.19/K.Pus/PP.08.1/4/2026

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : SITI FAKIHATUL JANNAH
NIM : 224110401081
Program : SARJANA / S1
Fakultas/Prodi : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) / Manajemen Pendidikan Islam

Telah menyumbangkan (menghibahkan) buku ke Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan Judul, Pengarang, Tahun dan Penerbit ditentukan dan atau disetujui oleh Kepala Perpustakaan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 22 April 2026

Kepala,

Indah Wijaya Antasari

Lampiran 18: Sertifikat BTA PPI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI UPT MA'HAD AL-
JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp: 0281-635624, 628250 | www.uinsaizu.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: Un.17/UPT.MAJ/4655/08/2023

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri kepada:

SITI FAKIHATUL JANNAH

(NIM: 224110401081)

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

Tulis	: 77
Tartil	: 70
Imla'	: 75
Praktek	: 80
Tahfidz	: 75



Lampiran 19: Sertifikat KKN

The certificate is titled "Sertifikat" and is issued by the Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) of Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. It certifies that the student, Siti Fakhatul Jannah (NIM: 224110401081), has successfully completed the KKN (Kuliah Kerja Nyata) program for the 56th year of the class of 2025, with a grade of 92 (A).

At the top right, there are three logos: the university's emblem, the LPPM logo, and the KKN logo. The certificate number is 1562/B-1356/Un.19/K.LPPM/HM.02/9/2025. A placeholder for a 3x4 photo and a QR code are located at the bottom left.

Sertifikat
Nomor Sertifikat : 1562/B-1356/Un.19/K.LPPM/HM.02/9/2025

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:
Nama Mahasiswa : **SITI FAKIHATUL JANNAH**
NIM : **224110401081**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-56 Tahun 2025,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **92 (A)**.

Pas Foto
3x4



Lampiran 20: Sertifikat PKL



Lampiran 21: Sertifikat Pengembangan Bahasa


 MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
 LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
 Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsalzu.ac.id | www.bahasa.uinsalzu.ac.id | +62 (281) 635624

وزارة الشؤون الدينية جمهورية إندونيسيا
 جامعة الأستاذ كيهي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو
 الوحدة لتنمية اللغة

CERTIFICATE
 الشهادة
 No B-3039/Un.19/K.Bhs/PP.009/8/2023

This is to certify that
 Name : **SITI FAKIHATUL JANNAH**
 Place and Date of Birth : **Cilacap, 23 April 2004**
 Has taken
 with Computer Based Test,
 organized by Language Development Unit on : **17 Juni 2023**
 with obtained result as follows :

منححت إلى
 الاسم
 محل وتاريخ الميلاد
 وقد شارك/ت الاختبار
 على أساس الكمبيوتر
 التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
 مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي :

Listening Comprehension: 52 **Structure and Written Expression: 57** **Reading Comprehension: 52**
 فهم السمع فهم العبارات والتراكيب فهم المقروء

Obtained Score : 517 المجموع الكلي :

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كيهي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو.



 Purwokerto, 01 Agustus 2023
 The Head of Language Development Unit,
 رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

 Muflihah S. S., M.Pd.
 NIP.197209232000032001

EPTUS English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI IQIA Institut al-Qur'an 'il al-Lughah al-'Arabiyyah

Pengembangan Bahasa Arab


 MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
 LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
 Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsalzu.ac.id | www.bahasa.uinsalzu.ac.id | +62 (281) 635624

وزارة الشؤون الدينية جمهورية إندونيسيا
 جامعة الأستاذ كيهي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو
 الوحدة لتنمية اللغة

CERTIFICATE
 الشهادة
 No B-2161/Un.19/K.Bhs/PP.009/11/2022

This is to certify that
 Name : **SITI FAKIHATUL JANNAH**
 Place and Date of Birth : **Cilacap, 23 April 2004**
 Has taken
 with Computer Based Test,
 organized by Language Development Unit on : **16 Juli 2022**
 with obtained result as follows :

منححت إلى
 الاسم
 محل وتاريخ الميلاد
 وقد شارك/ت الاختبار
 على أساس الكمبيوتر
 التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
 مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي :

Listening Comprehension: 51 **Structure and Written Expression: 46** **Reading Comprehension: 47**
 فهم السمع فهم العبارات والتراكيب فهم المقروء

Obtained Score : 460 المجموع الكلي :

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كيهي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو.



 Purwokerto, 18 Juli 2022
 The Head of Language Development Unit,
 رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

 Dr. Ade Ruswatie, M. Pd.
 NIP. 19860704 201503 2 004

EPTUS English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI IQIA Institut al-Qur'an 'il al-Lughah al-'Arabiyyah

Pengembangan Bahasa Inggris

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Identitas Diri**

Nama Lengkap : Siti Fakihatul Jannah
NIM : 224110401081
Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap, 23 April 2004
Alamat : Jl. H. Ma'ruf, RT 06/14, Mertelu, Kalisabuk,
Kesugihan, Cilacap, Jawa Tengah
Nama Ayah : Ahmad Amror
Nama Ibu : Khalimah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. MI Ya BAKII Kalisabuk 02 (2010-2016)
- b. MTs MINAT Kesugihan (2016-2019)
- c. MA MINAT Kesugihan (2019-2022)
- d. S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (2022-2026)

2. Pendidikan Non-Formal

- a. PP. Al-Ihya 'Ulumaddin, Kesugihan, Cilacap (2016-2022)
- b. PP. Darul Abror, Purwanegara, Purwokerto Utara (2022-sekarang)

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Komunitas Leadership 2023/2024

Purwokerto, 23 April 2026



Siti Fakihatul Jannah
NIM. 224110401081