

DAFTAR PUSTAKA

- A, N. S., Kasmin, K., & Lestari, A. S. (2023). Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya Dengan Kepuasan SISWA. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 93-102.
- Alsaffar , H. (2020, September). *GAP Model of Service Quality*. Retrieved from researchgate.net: https://www.researchgate.net/profile/Hussain-Alsaffar/publication/344332615_GAP_Model_of_Service_Quality_and_Customer_Relationships/links/5f68ee04a6fdcc0086340ab9/GAP-Model-of-Service-Quality-and-Customer-Relationships.pdf
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka , F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Astutik, W. F., Burhanuddin, B., & Imron, A. (2022). Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, 2(4), 343-353. doi:10.17977/um065v2i42022p343-353
- Atmodjo, S. S., Mariana, D., Safrina, M., Sani, I., Febrian, W. D., Ulpa, M., . . . Natan, A. (2025). Pengantar Ilmu Administrasi. In S. Redjeki, *Komunikasi Dalam Administrasi* (p. 128). Purbalingga: CV Eureka Media Aksara. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=niuYEQAQBAJ&pg=PA13&dq=Pengantar+Ilmu+Administrasi+2025&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwi6ovbG2pKRAxWRxTgGHV82HoAQ6AF6BAGMEAM
- Azizah, A., Bariroh, S., & Adrijanti, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Upt Smp Negeri 22 Gresik. *PROGRESIF*, 2(2), 12-21. Retrieved from <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/progresif/article/view/364>
- Azzahra, D., Mus, S., & Irmawati, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 9 Makassar. *Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, XX(X), XX-XX. Retrieved from <https://eprints.unm.ac.id/id/eprint/34332>

- Bagyo, B., Utaminingsih, A., & Wardoyo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa. *Sustainable Business Journal*, 2(1), 12-24. doi:<https://doi.org/10.26623/sbj.v2i1.7008>
- Bijani, H. L., Siregar, E. N., Mutia, Z., & Rizqa, M. (2024). Urgensi administrasi pendidikan bagi peningkatan mutu pendidikan. *PANDU: Jurnal Pendidikan Anak dan Pendidikan Umum*, 2(2), 29-43. doi:<https://doi.org/10.59966/pandu.v2i2.925>
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62. Retrieved from <http://repository.stimykpn.ac.id/id/eprint/45>
- Chalidaziah, W., Ilyas, S. M., & Akla, F. (2023). Kepuasan Siswa dan Kesesuaian Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Consilium: Berkala Kajian Konseling dan Ilmu Keagamaan*, 9(2), 77-87. doi:<http://dx.doi.org/10.37064/consilium.v9i2.13232>
- Cholifah, N., Sapulete, J. J., Huda, M. S., & Fauzi, M. S. (2022). Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Jarak Jauh Pada Mata Pelajaran PJOK Pada Masa Pandemi Covid-19 Di SMP Negeri 22 Penajam Paser Utara Tahun 2021. *Borneo Physical Education Journal*, 3(1), 66-76. Retrieved from <https://jurnal.fkip.unmul.ac.id/index.php/bpej>
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., & Masjraul Hida. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(2), 76-85. doi:<https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>
- Fauziah, A., Riyadi, A., & Hamidah, N. (2022). Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MIS Mathlail Khoir Kecamatan Bojong Gede Bogor. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 4(1), 28-42. doi:<https://doi.org/10.47467/jdi.v4i1.631>
- Gentawicara, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan “XY” Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 15(2), 237-250. doi:<https://doi.org/10.36975/ekobis.v15i2.485>

- Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV BUDI UTAMA.
- Hasrawia, H., Alim, N., & Syahrul, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 99-112. doi:<http://dx.doi.org/10.37905/aksara.9.1.99-112.2023>
- Hidayah, S. N., Prasetya, A., Santoso, H. T., Karnain, B., Sugiharto, S., & GS, A. D. (2024). Mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 45 Surabaya Terhadap Variabel Layanan Akademik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.30640/jumma45.v3i1.2303>
- Indriani, E. (2021). Analisis Efektivitas Implementasi Pembelajaran Daring Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Siswa SMA Kelas X Se-Kecamatan Mranggen Mata Pelajaran PJOK. *Journal of Physical Activity and Sports (JPAS)*, 2(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.53869/jpas.v2i1.34>
- Jannah, M., Basri, S., & Irmawati, I. (2024). Kualitas Layanan Administrasi Di Sekolah SMA Negeri 11 Wajo. *Makasar: Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1(1), XX-XX. Retrieved from <https://eprints.unm.ac.id/id/eprint/34950>
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Yulistiadi, C. A., Aslamiah, A., & Cinanty, C. (2025). Kepuasan Pelanggan: Indikator Mutu Pendidikan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(2), 755-770. doi:[10.59141/cerdika.v5i2.2429](https://doi.org/10.59141/cerdika.v5i2.2429)
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42. doi:<https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Khoiroh, U., Nashrullah, & Anam, S. (2026). Analisis Teknik Sampling Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Data. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 5(1). Retrieved from <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Khudriyah, K. (2021). *Metodologi Penelitian dan Statistik Pendidikan*. Malang: Madani.
- Kurniawan, A. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.

