

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA KELAS XII DI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhui Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh

Alfiatus Sa'adah
NIM 2281090003

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

TAHUN 2026 / 1448 H

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA KELAS XII DI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhii Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh

Alfiatus Sa'adah
NIM 2281090003

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2026 / 1448 H**

ABSTRAK

Alfiatus Sa'adah : Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap
Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah
Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon

Kualitas layanan tenaga administrasi dalam institusi pendidikan merupakan pilar esensial bagi tercapainya kepuasan peserta didik, namun kompleksitas beban kerja, tumpang tindih tugas, serta keterlambatan pelayanan pada staff administrasi bidang kesiswaan kerap menjadi sumber ketidakpuasan siswa SMK Negeri 2 Kota Cirebon. Ketidakefisienan manajemen kearsipan dan tidak optimalnya pelayanan administrasi, khususnya bagi siswa kelas XII, menimbulkan dilema substantif terkait profesionalisme dan kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan (1) mendeskripsikan kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon, (2) mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan tenaga administrasi, serta (3) menganalisis pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain survei, di mana data dikumpulkan dari 51 responden (siswa kelas XII) melalui instrumen kuesioner berbasis indikator SERVQUAL, dikombinasikan dengan observasi dan wawancara pendukung; pengolahan data dilakukan secara statistik deskriptif dan inferensial menggunakan SPSS dengan tahapan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, regresi, dan koefisien determinasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan tenaga administrasi berada pada kategori sangat baik (83,25%), demikian pula tingkat kepuasan siswa kelas XII (81,25%) terklasifikasi sangat baik; analisis regresi linear sederhana memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII, dengan kontribusi sebesar 66% terhadap variabel kepuasan, sedangkan 34% dipengaruhi faktor lain. Dengan demikian, penelitian merekomendasikan perlunya inovasi berkelanjutan dalam digitalisasi administrasi serta penguatan kompetensi staf, sementara penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas fokus pada variabel-variabel eksternal lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa, Sekolah Menengah
Kejuruan*

ABSTRACT

Alfiatus Sa'adah : *The Influence of Administrative Staff Service Quality on the Satisfaction Level of Twelfth Grade Students at State Vocational High School 2 Cirebon*

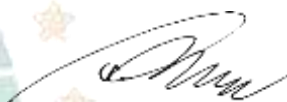
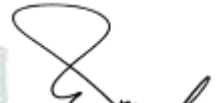
The quality of administrative staff services in educational institutions is an essential pillar for achieving student satisfaction. However, the complexity of workloads, overlapping tasks, and delays in services provided by student affairs administrative staff often become sources of dissatisfaction among students at SMK Negeri 2 Kota Cirebon. Inefficiency in archive management and suboptimal administrative services, especially for twelfth-grade students, create substantive dilemmas regarding professionalism and the quality of educational services. This study aims to (1) describe the quality of administrative staff services at SMK Negeri 2 Kota Cirebon, (2) identify the satisfaction level of twelfth-grade students with the quality of administrative staff services, and (3) analyze the influence of administrative staff service quality on the satisfaction level of twelfth-grade students. The research employs a quantitative correlational approach with a survey design, where data were collected from 51 respondents (twelfth-grade students) using a questionnaire instrument based on SERVQUAL indicators, combined with supporting observations and interviews. Data processing was conducted using descriptive and inferential statistics with SPSS, including validity, reliability, normality, linearity, regression, and determination coefficient tests. The findings indicate that overall, the quality of administrative staff services is categorized as very good (83.25%), as is the satisfaction level of twelfth-grade students (81.25%). Simple linear regression analysis shows a positive and significant influence of administrative staff service quality on the satisfaction level of twelfth-grade students, with a contribution of 66% to the satisfaction variable, while the remaining 34% is influenced by other factors. Therefore, the study recommends continuous innovation in administrative digitalization and strengthening staff competencies, while future research is expected to broaden the focus to other external variables affecting student satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Student Satisfaction, Vocational High School*

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon**” oleh Alfiatus Sa’adah, NIM. 2281090003, telah di *Munaqosyahkan* pada tanggal 04 Juni 2026 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 Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC).

