

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SEMBAWA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

YURINDA FIDAYANTI

20612010210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SEMBAWA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata ` (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

YURINDA FIDAYANTI

20612010210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan

Hari : Selasa

Tanggal : 06 Agustus 2024

PJ Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.

NIDN.0015097701

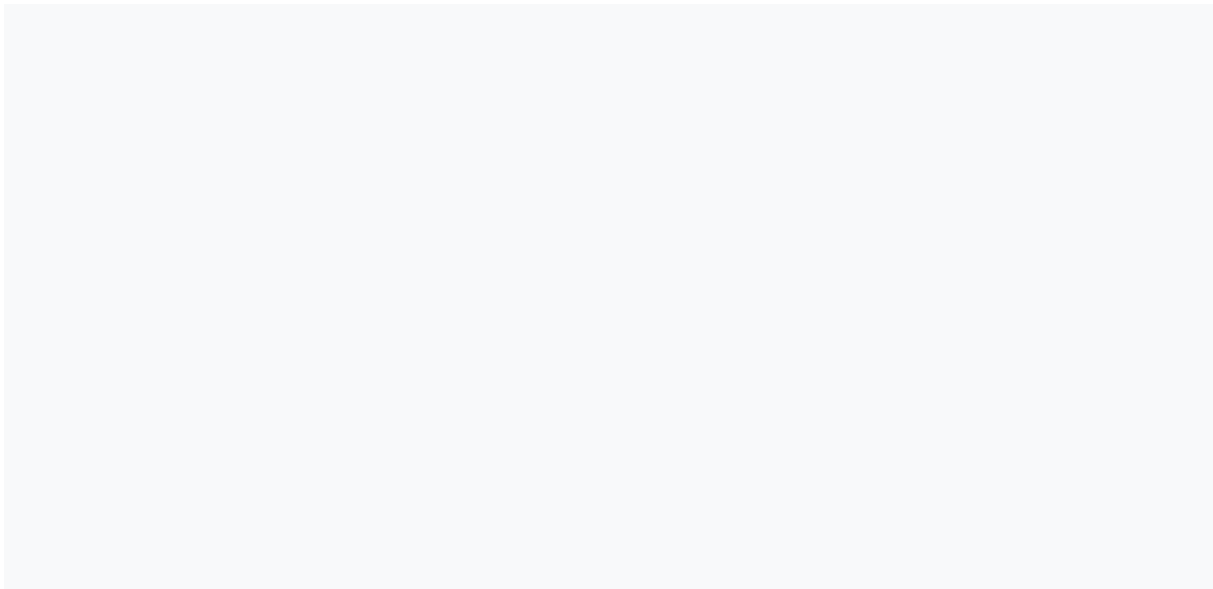
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SEMBAWA

Yurinda Fidayanti
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan
Email. Yurindafidayanti12345@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan dari instansi pemberi pelayanan tersebut. Terdapat berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Pokok permasalahannya adalah bagaimana pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sembawa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sembawa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 1 Sembawa yaitu berjumlah 385 populasi sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang digunakan sebagai sampel. Teknik analisis dari penelitian ini menggunakan Deskriptif Kuantitatif data yang dikumpulkan dengan metode kuesioner, yang selanjutnya di analisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS versi 27. Hasil yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu variable Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sembawa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan mempengaruhi tingkat Kepuasan Siswa, semakin meningkat Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi siswa merasa puas atas pelayanan yang diberikan SMA Negeri 1 Sembawa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SEMBAWA

Yurinda Fidayanti
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan
Email. Yurindafidayanti12345@gmail.com

ABSTRACT

Quality in service is the most important thing to pay attention to in order to achieve the goals of the service providing agency. There are various measures that can be used to assess service quality. The main problem is how the service quality variable influences student satisfaction at SMA Negeri 1 Sembawa. The aim of this research is to find out and analyze how big the influence of service quality variables is on student satisfaction at SMA Negeri 1 Sembawa. The population in this study were all students of SMA Negeri 1 Sembawa, namely 385 people, while the sample in this study was 80 people used as samples. The analysis technique for this research uses quantitative descriptive data collected using the questionnaire method, which is then analyzed using validity tests, reliability tests, simple regression analysis, t tests, and coefficient of determination tests (R²) using SPSS version 27. The results have been carried out. , then several conclusions can be drawn, namely that the Service Quality variable partially has a positive and significant influence on Student Satisfaction at SMA Negeri 1 Sembawa. This shows that the quality of service influences the level of student satisfaction. The higher the quality of service provided, the more satisfied students feel with the service provided by SMA Negeri 1 Sembawa.

Keywords: Service Quality, Satisfaction