- Maheswari, H., & Siregar, R. K. (2021). Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Mengukur Kualitas Layanan Platform E-Commerce. *Journal of Integrated System*, 4(2), 199-215. doi:<https://doi.org/10.28932/jis.v4i2.3491>
- Maulina, D. (2025). Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia. *Jambura Journal of Educational Management*, 6(1), 260-270. doi:<https://doi.org/10.37411/jjem.v6i1.3800>
- Mulyono, J., Hawari, N., & Wahyuni, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS). *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53-65. doi:<https://doi.org/10.24042/tps.v18i1.12926>
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937-5948. doi:<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Nufus, A., Suryana, S., & Saprialman, S. (2024). Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri di MDTA Nurul Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(2), 241-247. doi:<https://doi.org/10.31004/irje.v4i2.555>
- Nur, M., Junita, R. P., Zulpan, Z., & Arianto, A. (2025). Memahami Hipotesis dan Contoh Pengujiannya. *Journal of Literature Review*, 1(2), 810-820. doi:<https://doi.org/10.63822/fwemxk82>
- Nuraida, I. D., Sobri, A. Y., & Sultoni, S. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blita. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 7(3), 293-316. Retrieved from <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>
- Pandi, A. (2022). Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 153-165. doi:<https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.137>
- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada swalayan pamella enam

- Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 197-197.
doi:<https://doi.org/10.35917/cb.v2i2.260>
- Rahayu, N., Mustiningsih, M., & Sumarso, R. B. (2021). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan prestasi peserta didik. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 1(10), 825-837.
doi:[10.17977/um065v1i102021p825-837](https://doi.org/10.17977/um065v1i102021p825-837)
- Rochman, M. N., Bukhori, M., & Fathorrahman, F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dengan Filosofi Institusional “Tempat Tumbuh Secara Utuh” Sebagai Mediasi: Studi Kasus di SMA Bayt Al- Hikmah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(6), 5046-5058.
doi:<https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6.6289>
- Salsabila, D., Subur, S., & Mubarak, A. A. (2022). Pengaruh Manajemen Sarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa di MTs Al-Muawanah Susukanlebak Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon. *JIEM: (Journal of Islamic Education Management)*, 6(2), 115-124.
doi:<http://dx.doi.org/10.24235/jiem.v6i2.11128>
- Sari, D. P., Eliza, E., Purwasih, R., Nardiman, N., Gustina, L., Charli, C. O., . . . Ramadhan, M. F. (2023). Introduksi Aplikasi Komputer Statistik. In R. Purwasih, *Pemodelan Hubungan Antar Variabel* (pp. 18-22). Padang: CV. Gita Lentera. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=oCzoEAAQBAJ&lpg=PR3&dq=tiga%20tipe%20hubungan%20antar%20variabel%20yaitu%2C%20hubungan%20simetris%2C%20asimetris%20dan%20timbal%20balik&hl=id&pg=PR2#v=onepage&q=tiga%20tipe%20hubungan%20antar%20variabel%20yaitu,%20h>
- Sari, Y. N., & Abubakar, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Siswa. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(4), 4673-4684.
doi:<https://doi.org/10.58230/27454312.1101>
- Silviani, S., Badawi, B., & Widiana, C. F. (2025). Pengaruh Lingkungan Sekolah, Fasilitas, dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMKS Yami Waled Kabupaten Cirebon. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 574-584. doi:<https://doi.org/10.55606/jaemb.v5i1.7544>

- Sitorus, E. S., Simamora, S. S., Ningratri, Y. A., Tihawa, T., & Yessa, S. M. (2023). Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Matematika di Kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang. *Jurnal Pembelajaran dan Matematika Sigma (JPMS)*, 9(1), 52-60. doi:<https://doi.org/10.36987/jpms.v9i1.4160>
- Siyum, B. A. (2024). Service quality gap in Ethiopia: expected and perceived services in the public sector. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2359269. doi:<https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2359269>
- Sofwatillah, S., Risnita, R., Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79-91. Retrieved from <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1147>
- Soniyah, V., Aziz, M. Z., & Petrossky, R. (2023). Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 103-109. doi:<https://doi.org/10.33394/vis.v11i2.8667>
- Sono, N. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Swalayan UD. Assyarif Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo. *At-Tasharruf" Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Syariah"*, 6(1), 40-54. doi:<https://doi.org/10.32528/at.v6i1.1681>
- Sugiyono, S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Supraja, D. R., Rahma, T. I., & Yanti, N. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelajar SMA terhadap Penggunaan Produk Asuransi Kecelakaan Diri PT Takaful Keluarga Medan. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 2(1), 56-71. doi:<https://doi.org/10.47467/manbiz.v2i1.1792>
- Syafrina, R. N., Hasanah, S., Andriego, J., Rizani, L., Aulia, N., Afriani, N., & Dwihari, D. (2025). Strategi Pengelolaan Administrasi Kesiswaan Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Dan Keterlibatan Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 40, 10(2), 403-409. doi:<https://doi.org/10.34125/jmp.v10i2.506>

- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23. doi: <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, M., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(2), 150-160. doi: <https://doi.org/10.52103/jms.v3i2.957>
- Wati, D. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023). Pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam. *Journal of Education Research*, 4(4), 1617-1624. doi: <https://doi.org/10.37985/jer.v4i4.253>
- Widodo, U. (2021). Uji Signifikansi Pengaruh Kreativitas Belajar pada Keterampilan Membaca Siswa. *Jurnal KIBASP (Kajian Bahasa, Sastra dan Pengajaran)*, 5(1), 95-106. doi: <https://doi.org/10.31539/kibasp.v5i1.2970>
- Wijayanti, D. R., Harti, H., & Suratman, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Mahasiswa. *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, dan Ekonomi*, 4(2), 215-228. doi: <https://doi.org/10.63230/almuttaqin.v4i2.119>
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146-163. doi: <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Yansyah, E., Annur, S., & Safitri, D. (2024). Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 12197-12212. doi: <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12048>