Tim <i>Munaqosyah</i>	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan MPI		
Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	02-07-2026	
Sekretaris Jurusan		
Durtam, S.Ag, M.Pd.I NIP. 19740626 200701 1 035	02-07-2026	
Penguji I		
Prof. Dr. Asep Kurniawan, M.Ag. NIP. 19710801 200312 1 001	02-07-2026	
Penguji II		
Wahyono, M.Pd.I NIP. 19890310 202321 1 027	02-07-2026	
Pembimbing I		
Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	02-07-2026	
Pembimbing II		
Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I NIP. 19830207 202321 1 013	02-07-2026	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan


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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA KELAS XII DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 KOTA CIREBON

Disusun Oleh:

Alfiatus Sa'adah

NIM. 2281090003

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I
NIP. 19830207 202321 1 013

Mengetahui:

Ketua Jurusan



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

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Ketua Jurusan MPI

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama	:	Alfiatus Sa'adah
NIM	:	2281090003
Judul	:	Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di *Munaqosyahkan*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, 23 Juni 2026

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I
NIP. 19830207 202321 1 013

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfiatus Sa'adah

NIM : 2281090003

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya peneliti diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman penulisan karya tulis ilmiah
3. Apabila di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku.

UINSSC

Cirebon, 25 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



Alfiatus Sa'adah
NIM. 2281090003

MOTTO

“Ketika menginginkan kesuksesan, maka jangan pernah untuk menyerah dalam proses pencapaiannya. Capek? Boleh. Menyerah? Jangan!”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Semua orang memiliki gilirannya masing-masing, bersabar dan tunggulah.
Giliranmu pasti datang.”

(Gold D Roger: *One Piece*, 849: 18.35)

“Orang lain gak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.”

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIAH
SYEDH MURJATI CIREBON

BIODATA



Nama : Alfiatus Sa'adah
Tempat/Tanggal Lahir : Cirebon, 25 Desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Telepon/HP : 083824334090
Email : alfiatussaadah25@gmail.com
Alamat : Dusun Cikaramat RT 001 RW
002 Desa Nanggela Kecamatan
Greded Kabupaten Cirebon
Provinsi Jawa Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. PAUD Samidah
2. SD Negeri 1 Nanggela
3. SMP Negeri 1 Beber
4. SMA Negeri 1 Sumber
5. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rabbil'alam, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta kekuatan dan kesabaran yang senantiasa mengiringi setiap perjalanan dan langkah perjuangan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan alam yang menjadi cahaya pembawa risalah kebenaran dan teladan terbaik sepanjang zaman dalam kehidupan, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabatnya, dan semoga sampai kepada kita selaku umatnya serta mendapatkan syafaatnya di Yaumul Qiyamah nanti, Aamiin. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih dan penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Suma & Ibu Lili Siti Sholiha. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan putri pertama kalian sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidikku sampai aku mendapatkan gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.
2. Kepada kedua saudari kandungku yang tak kalah penting kehadirannya neng Khoerunnisa Nurzahrattuzannah dan adik kecilku Bilqis Aulia Nurpadhilah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Tanpa kehadiran kalian hidupku pasti kesepian. Tetaplah jadi adik-adikku yang manis.
3. Untuk keluarga besar ayah & mamah peneliti ucapkan terima kasih atas semua dukungan dan doanya. Terima kasih untuk pertanyaan-pertanyaan

yang kalian tanyakan mengenai perkembangan skripsiku karena dari pertanyaan-pertanyaan itulah peneliti kembali semangat untuk menyelesaikan skripsi ini sesegera mungkin

