



PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MURID MAN PURWOREJO

Meilinda Putri¹, Isnaini², Akhmad Shaiful Bakri³

^{1,2,3} Institut Agama Islam An-Nawawi Purworejo, Indonesia

Email: meilinda290504@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v10i4.1517>

Sections Info

Article history:

Submitted: 15 October 2025

Final Revised: 17 November 2025

Accepted: 21 November 2025

Published: 29 December 2025

Keywords:

Service Quality

Student satisfaction

Academic Administration



ABSTRACT

This study aims to examine and reveal the extent to which the quality of academic administrative services affects student satisfaction at MAN Purworejo. Student satisfaction is considered one of the key indicators of the success of academic administrative services provided by the school. This research employs a quantitative approach using a survey method. The population of this study consists of all eleventh-grade students of MAN Purworejo, totaling 357 students. The sample was determined using the Slovin formula, resulting in a sample of 189 students. Data analysis was conducted using classical assumption tests, including the normality test and linearity test, to ensure that the data met the requirements for statistical analysis. Furthermore, hypothesis testing was carried out using the t-test (partial test). The results of the analysis show that the significance value of the t-test is 0.001, which is smaller than the significance level of 0.05. This indicates that the quality of academic administrative services has a significant effect on student satisfaction at MAN Purworejo. Therefore, the hypothesis stating that there is a significant influence of the quality of academic administrative services on student satisfaction is accepted, highlighting the importance of improving the quality of academic administrative services to enhance student satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di MAN Purworejo. kepuasan murid menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pihak sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh murid kelas XI MAN Purworejo yang berjumlah 357 murid. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 189 murid. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis statistik. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (uji parsial). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji t sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga mengindikasikan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan murid di MAN Purworejo. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid dapat diterima meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik guna meningkatkan kepuasan murid.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Murid, Administrasi Akademik

PENDAHULUAN

Kualitas layanan administrasi akademik yang baik akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan murid. Dalam teori kepuasan pelanggan, kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Mutmainah et al. 2024). Di lingkungan pendidikan, kepuasan murid terhadap aspek pelayanan memberikan perhatian serius pada layanan akademik yang baik maka administrasi akan berpengaruh pada kenyamanan dalam proses belajar, kemudahan dalam mengakses informasi, sehingga mutu pendidikan meningkat secara keseluruhan. (Anisah et al. 2023). Ketika layanan yang diberikan kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan yang akan mengganggu proses akademik dan mempengaruhi persepsi murid terhadap kinerja lembaga madrasah. (Haqiqi et al. 2020)

Menurut Bowen & Booms dikutip oleh (Hasbi 2018) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Rosaline, Lisbeth, and N. 2015).

Layanan administrasi akademik memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan. Fungsi administrasi akademik tidak hanya terbatas pada pengelolaan dokumen dan data, akan tetapi juga meliputi penyediaan informasi, pemenuhan akademik murid, serta dukungan akan kelancaran proses pembelajaran. Kegiatan pembelajaran akan berjalan dengan lebih optimal jika dituang dengan sistem administrasi yang baik (Bakri 2022). Selain itu, etika layanan administrasi dilakukan dengan cepat, akurat dan informatif maka akan mempengaruhi efektivitas mutu pendidikan. Dengan meningkatnya ekspektasi terhadap pelayanan publik yang profesional, institusi pendidikan, termasuk madrasah. Diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan administrasi akademik baik (Kumara, Gaffar, and Arief 2023). Suatu sekolah bila ingin dikatakan berkualitas maka sekolah tersebut harus memberikan yang terbaik untuk siswa, baik dari segi fasilitas, layanan, dan metode pembelajaran. Fasilitas yang menunjang kegiatan belajar siswa sangat penting, karena siswa lebih di mudahkan untuk memahami mata pelajaran yang dipelajari (Gazali, Hirzi, and Pambayun 2021).

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik belum optimal. Misalnya masih ada murid yang mengeluhkan seperti proses layanan administrasi akademik yang dianggap kurang cepat, informasi akademik yang belum selalu tersampaikan secara optimal, serta murid untuk bertemu dengan staff akademik kesulitan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan murid dan layanan yang diterima.

MAN Purworejo merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah berbasis keagamaan yang berstatus negeri di Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. Sebagai madrasah aliyah negeri, MAN Purworejo berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pendidikan yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan umum dengan nilai-nilai keislaman. Keberadaan MAN Purworejo tidak hanya menjadi sarana pendidikan formal bagi peserta didik, tetapi juga berfungsi sebagai institusi pembentukan karakter, akhlak, dan kepribadian siswa agar memiliki keseimbangan antara kecerdasan intelektual, spiritual, dan sosial.

