

**PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PENYIMPANAN ARSIP  
BERBASIS DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MTS N 1  
KOTA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



**Oleh:**

**SHIFA NUR'AZIZAH**  
**NIM. 1908109125**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON  
2023 M/1444 H**

**PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PENYIMPANAN ARSIP  
BERBASIS DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MTS N 1  
KOTA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh:

**SHIFA NUR'AZIZAH**

**NIM. 1908109125**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON  
2023 M/1444 H**

## ABSTRAK

### **Shifa Nur'azizah: Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon**

Administrasi arsip sangat penting bagi sekolah sebagai penyedia layanan arsip karena informasi dalam bentuk data atau dokumen perlu ditangani dan ditata secara efektif untuk menciptakan lajur informasi yang tertata dengan baik sehingga arsip menjadi kebutuhan penting dalam membantu mencapai sekolah yang berkualitas. Pengelolaan arsip digital menjadi kebutuhan dan syarat tercapainya mutu pelayanan yang prima. Kecepatan dan ketepatan pelayanan bergantung pada berbagai sumberdaya, salah satunya sumberdaya kearsipan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital di MTs N 1 Kota Cirebon; 2) Kualitas pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon; 3) Pengaruh penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital terhadap kualitas pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan angket atau kuesioner. Objek penelitian ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan serta peserta didik di MTs N 1 Kota Cirebon. Dengan menggunakan teknik *simple random sampling* didapatkan 42 tenaga pendidik dan kependidikan serta 42 peserta didik yang menjadi responden. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital (x) terhadap kualitas pelayanan (y) berpengaruh dengan nilai signifikan  $0,026 < 0,05$ . Hasil nilai *pearson correlation* dalam penelitian ini sebesar  $8,572 > 1,684$ . Hasil output uji determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,117 dapat menjelaskan bahwa pengaruh penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital terhadap kualitas pelayanan sebesar 11,7%.

**Kata Kunci:** Sistem Penyimpanan, *Arsip Berbasis Digital* dan *Kualitas Pelayanan*

## **ABSTRACT**

**Shifa Nur'azizah: *The impact of using a digital-based archive storage system on service quality at Islamic Junior High School 1 Cirebon City.***

*Archival is very important for schools as archive service providers because information in the form of data or documents needs to be handled and organized effectively to create well-organized information lanes so that archives become an important need in helping to achieve quality schools. Digital archive management is necessary and a condition for achieving excellent accuracy of service depends on various resources, one of which is digital archive resources. This research aims to determine 1) The use of a digital-based archive storage system at Islamic Junior High School 1 Cirebon City; 2) Quality of service at Islamic Junior High School Cirebon City; 3) The impact of using a digital-based archive storage system on service quality at Islamic Junior High School 1 Cirebon City. The research method used is quantitative method, while the data collection technique uses a questionnaire. The object of this research is teaching, education personnel and students at Islamic Junior High School 1 Cirebon City. By using simple random sampling technique, 42 teaching and education personnel and 42 students were obtained as respondents. The data analysis model used is simple linear regression. The result of this research explains that using a digital archive storage system (x) on service quality (y) has an impact with a significant value of  $0,026 < 0,05$ . The result of the Pearson Correlation value in this research is 0,342 which means that the relationship between the using a digital archive storage system and service quality is at a low level. The results of the determination test output show the R square value of 0,117 which can explain that the impact of using a digital-based archive storage system on service quality is 11,7%.*

**Keywords: *Storage system, Digital-based archive and Service quality***

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon” ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi atau apapun yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang telah saya buat ini.

Cirebon, 30 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



**Shifa Nur'azizah**  
NIM. 1908109125

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PENYIMPANAN ARSIP BERBASIS DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MTS N 1 KOTA CIREBON

Disusun Oleh:

Shifa Nur'azizah  
NIM. 1908109125

Menyetujui:

**Pembimbing I**



Dr. Ahmad Ripai, M. Pd  
NIP. 19731105 200801 1 008

**Pembimbing II**



H. Suhatma, M. Pd  
NIP. 1965100 7199203 1 003

Mengetahui:

**Ketua Jurusan MPI**









Dr. Ahmad Ripai, M. Pd  
NIP. 19731105 200801 1 008

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon”** oleh Shifa Nur’azizah, NIM 1908109125, telah di-*munaqasyah*-kan pada hari Kamis, 4 Mei 2023 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Tim <i>Munaqasyah</i>	Tanggal	Tanda Tangan
<b>Ketua Jurusan</b> Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	<u>12 - 05 - 2023</u>	
<b>Sekretaris Jurusan</b> Durtam, S.Ag., M.Pd.I NIP. 19701222 199603 2 001	<u>12 - 05 - 2023</u>	
<b>Penguji I</b> Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd NIP. 19630522 199403 1 003	<u>12 - 05 - 2023</u>	
<b>Penguji II</b> Dr. Moh. Ali, M.Pd.I NIP. 19740830 200712 1 001	<u>12 - 05 - 2023</u>	
<b>Pembimbing I</b> Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	<u>12 - 05 - 2023</u>	
<b>Pembimbing II</b> H. Suhatma, M.Pd NIP. 19651007 199203 1 003	_____	

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. Saifuddin, M.Ag  
NIP. 19720107 200312 1 001

## NOTA DINAS

Kepada  
Yth. Ketua Jurusan MPI  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Di Cirebon

*Assalamu 'alaikum. Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Shifa Nur'azizah

NIM : 1908109125

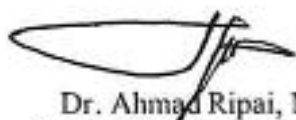
Judul : **PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PENYIMPANAN ARSIP  
BERBASIS DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
MTS N 1 KOTA CIREBON**

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut dapat di ajukan pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

*Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.*

Cirebon, 30 Maret 2023

**Pembimbing I**



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd  
NIP. 19731105200811008

**Pembimbing II**



H. Suhatma, M.Pd  
NIP. 196810071992031003



## RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Shifa Nur'azizah  
Nama Panggilan : Shifa, zizah, zi  
TTL : Indramayu, 20 Mei 2002  
Agama : Islam  
Golongan Darah : A  
No. Hp : 083112453229  
Nama Ayah : Carwadi, S.E., M.Mar  
Nama Ibu : Suwarni, S.Pd  
Alamat : Desa Cawitali RT/RW 01/02 Kecamatan Bumijawa  
Kabupaten Tegal



### Riwayat Pendidikan Formal

1. SD Negeri Cawitali 01 : 2007-2013
2. MTs N 1 Tegal : 2013-2016
3. MAN 1 Tegal Jurusan IPA : 2016-2019
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon Jurusan MPI : 2019-2023

### Riwayat Organisasi

- Anggota Ekstrakurikuler Pramuka MTs N 1 Tegal, 2015
- Anggota Ikatan Mahasiswa Tegal (IMT) Wilayah Cirebon, 2019-2020
- Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Tarbiyah, 2019-2021
- Pengurus Divisi Minat dan Bakat IMT Wilayah Cirebon, 2020-2022
- Bendahara Umum Korps HMI-Wati (KOHATI) Komisariat Tarbiyah, 2021-2022
- Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Tarbiyah, 2022-2023

## MOTTO

إِذْ أَوْىءَ الْفِتْيَةُ إِلَى الْكَهْفِ فَقَالُوا رَبَّنَا آتِنَا مِن لَّدُنكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا

“(Ingatlah) ketika para pemuda itu mencari tempat berlindung ke dalam gua, lalu mereka berdoa: “Wahai Tuhan kami, berikanlah rahmat kepada kami dari sisi-Mu dan sempurnakanlah bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami”. (Q.S Al-Kahfi: 10)

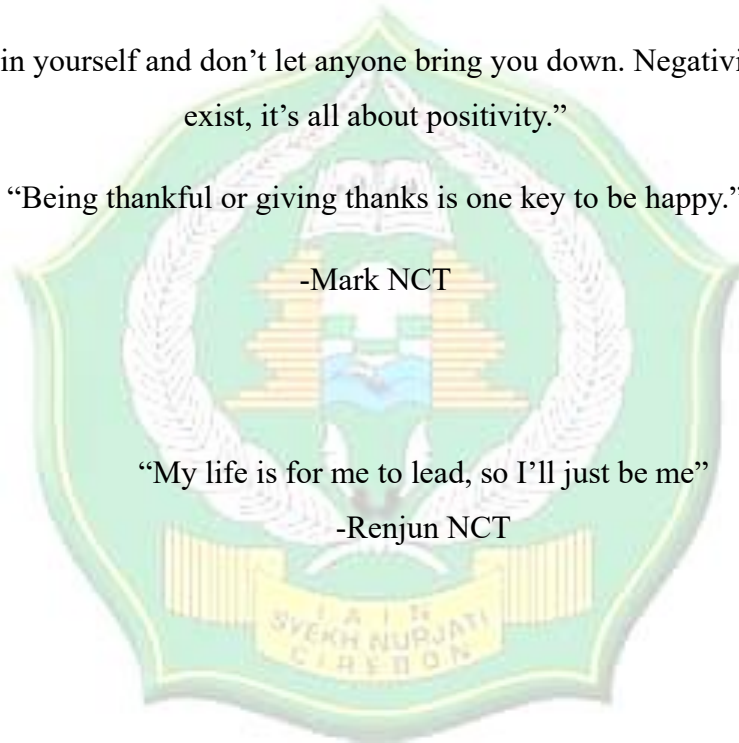
“Believe in yourself and don’t let anyone bring you down. Negativity doesn’t exist, it’s all about positivity.”