4. Kepada laki-laki yang biasa kupanggil 'aa'. Terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih atas waktu, doa yang selalu senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini. Jadilah laki-laki yang lebih baik lagi dari sebelumnya.
5. Untuk kalian para sahabat terbaikku. Peneliti ucapkan terima kasih banyak sebanyak banyaknya kepada kalian semua karena kalianlah yang benar-benar mendorong, merangkul dan mengarahkan peneliti untuk bisa sampai di titik ini, kalau bukan gertakan dan nasihat dari kalian peneliti tidak akan sampai di sisni. Maka dari itu terima kasih banyak untuk kalian semua.
6. Terima kasih untuk guru-guru dan para dosen yang telah berbagi ilmunya kepada peneliti, semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat untuk peneliti dan semoga dapat peneliti amalkan kembali di lingkungan masyarakat agar ilmunya lebih bermanfaat.
7. *Last but not least*, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya, Alfatus Sa'adah. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Tetap semangat untuk terus berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada, wujudkan mimpimu satu persatu dan semoga semuanya akan terjawab. *Aamiin*.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warhmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, yang telah melimpahkan nikmat sehat, iman dan ketenangan hati serta pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon” tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam* beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah menjadi teladan untuk umat manusia. Semoga kecintaan ini menjadi sebab wasilah dan bukti keimanan kelak di akhirat mendapatkan syafaat di yaumil akhir dari Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak mungkin rasanya skripsi ini terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, arahan serta kasih sayang dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Saifuddin, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Durtam, M.Pd.I., Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd., Dosen Pembimbing skripsi I.
6. Bapak Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I., Dosen Pembimbing skripsi II.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

8. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Bapak H. Yayat Hidayat, S.Pd., M.M, Kepala SMK Negeri 2 Kota Cirebon.
10. Bapak Indra Maulani, S.St., Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan SMK Negeri 2 Kota Cirebon.
11. Bapak Sendiyana, dan Ibu Susilawati, A.Ma.Pust., Staf Tata Usaha Bidang Kesiswawaan.
12. Seluruh guru dan tenaga kependidikan di SMK Negeri 2 Kota Cirebon.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk semua pihak yang membutuhkan. Semoga segala kebaikan, dukungan, dan doa yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya. Penulis juga memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah *Subhanahu wa Ta'ala* senantiasa memberikan keberkahan dan kemudahan bagi kita semua dalam menuntut ilmu dan mengamalkannya.

Wassalamu 'alaikum Warhmatullahi Wabarakatuh



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
MOTTO	vii
BIODATA.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Teori Variabel	9
B. Hubungan antar Variabel.....	14
C. Penelitian Relevan.....	15
D. Kerangka Berfikir.....	19
E. Hipotesis Teoretik	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Variabel dan Definisi Operasional	26
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	29
E. Jenis dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data	31

G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Teknik Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN PENELITIAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Kerangka Berpikir.....	19
Tabel 2. 2. Hipotesis Penelitian	21
Tabel 3. 1. Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3. 2. Populasi Penelitian.....	29
Tabel 3. 3. Sampel Penelitian.....	30
Tabel 3. 4. Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3. 5. Kisi-Kisi Kuesioner Variabel “X” (Kualitas Layanan Tenaga Administrasi).....	34
Tabel 3. 6. Kisi-Kisi Kuesioner Variabel “Y” (Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII).....	35
Tabel 3. 7. Penafsiran Nilai Presentase.....	36
Tabel 3. 8. Percobaan Uji Validitas Variabel X.....	37
Tabel 3. 9. Percobaan Uji Validitas Variabel Y.....	38
Tabel 3. 10. Percobaan Uji Reliabilitas Variabel X	39
Tabel 3. 11. Percobaan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	40
Tabel 4. 1. 1. Staf administrasi konsisten dalam memenuhi janji kepada siswa terkait pelayanan	46
Tabel 4. 2. 2. Staf administrasi teliti dalam memproses dokumen siswa	46
Tabel 4. 3. 3. Staf administrasi mampu memenuhi harapan siswa sehingga siswa merasa puas terhadap layanan yang diterima	47
Tabel 4. 4. 4. Pengetahuan staf administrasi kesiswaan membuat siswa merasa yakin terhadap pelayanannya.....	47
Tabel 4. 5. 5. Staf administrasi menunjukkan sikap sopan dan ramah saat melayani siswa	48
Tabel 4. 6. 6. Staf administrasi kesiswaan berpenampilan rapi dan bersih	48
Tabel 4. 7. 7. Staf administrasi mampu menangani permasalahan administrasi dengan baik.....	49
Tabel 4. 8. 8. Staf administrasi dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data siswa.....	49
Tabel 4. 9. 9. Fasilitas ruang administrasi dalam kondisi baik dan terawat.....	50
Tabel 4. 10. 10. Tersedia ruang tunggu yang memadai dan nyaman untuk siswa	50
Tabel 4. 11. 11. Staf administrasi menggunakan perlengkapan kerja seperti komputer, printer dan sistem online yang memadai	51
Tabel 4. 12. 12. Media komunikasi antara siswa dan staf administrasi mudah diakses	51

Tabel 4.	13. 13. Informasi dari staf administrasi mudah dipahami melalui sarana komunikasi yang ada	52
Tabel 4.	14. 14. Staf administrasi menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas kepada siswa	52
Tabel 4.	15. 15. Staf administrasi mudah dihubungi dan ditemui jika siswa membutuhkan bantuan	53
Tabel 4.	16. 16. Staf administrasi peduli terhadap kebutuhan seluruh siswa tanpa membedakan (non diskriminasi)	53
Tabel 4.	17. 17. Staf administrasi memahami keinginan dan kebutuhan siswa dengan baik.....	54
Tabel 4.	18. 18. Staf administrasi mendengarkan dengan sabar ketika siswa menyampaikan masalah.....	54
Tabel 4.	19. 19. Staf administrasi cepat dalam merespon permintaan dari siswa	55
Tabel 4.	20. 20. Jika ada masalah staf administrasi langsung memberikan solusi dan segera menyelesaikannya	55
Tabel 4.	21. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi.....	56
Tabel 4.	22. Analisis Dimensi Variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi.....	57
Tabel 4.	23. Hasil Validitas Kuesioner Kualitas Layanan Tenaga Administrasi.....	59
Tabel 4.	24. Uji Reliabilitas Variabel X	60
Tabel 4.	25. 1. Siswa terbiasa menggunakan layanan administrasi kesiswaan	61
Tabel 4.	26. 2. Siswa mendapatkan pelayanan administrasi yang memuaskan selama di sekolah	61
Tabel 4.	27. 3. Selama ini siswa tidak pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan administrasi.....	62
Tabel 4.	28. 4. Siswa merasa puas setiap kendala dalam proses pelayanan administrasi dapat teratasi dengan tanggap	62
Tabel 4.	29. 5. Siswa merasa puas dengan konsistensi standar pelayanan administrasi di sekolah	63
Tabel 4.	30. 6. Pelayanan administrasi di sekolah ini sudah sesuai dengan standar yang diharapkan oleh siswa	63
Tabel 4.	31. 7. Siswa merasa puas dengan seluruh hasil kinerja staf administrasi yang diterimanya	64
Tabel 4.	32. 8. Kinerja staf administrasi telah memenuhi kebutuhan siswa dalam pengurusan dokumen siswa.....	64
Tabel 4.	33. 9. Siswa merasa bahwa pelayanan staf administrasi sudah sangat baik	65

Tabel 4.	34. 10. Siswa merasa puas karena pelayanan administrasi yang diterimanya sesuai ekspektasinya.....	65
Tabel 4.	35. 11. Siswa merasa pelayanan administrasi yang diterima lebih baik dari yang dibayangkan sebelumnya.....	66
Tabel 4.	36. 12. Jika dibandingkan dengan sekolah lain pelayanan administrasi di sekolah siswa saat ini tidak kalah baiknya.....	66
Tabel 4.	37. 13. Pelayanan staf administrasi di sekolah sudah memenuhi standar layanan yang ideal menurut siswa	67
Tabel 4.	38. 14. Seluruh kinerja layanan staf administrasi sudah sangat baik menyesuaikan kebutuhan siswa	68
Tabel 4.	39. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII.....	68
Tabel 4.	40. Analisis Dimensi Variabel Tingkat Kepuasan Siswa	70
Tabel 4.	41. Hasil Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII.....	71
Tabel 4.	42. Uji Reliabilitas Variabel Y	72
Tabel 4.	43 Hasil Uji Normalitas Data.....	73
Tabel 4.	44 Hasil Uji Linieritas Data	74
Tabel 4.	45 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4.	46 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEH
SYEH MURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil SMK Negeri 2 Kota Cirebon	98
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	106
Lampiran 3. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	118
Lampiran 4. Rekapitulasi Skor Kuesioner	119
Lampiran 5. Surat-Surat	122
Lampiran 6. Dokumentasi Foto Penelitian	128

