

**PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP
ADVENT 3 MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

Andreas Sihar Marudut Sitorus

2002020041



**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN**

2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP
ADVENT 3 MEDAN**

SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada

Fakultas Sosial Dan Hukum

Universitas Quality

UNIVERSITAS

Oleh:

Andreas Sihar Marudut Sitorus

2002020041



**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP ADVENT 3
MEDAN
Nama : ANDREAS SIHAR MARUDUT SITORUS
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 15 April 2024

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si

NIP.0123079101

Pembimbing Pendamping



Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E.,
M.M

NIP.0125028105

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si
NIP.0123079101

Dekan Soshum
Universitas Quality



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si
NIP.0123079101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas Sihar Marudut Sitorus

NPM : 2002020041

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “ **PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP ADVENT 3 MEDAN** “ merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 22 Mei 2024

Yang menyatakan,



Andreas Sihar Marudut Sitorus
NPM: 2002020041

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Quality.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Jurusan Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, rasa sayang dan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd. selaku Rektor Universitas Quality.
2. Rita Herlina Br. PA, M.Pd. selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Lasma Melinda Siahaan, S.E., M.Si. selaku Ketua program studi Manajemen, dosen pembimbing utama, dan dosen pembimbing ketiga.
4. Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping.
5. Rikawati Ginting Munthe S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama.
6. Vina Maria Ompusunggu S.Sos., M.SP. selaku dosen pembimbing kedua.
7. Teristimewa kepada orang tua yang telah mendukung saya dalam hal menuntut ilmu sedari dini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, dan semangat dalam menjalani masa studi bersama.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap bahwa temuan dan analisis yang saya sajikan di dalamnya dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen.

Medan, 23 April 2024

Andreas Sihar Marudut Sitorus



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kerangka Teoritis	6
2.1.1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	6
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Administrasi Pendidikan	6
2.1.1.2. Faktor Pelayanan Administrasi Pendidikan	8
2.1.1.3. Indikator Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	8
2.1.2. Kepuasan Siswa	10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Siswa.....	10
2.1.2.2 Jenis-jenis Kepuasan Siswa	12
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Siswa	12
2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Siswa	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Berpikir	18
2.4 Definisi Operasional	23

2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1 Tempat Penelitian.....	28
3.1.2 Waktu Penelitian	28
3.2 Populasi Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel	29
3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Wawancara	30
3.4.2 Kuesioner atau Angket	30
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.5.1.1 Uji Validitas.....	32
3.5.1.2 Uji Reabilitas	32
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.5.2.1 Uji Normalitas	32
3.5.2.2 Uji Linearitas	33
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.5.2.4 Uji Autokorelasi	34
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.4 Uji Hipotesis	35
3.5.4.1 Uji Parsial (T-Test)	35
3.5.4.2 Uji Simultan (F-Test).....	35
3.5.4.3 Nilai R^2 (Koefisien Determinasi).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Perusahaan.....	36
4.2 Hasil	36
4.2.1 Deskripsi Uji Instrumen Angket Penelitian	36

4.2.2 Uji Validitas	37
4.2.3 Uji Reliabilitas	38
4.2.4 Uji Normalitas.....	38
4.2.5 Uji Linearitas	40
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas	40
4.2.7 Uji Autokorelasi	41
4.2.8 Uji Hipotesis	42
4.2.8.1 Uji Parsial (T-Test)	42
4.2.8.2 Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	43
4.2.8.3 Koefisien Determinasi	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48

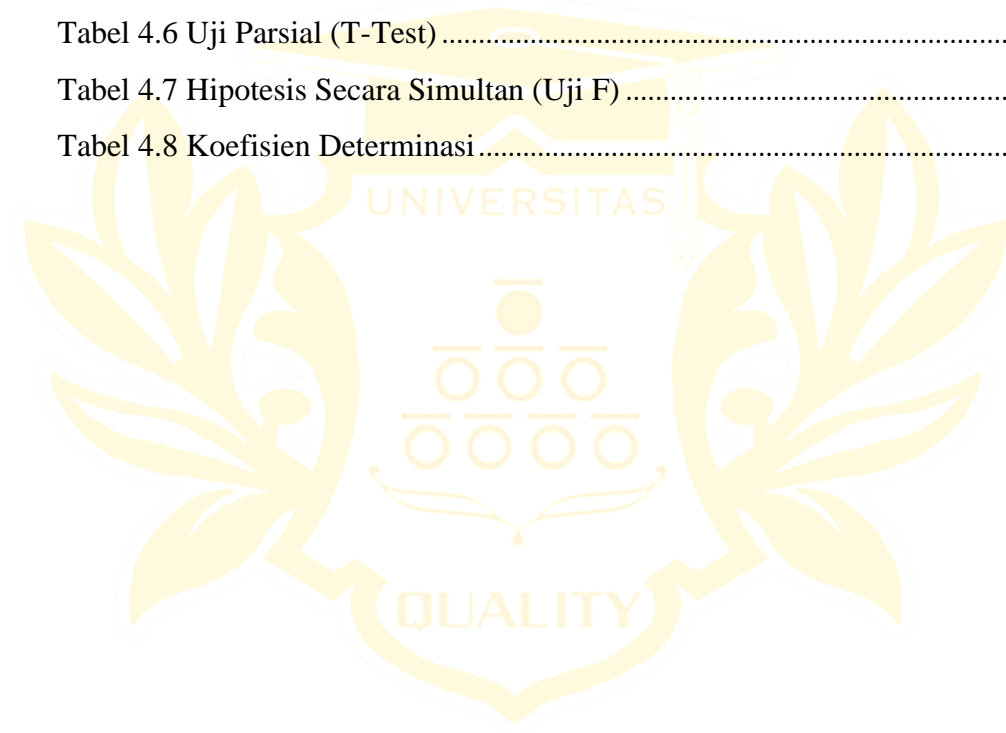
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.1 Normal P-P Plot	39



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Matrix Waktu Peneltian	28
Tabel 3.2 Populasi	29
Tabel 4.1 Uji Validitas	37
Tabel 4.2 Uji Realibilitas	38
Tabel 4.3 Uji Normalitas	39
Tabel 4.4 Heteroskedastisitas dengan Glejser Coefficientsa	41
Tabel 4.5 Autokorelasi	41
Tabel 4.6 Uji Parsial (T-Test)	42
Tabel 4.7 Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	43
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi	43



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	49
Tabel Jawaban Responden Variabel X (Pelayanan Administrasi) Dan Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	52
Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan Administrasi Dan Kepuasan Siswa	55
Hasil Uji Reliabilitas	59
Hasil Uji Linearitas	65
Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Hasil Uji Autokorelasi.....	67
Hasil Uji Parsial (<i>t-Test</i>).....	69
Hasil Uji F	70
Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71