Sebagai lembaga pendidikan negeri, MAN Purworejo juga dituntut untuk memberikan layanan pendidikan dan administrasi yang profesional, transparan, dan akuntabel. Layanan administrasi akademik menjadi salah satu komponen penting dalam

mendukung kelancaran proses pendidikan di madrasah. Layanan ini meliputi pengelolaan data akademik siswa, pelayanan administrasi pembelajaran, pengurusan nilai, jadwal pelajaran, hingga pelayanan terkait kebutuhan akademik lainnya. Kualitas layanan administrasi akademik yang baik akan memberikan kemudahan bagi siswa dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan, sehingga dapat menunjang kenyamanan dan kepuasan siswa selama menempuh pendidikan di madrasah. Kepuasan tersebut tentunya akan membuat memiliki rasa percaya diri yang tinggi (Along 2020).

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik belum optimal. Misalnya masih ada murid yang mengeluhkan seperti proses layanan administrasi akademik yang dianggap kurang cepat, informasi akademik yang belum selalu tersampaikan secara optimal, serta murid untuk bertemu dengan staff akademik kesulitan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan murid dan layanan yang diterima.

MAN Purworejo merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah berbasis keagamaan yang berstatus negeri di Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. Sebagai madrasah aliyah negeri, MAN Purworejo berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pendidikan yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan umum dengan nilai-nilai keislaman. Keberadaan MAN Purworejo tidak hanya menjadi sarana pendidikan formal bagi peserta didik, tetapi juga berfungsi sebagai institusi pembentukan karakter, akhlak, dan kepribadian siswa agar memiliki keseimbangan antara kecerdasan intelektual, spiritual, dan sosial.

Sebagai lembaga pendidikan negeri, MAN Purworejo juga dituntut untuk memberikan layanan pendidikan dan administrasi yang profesional, transparan, dan akuntabel. Layanan administrasi akademik menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di madrasah. Layanan ini meliputi pengelolaan data akademik siswa, pelayanan administrasi pembelajaran, pengurusan nilai, jadwal pelajaran, hingga pelayanan terkait kebutuhan akademik lainnya. Kualitas layanan administrasi akademik yang baik akan memberikan kemudahan bagi siswa dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan, sehingga dapat menunjang kenyamanan dan kepuasan siswa selama menempuh pendidikan di madrasah.

Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak fokus pada kepuasan murid terhadap layanan administrasi secara umum, seperti pelayanan akademik, layanan kesiswaan, sarana dan prasarana, maupun hubungan antara guru dan murid. Namun, penelitian yang secara khusus menyoroti kualitas layanan administrasi akademik yang mencakup pengelolaan data akademik, penyampaian informasi pembelajaran, layanan nilai, hingga prosedur surat-menyurat akademik masih relatif terbatas. Padahal, layanan administrasi akademik merupakan aspek penting dalam manajemen madrasah yang berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan murid sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menilai bagaimana kualitas layanan administrasi akademik di MAN Purworejo dapat mempengaruhi tingkat kepuasan murid.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada teori kepuasan murid yang dikutip oleh suswito. kepuasan seseorang akan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau lebih dari harapan. Jika layanan yang diterima di bawah harapan maka akan timbul rasa kecewa. Dalam konteks kualitas layanan administrasi akademik menggunakan metode servqual. Apabila seluruh dimensi tersebut dapat terpenuhi, maka murid cenderung merasa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan. Ketika murid merasa terpenuhi, akan muncul rasa nyaman yang menjadikan murid ingin kembali untuk kepentingan mendatang tanpa

adanya rasa kurang percaya dengan kualitas pelayanan.

Dari segi urgensi, penelitian ini sangat penting dilakukan karena hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi dari pihak madrasah, khususnya bagian tata usaha, dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik. Melalui penelitian ini, madrasah dapat mengetahui sejauh mana layanan administrasi akademik telah memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pendidikan islam (MPI), khususnya dalam bidang kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan murid. Penelitian ini berupaya menilai kualitas layanan melalui aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, ketersediaan informasi, serta sikap petugas, kemudian mengukur tingkat kepuasan murid terhadap layanan tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi indikator layanan yang paling menentukan kepuasan murid serta memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan murid. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan administrasi di lembaga pendidikan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul, yaitu: “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid MAN Purworejo” maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif model uji asumsi klasik. (Sugiyono 2023) mengatakan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, pengolahan data menggunakan statistik, dan pengujian hipotesis yang sudah dibuat adalah karakteristik metode penelitian kuantitatif berdasarkan data konkret.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada lembaga yang bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan beberapa variabel dari beberapa objek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya. (Sugiyono 2023). Penelitian ini menggunakan statistik inferensial juga menawarkan pedoman khusus dalam rangka penarikan kesimpulan, penyusunan atau pembuatan ramalan, perhitungan, dan sebagainya. Dalam analisis inferensial terdapat beberapa bagian yaitu: Uji Asumsi Klasik menyangkup Uji Normalitas dan Uji Linearitas, kemudian Uji T.