“Being thankful or giving thanks is one key to be happy.”

-Mark NCT

“My life is for me to lead, so I’ll just be me”

-Renjun NCT



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillah Ala Kulli Haal...

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan ridho-Nya kepadaku dalam mencari ilmu, senantiasa diberikan kemudahan, kesabaran, dan keikhlasan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga keberhasilan dan kebahagiaan kecil ini menjadi langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita dan tentunya atas izin dan ridho-Mu. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi serta Rasul Muhammad SAW.

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Pertama, orang tua tercinta Bapak Charori dan Mama Suwarni terimakasih banyak telah memberikan cinta dan kasih sayang, banyak sekali pengorbanan, doa-doa tulus yang tidak pernah lepas setiap waktu. Terimakasih atas nasehat, dukungan dan ridho mama bapak sehingga zizah bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih papa Carwadi yang telah memberikan cinta dan kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan ridho papa. Terimakasih telah menjadikanku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang dihadapi sampai sekarang. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bangga dan bisa terus membuat kalian bahagia.

Kedua, Kaka tercinta Eka Lia Nurfauziyah dan adik-adikku Shifa Nurhalizah, Muhammad Yusaahila Akbar Riziq, Muhammad Bakhri Dzikri Amrulloh. Terima kasih selalu mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga hal-hal terbaik selalu kebersamai kita semua.

Ketiga, Nenekku tersayang Mbah Rasminah terima kasih banyak telah menginspirasi untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas doa-doa yang dipanjatkan, waktu yang dihabiskan, cinta yang selalu mengalir setiap waktu, dan semua pengorbanan yang tidak dapat disebutkan satu-satu disini.

Keempat, Teman-teman seangkatan terkhusus keluarga besar MPI-D 2019 terkhusus fatkha, syaella, laras, syifa yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan motivasi selama kuliah bersama sehingga memicu semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Teman kos Vika, terimakasih selalu mendukung, menemani, berbagi suka duka semasa kuliah.

Terakhir, *my one and only boy group NCT especially my sun and moon; Lee Haechan and Moon Taeil*. Terimakasih banyak sudah menjadi *moodbooster* selama kuliah, aku bersyukur sekali kenal mereka. Kita harus ketemu on our concert!!



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah* puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan sehat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon”**. Shalawat serta salam kita curahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Saifuddin, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
4. Bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd dan Bapak H. Suhatma, M.Pd, pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan Ilmu dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.

6. Bapak Drs. H. Casita, MA., selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTs N) 1 Kota Cirebon yang telah banyak memberi kesempatan penulis untuk meneliti di sekolah.
7. Bapak/Ibu Tenaga Pendidik dan Kependidikan MTs N 1 Kota Cirebon yang telah memberikan informasi sehingga penulis mampu menyelenggarakan penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Cirebon, 16 Februari 2023

**SHIFA NUR'AZIZAH**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN .....	v
NOTA DINAS .....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTTO.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Penelitian.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital .....	7
2. Kualitas Pelayanan .....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Berfikir.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22

A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
1.	Tempat Penelitian .....	22
2.	Waktu Penelitian.....	22
B.	Jenis Penelitian.....	22
C.	Variabel dan Instrumen Penelitian.....	23
1.	Variabel.....	23
2.	Instrumen Penelitian.....	24
D.	Populasi dan Sampel .....	27
1.	Populasi .....	27
2.	Sampel .....	27
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	29
F.	Teknik Analisis Data .....	30
1.	Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	31
2.	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.	Uji Persyaratan Analisis Data.....	34
4.	Uji Analisis Akhir .....	35
5.	Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
A.	Deskripsi Data Penelitian.....	38
1.	Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital di MTs N 1 Kota Cirebon.....	38
2.	Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon .....	50
3.	Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon .....	61
B.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
1.	Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital di MTs N 1 Kota Cirebon.....	66
2.	Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon .....	67
3.	Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon .....	69
C.	Keterbatasan Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>



A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN .....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Instrumen Variabel Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital (X) .....	24
Tabel 3.3 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	25
Tabel 3.4 Jumlah Populasi di MTs N 1 Kota Cirebon.....	27
Tabel 3.5 Skala Likert untuk Variabel X .....	30
Tabel 3.6 Skala Likert untuk Variabel Y .....	30
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor .....	31
Tabel 4.1 Saya dapat menggunakan media elektronik .....	38
Tabel 4.2 Saya dapat memindahkan dokumen fisik menjadi dokumen digital ....	39
Tabel 4.3 Saya dapat memindahkan dokumen dengan cepat dan tepat dari satu tempat ke tempat lain secara digital .....	39
Tabel 4.4 Saya dapat menghimpun data dan informasi dari berbagai bagian lain yang terkait.....	40
Tabel 4.5 Saya memahami cara menyimpan dokumen .....	40
Tabel 4.6 Saya dapat menyimpan dokumen dengan baik dan teliti .....	41
Tabel 4.7 Saya dapat menemukan kembali dokumen yang telah disimpan secara tepat dan cepat.....	41
Tabel 4.8 Saya mengetahui mengenai cara pemberian tanda pengenal pada setiap dokumen.....	42
Tabel 4.9 Saya dapat mengindeks dokumen dengan teliti.....	42
Tabel 4.10 Saya dapat memberikan tanda pengenal pada setiap dokumen dengan tepat dan cepat.....	43
Tabel 4.11 Saya mampu mencari arsip yang telah diindeks dengan cepat dan tepat .....	43
Tabel 4.12 Saya dapat dengan mudah mengakses data .....	44
Tabel 4.13 Saya dapat dengan mudah mengakses dokumen secara akurat.....	44
Tabel 4.14 Saya mampu mendownload data, dokumen, atau informasi yang dibutuhkan.....	45
Tabel 4.15 Saya mampu mendapatkan data dengan cepat tanpa menggunakan dokumen kertas .....	45
Tabel 4.16 Saya selalu meningkatkan keamanan dan kontrol akses terhadap dokumen.....	46
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Angket Penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital.....	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital (X) .....	48
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	49

Tabel 4.20 Ruang administrasi sangat tertata rapih dan bersih .....	50
Tabel 4.21 Alat-alat elektronik yang menunjang pekerjaan administrasi dimanfaatkan dengan maksimal .....	51
Tabel 4.22 Pegawai berpenampilan rapih setiap hari .....	51
Tabel 4.23 Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam pencarian kembali data atau dokumen yang diperlukan .....	52
Tabel 4.24 Kemudahan dalam memperoleh pelayanan dari petugas .....	52
Tabel 4.25 Pelayanan administrasi sesuai keinginan siswa.....	53
Tabel 4.26 Petugas memberikan informasi yang mudah dipahami.....	53
Tabel 4.27 Kecepatan petugas dalam menghadapi keluhan siswa .....	54
Tabel 4.28 Pegawai berinisiatif untuk membantu siswa .....	54
Tabel 4.29 Pegawai memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.....	55
Tabel 4.30 Siswa merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan administrasi .....	55
Tabel 4.31 Pegawai selalu teliti dalam memberikan pelayanan.....	56
Tabel 4.32 Urusan pelayanan administrasi saya lebih diutamakan daripada urusan pribadi pegawai .....	56
Tabel 4.33 Siswa mudah berkomunikasi ketika membutuhkan pelayanan administrasi .....	57
Tabel 4.34 Pegawai menjadi pendengar yang baik untuk setiap keluhan siswa ...	57
Tabel 4.35 Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kualitas Pelayana.....	60
Tabel 4.38 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.39 Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Variabel Y.....	63
Tabel 4.40 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	64
Tabel 4.41 Hasil <i>coefficients</i> .....	64
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	65

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir .....	20
Bagan 3.1 Variabel Penelitian .....	23