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* menggunakan rumus Slovin untuk menemukan jumlah sampel yang akan diambil. sehingga menghasilkan rumus: $n = \frac{N}{1 + N.e^2}$ (5%). Sampel yang akan menjadi responden yaitu 189.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

1. KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara

konsisten.(Onata and Mukaram 2023). Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran, salah satu metode yang dapat digunakan yakni metode servqual. Metode servqual adalah istilah untuk service quality layanan yang ditetapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Ada lima indikator untuk mengukur kualitas layanan yaitu:(Sinollah and Masruro 2019)

- a. Bukti Fisik adalah suatu hal yang secara nyata dapat memengaruhi keputusan konsumen karena merupakan bentuk kesiapan suatu lembaga dalam memberikan layanan, contoh: peralatan, gedung, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan adalah ukuran seberapa baik suatu instansi memberikan layanan yang sama seperti yang dijanjikan secara tepat dan benar.
- c. Daya Tanggap adalah kemauan dan kemampuan staf administrasi akademik menanggapi kebutuhan pelanggan, membantu, serta untuk mengkomunikasikan kapan layanan akan ditawarkan dan kemudian melaksanakannya dengan cepat
- d. Jaminan adalah kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan dari siswa.
- e. Empati adalah berusaha memahami kebutuhan siswa, selalu membina hubungan yang baik, berikan perhatian yang tulus dan personal kepada siswa.

Adminisrasi Akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil, dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik. Pelayanan memberikan dorongan khusus Administrasi di instansi pendidikan menjadi komponen terpenting dalam mengatur segala aktivitas yang menjadi tujuan utama instansi pendidikan agar berjalan dengan tertib. Salah satu bagian dari layanan administrasi adalah layanan administrasi akademik (Irawan et al. 2022).

Kegiatan administrasi, yang mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan, sangat penting bagi madrasah (Walikram and Ardiansyah 2025). Layanan administrasi akademik dianggap sebagai salah satu faktor terselenggaranya layanan pendidikan yang berkualitas. Layanan administrasi akademik disusun dengan maksud untuk diterapkan kepada siswa dan guru sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan. Sangat penting untuk menjalankan layanan administrasi akademik dengan efektif dan efisien karena layanan administrasi akademik merupakan kegiatan penting untuk mengatur segala aktivitas akademik yang ada disekolah (Mirza.MSi 2023).

Layanan administrasi akademik juga akan memaksimalkan pelaksanaan proses pembelajaran. Proses pembelajaran di kelas akan terganggu tanpa layanan administrasi akademik yang berkualitas tinggi. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas menjadi salah satu cara untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dalam hal ini siswa. Pelayanan administrasi akademik yang baik didasarkan pada kinerja yang kompeten dari tenaga administrasi. Dengan memberikan siswa layanan administrasi akademik yang terbaik untuk memastikan kesenangan mereka merupakan sebuah upaya memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Dalam mengejar kualitas, tuntutan siswa harus didahulukan kemudian diakhiri oleh persepsi siswa. (Azzahra and Mus 2022)

2. KEPUASAN MURID

Kepuasan berasal dari bahasa latin '*satits*', yang berarti cukup atau sesuatu yang memuaskan kebutuhan, keinginan, atau harapan seseorang dan mencegah keluhan. Kepuasan pelanggan yaitu sebuah persepsi dari yang telah menggunakan produk atau jasa terkait pemberian nilai atau mengevaluasi produk atau jasa apakah telah memenuhi kebutuhan atau memberikan rasa bahagia saat menggunakannya. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi instansi dan perusahaan untuk terus beroperasi (M. F. J. Sari, Megah,

and Supriyono 2019). Menurut Tjiptono yang dikutip oleh (Suswito 2018) indikator kepuasan siswa terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Pelayanan sesuai dengan harapan siswa yakni mengacu pada keserasian atau ketidakserasian antara harapan pelanggan dan kinerja nyata berupa produk atau jasa dari sebuah instansi. Tingkat kepuasan yang dirasakan siswa meningkat seiring dengan semakin banyaknya kesamaan antara harapan yang dialami siswa dalam proses pelayanan administrasi akademik di sekolah.
- b. Ketersediaan merekomendasikan adalah ketersediaan siswa untuk merekomendasikan barang atau jasa yang telah digunakannya kepada teman dan keluarga. Ketersediaan merekomendasi berupa saran yang bersifat mengusulkan, mempromosikan, atau membenarkan barang atau jasa kepada orang lain.
- c. Ketersediaan berkunjung kembali adalah kemungkinan siswa akan kembali ke suatu lokasi untuk menggunakan layanan jasa yang telah ia gunakan sebelumnya karena layanan yang diterima memuaskan keinginan siswa sehingga mendorong mereka untuk meminta layanan berulang kali, selanjutnya akan membentuk rasa loyalitas siswa.

Kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. (Alim 2023) Penting untuk memperhatikan bahwa kepuasan siswa tidak hanya mengenai aspek fisik dan akademik semata, tetapi juga faktor emosional dan sosial. Ketika semua aspek ini diperhatikan dengan baik oleh sekolah, biasanya Tingkat kepuasan siswa dapat meningkat, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada hasil akademik dan perkembangan pribadi siswa. Hal ini penting karena kepuasan siswa dapat memengaruhi motivasi belajar mereka, tingkat kehadiran, dan pencapaian akademik secara keseluruhan (Pribadi 2024).

Pentingnya memperhatikan kepuasan siswa adalah untuk menghadirkan lingkungan yang positif dan dapat mendukung proses belajar mengajar, yang nantinya dapat memotivasi siswa untuk belajar lebih giat, menghadiri sekolah secara teratur, dan secara keseluruhan meraih potensi mereka secara maksimal dan pelatihan tenaga pendidik (Kumara, Gaffar, and Arief 2023). Evaluasi dan perbaikan terus menerus terhadap faktor-faktor ini membantu sekolah untuk mengoptimalkan pengalaman pendidikan murid. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari tanggapan konsumen terhadap tingkat layanan yang diperoleh dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga memiliki keinginan untuk melakukan pembelian kembali sehingga meningkatkan. (Y. N. Sari and Abubakar 2024)

HASIL

1. ANALISIS DESKRIPTIF

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MAN Purworejo dengan menggunakan 189 responden maka diperoleh gambaran sebagai berikut :

a. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik menunjukkan gambaran karakteristik distribusi skor kualitas layanan yang diperoleh dari responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 24,54, varians sebesar 9,856, dan standar deviasi sebesar 3,139. Skor terendah yang diperoleh responden adalah 18, sedangkan skor tertinggi adalah 32. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berada

pada kategori baik, dengan penyebaran data yang relatif sedang.

b. Analisis Deskriptif Kepuasan Murid

Hasil analisis statistik deskriptif untuk skor variabel kepuasan murid menunjukkan gambaran karakteristik distribusi skor kepuasan murid dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 39,40, varians sebesar 22,932, dan standar deviasi sebesar 4,789. Skor terendah yang diperoleh responden adalah 27, sedangkan skor tertinggi adalah 52. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan murid terhadap layanan administrasi akademik berada pada kategori cukup baik, dengan penyebaran data yang relatif sedang. Melalui penghitungan statistik deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan masing masing sub variabel kualitas layanan administrasi akademik (X).

2. ANALISIS STATISTIK INFERENSIAL

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah pada suatu model regresi suatu variabel independent dan variabel dependen atau juga keduanya mempunyai distribusi normal/tidak normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Jika signifikansi $\geq 0,05$, maka data terdistribusi dengan normal. Jika signifikansi $\leq 0,05$, maka data tidak terdistribusi dengan normal.

Tabel 1.1 uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		res
N		189
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0668263
	Std. Deviation	2.67795018
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		1.289
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai Sig 0.072 $\geq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Data tersebut memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2) Uji Linearitas

Uji Linearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) bersifat linear atau tidak. Jika hubungan tersebut linear maka analisis regresi dapat digunakan secara tepat. Sebaliknya jika hubungan tidak linear, maka hasil analisis menjadi kurang akurat dan dapat menimbulkan kesalahan dalam penarikan kesimpulan.

Tabel 1.2 uji linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00002 * X	Between Groups	(Combined)	1.991E+12	24	8.297E+10	1.184	.263
		Linearity	373539658.9	1	373539658.9	.005	.942
		Deviation from Linearity	1.991E+12	23	8.657E+10	1.235	.222
	Within Groups		1.149E+13	164	7.007E+10		
	Total		1.348E+13	188			

Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar $0.222 \geq 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan murid bersifat linear.

b. Uji Hipotesis

1) Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid, sehingga dapat diketahui apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 2.1 Uji T

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.137	1.407		5.783	<,001
	X	.421	.035	.656	11.887	<,001

a. Dependent Variable: Y

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan administrasi akademik di MAN Purworejo termasuk dalam distribusi skor kualitas layanan yang diperoleh dari responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 24,54, varians sebesar 9,856, dan standar deviasi sebesar 3,139. Skor terendah yang diperoleh responden adalah 18, sedangkan skor tertinggi adalah 32
2. Kepuasan Murid di MAN Purworejo termasuk dalam distribusi skor kepuasan murid dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 39,40, varians sebesar 22,932, dan standar deviasi sebesar 4,789. Skor terendah yang diperoleh responden adalah 27, sedangkan skor tertinggi adalah 52.
3. Dari hasil penghitungan analisis uji t, dinyatakan bahwa Hipotesis diterima. pada *Tabel Coefficients* diperoleh bahwa variabel kualitas layanan administrasi akademik t hitung sebesar 11.887 dengan nilai signifikansi $0.001 \leq 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid.

REFERENSI

Alim, Nur. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Di

- Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo Hasrawia, Nur Alim, Syahrul" 09 (January): 99–112.
- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006 (01): 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>.
- Anisah, Siti, Teguh Triwiyanto, Desi Eri Kusumaningrum, Raden Bambang, and Kata Kunci. 2023. "Hubungan Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri."
- Azzahra, Dini, and Sumarlin Mus. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 9 Makassar," no. X, 1–15.
- Bakri, Akhmad Shaiful. 2022. "Model Pembelajaran Mahārah Al-Kalām Dengan Pendekatan Komunikatif Di Madrasah Aliyah." *Aphorisme: Journal of Arabic Language, Literature, and Education* 3 (2): 69–80.
- Gazali, Muhammad, Ristu Haiban Hirzi, and Hanifa Prahastami Pambayun. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Fasilitas Sekolah Menggunakan Importance Performance Analysis." *Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia* 6 (1): 9–12.
- Haqiqi, Fauzan, Raja Nanda Alkausar, Ferawati, and Azmia Laily. 2020. "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Prodi Manajemen Administrasi Akademi Manajemen Belitung." *Jurnal Cafetaria* 1 (2): 64–73. <https://ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/143/98>.
- Hasbi, M. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang" 3:87–109.
- Irawan, Ivan, Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, and Wilbert Jovando. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Murid" 1 (3): 332–39. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>.
- Kumara, Gatot Kunta, Vanessa Gaffar, and Meta Arief. 2023. "Analisis Peningkatan Kepuasan Orang Tua Murid Melalui Bauran Pemasaran Pendidikan" 14 (2): 65–74.
- Mirza.MSi, Drs.Tony. 2023. "Pengaruh Kualitas pelayanan bagian administrasi Akademik dan kemahasiswaan (Baak) Terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa pada politeknik Pariwisata Palembang" 18:31–39.
- Mutmainah, Miswan Gumanti, Zelika Desastra Y Olla, and Evi Novitasari. 2024. "Cointegration Analysis of Macro Economic Factors, Index FTSE, on the Indonesian Stock Exchange Period 2017-2022." *ECo-Fin* 6 (1): 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>.
- Onata, Ivano, and Mukaram. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Applied Business and Administration Journal* 2 (2): 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>.
- Pribadi, Gempar. 2024. "Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa Dan Orang Tua / Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang" 11 (01): 22–28.
- Rosaline, Tuerah Febriany Feibe, Mananeke Lisbeth, and Tawas Hendra N. 2015. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa" 3 (4): 422–32.
- Sari, May Fitri Jesicha, Sri Wahyuni Megah, and Supriyono Supriyono. 2019. "Analisis Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian Ditinjau Dari Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepuasan." <https://doi.org/https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i2.941>.
- Sari, Yulia Nurhikmah, and Akhmad H Abubakar. 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa : Perspektif Dan Implikasi Praktis" 13 (4): 4673–84.

- Sinollah, and Masruro. 2019. "Based on Path Analysis, Service Quality Variables Have No Direct or Indirect Influence on Customer Loyalty. The Direct Influence on Customer Loyalty in This Study Is Customer Satisfaction." *Journal of Dialectics* 4 (1): 45–64.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Cetakan Ke. Bandung: CV ALFABETA.
- Suswito, Joko. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru," no. 112, 255–62.
- Walikram, Muh Zuljalali, and Muhammad Ardiansyah. 2025. "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang" 2 (2): 394–400.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA