

PENGARUH MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MA AT-TAUFIQ BOGEM

Mita Rahmawati¹, Suwandi²

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Hasyim Asy'ari, Indonesia

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Hasyim Asy'ari, Indonesia

Email: mitarahma71@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.46773/muaddib.v6i4.1272>

Abstract :

Some of the objectives of this research are as follows: (1) Determine whether administrative management influences student satisfaction; (2) Determine whether service quality influences student satisfaction; and (3) Determine whether administrative management and service quality influence student satisfaction. A quantitative approach was taken in this research with the type of research using ex post facto, analyzing data using multiple linear regression tests. And the conclusions from the data obtained were: (1) Administrative management partially influences student satisfaction. It is known through hypothesis testing (in the form of a significance figure of $0.000 < 0.005$ and the result of the T count is $4.767 < 1.997$); (2) Service quality partially influences student satisfaction as proven by the results of the hypothesis test (the significant number is $0.000 < 0.005$ and the T count is $4.764 < 1.997$); (3) Administrative management and service quality simultaneously influence student satisfaction. It can be seen through the nominal significance, namely $0.000 < 0.005$ and the calculated F result $15.042 < 2.74$).

Keywords: Adminstrative Management, Service Quality, Student Satisfaction

Abstrak :

Beberapa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Menentukan apakah manajemen ketatausahaan memengaruhi kepuasan siswa; (2) Menentukan apakah kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan siswa; dan (3) Menentukan apakah manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan siswa. Pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian ini dengan jenis penelitiannya menggunakan *ex post facto*. penganalisan data menggunakan uji regresi linier berganda. Dan kesimpulan dari perolehan data mendapati hasil: (1) Manajemen ketatausahaan mempengaruhi secara parsial pada kepuasan siswa. Diketahui melalui uji hipotesa (berupa angka signifikansinya $0.000 < 0.005$ dan hasil dari T hitung yaitu $4.767 < 1.997$); (2) Kualitas pelayanan mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan siswa yang dibuktikan melalui hasil uji hipotesa (angka signifikannya $0.000 < 0.005$ dan hasil T hitungnya yaitu $4.764 < 1.997$); (3) Manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan memengaruhi secara simultan pada kepuasan siswa. Dapat diketahui melalui nominal signifikannya yaitu $0.000 < 0.005$ serta hasil F hitung $15.042 < 2.74$.

Kata Kunci: Manajemen Ketatausahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Sekolah adalah suatu lembaga yang memberikan jasa berupa pendidikan dan dapat dibeli oleh peserta didik. Maka dari itu, siswa dapat dikatakan sebagai

pelanggan dalam suatu instansi pendidikan. Apabila siswa atau peserta didik merasa puas dan senang, maka dapat dikatakan sekolah tersebut menghadirkan mutu atau kualitas serta layanan yang bagus. Sekolah harus membuat strategi pemasaran yang efektif untuk menarik siswa dan membuat mereka puas dengan layanan yang mereka berikan (Pakpahan & Rayhan Adhitya, 2023) Demi menunjang hal tersebut, maka diperlukan elemen dalam instansi demi mendukung adanya pemberian kualitas pelayanan yang bagus bagi kepuasan peserta didik. Elemen tersebut salah satunya yaitu tata usaha sekolah. Tata usaha diperlukan untuk mendukung pembelajaran di sekolah (Fajar & Iskandar, 2023). Adanya ketatausahaan sekolah di setiap sekolah sangat penting untuk kemajuan teknologi informasi dan pengembangan pendidikan. Ketatausahaan sekolah tidak hanya menangani surat-menurut, fungsi lainnya sebagai pusat data dan informasi, dan membantu pencapaian kualitas pendidikan (Achruh, Haslindah, Rasyid, & Kasmawati, 2023).

Salah satu komponen manajemen adalah tata usaha. Pada dasarnya, tata usaha mencakup semua tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat. The Liang Gie menyatakan bahwa fungsi kantor dan pekerjaan kantor dapat didefinisikan dalam bahasa Indonesia dengan istilah "tata usaha", yang didefinisikan sebagai semua tindakan untuk mengumpulkan, mencatat, memproses, menduplikasi, mengirim, dan menyimpan informasi yang krusial untuk kegiatan setiap organisasi (Gie, 2012). Kegiatan ketatausahaan direncanakan secara sengaja dan dilaksanakan secara tulis-menulis, agar langkah-langkah pengajaran dan pembelajaran semakin tepat dan berhasil untuk mencapai tujuan pendidikan yang sudah disepakati dan membangun citra lembaga yang positif. Strategi suatu lembaga pendidikan dalam membangun citra lembaga pendidikan yang positif dapat dicapai melalui penyediaan layanan yang unggul. Layanan yang memiliki kualitas bagus berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan siswa dan membuat mereka ingin mengadopsi perilaku tertentu.

Kotler dan Armstrong mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari keseluruhan atribut dan keunggulan produk atau layanan untuk memenuhi

kebutuhan baik secara konstan maupun tidak (Indrasari, 2019). Terdapat lima ukuran kualitas pelayanan, diantaranya: bukti fisik (Tangible), keadaan (Reability), responsif (Resposivenees), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty).

Kotler menggambarkan kepuasan siswa sebagai respon emosional atau hasil yang dirasakan berdasarkan layanan atau pengalaman pendidikan yang diharapkan (Philip Kotler, 2008). Kepuasan siswa adalah kunci bagi institusi pendidikan untuk berkembang dan menghadapi persaingan yang ketat. Sekolah dianggap berkualitas apabila klien, baik internal maupun eksternal, puas dengan layanan yang diberikan. Karena pengguna atau penerima layanan di sekolah memiliki potensi untuk memengaruhi perkembangan sekolah.

Berdasarkan hasil awal survei lapangan, ditemukan salah satu permasalahan diatas, yaitu menurunnya siswa di setiap tahunnya. Permasalahan tersebut apakah ada kaitannya dengan manajemen ketatausahaan di sana, atau karena kualitas pelayanan yang kurang, atau apakah ada hal lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga terdapat penurunan siswa di setiap tahunnya. Sedangkan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwasannya manajemen ketatausahaan di MA At-Taufiq Bogem sudah baik, program tahunan dan program per-semester sudah jelas serta pembagian job desk juga terperinci dengan baik. Semua pekerjaan mengenai ketatausahaan sudah teratasi dengan rapi dan TU sudah cukup informatif mengenai tugasnya kepada para guru. Pelayanan TU yang di lakukan juga cukup memuaskan siswa, TU tidak segan untuk meminta para siswanya untuk mengingatkan jika ada tugas atau pekerjaan yang lupa serta mendengarkan keluh kesah para siswa mengenai layanan TU yang kurang dan yang perlu ditambah.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas dan temuan dari observasi awal, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian agar mengetahui apakah manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepuasan siswa yang ada disana. Penulis berinisiatif mengangkatnya dalam suatu penelitian ilmiah melalui pendekatan kuantitatif dengan judul "Pengaruh

Manajemen Ketatausahaan dan Kualitas Pelayanan di MA At-Taufiq Bogem Jombang”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kuantitatif , karena tujuan utamanya adalah untuk menemukan dan mengukur hubungan numerik antara tiga variabel. Untuk mencapai tujuan ini, metode penelitian *ex post facto* digunakan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini mencakup semua siswa kelas X, XI, dan XII di MA At-Taufiq Bogem dengan pembagian rombel sebanyak 5 rombel. Dalam penelitian ini, setiap anggota populasi diambil sebagai sampel jenuh karena populasi yang digunakan tidak terlalu besar (kurang dari 100 responden). Penelitian dimulai dengan observasi lapangan untuk mengumpulkan data dari wawancara dengan berbagai kelompok. Kemudian, angket didistribusikan kepada semua 72 responden. Setelah mendapatkan data, hipotesis diuji dengan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kolmogrov Smirnov

Tujuannya adalah untuk menentukan apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak jika hasil signifikan pengujian lebih besar dari 0,05.

Tabel 1. Hasil Analisis Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.89525471
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.055
	Negative	-.084

Test Statistic	.084
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Hasil *output* SPSS 23 dan ditunjukkan pada tabel 1. didapatkan angka signifikan $0,200 > 0,05$, maka dapat diputuskan data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Pengujian ini mencari bukti adanya korelasi antara model regresi yang ditentukan dengan variabel independen dengan menguji nilai Variance Investment Factor (VIF) dan toleransi. Bila nilai toleransi lebih besar dari 0,10 atau setara dengan nilai VIF kurang dari 10, maka nilai cutoff inilah yang sering digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas.

Tabel 2. Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.289	5.301			.055	.957		
Manajemen Ketatausahaan	.271	.112	.307		2.413	.018	.623	1.604
Kualitas Pelayanan	.260	.108	.306		2.408	.019	.623	1.604

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai toleransi lebih dari 0,10 atau 0,623 menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki masalah multikolinearitas. Variabel independen mempunyai nilai VIF sebesar 1,604,

berada di bawah 10, menurut hasil perhitungan VIF juga menunjukkan hal serupa. Oleh karena itu, dapat dikatakan tidak terdapat permasalahan multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji T (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji T Parsial Manajemen Ketatausahaan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficie nts	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	5.484	5.006		1.095	.277
Manajemen Ketatausahaan	.437	.092	.495	4.767	.000

Pada tabel 3. diketahui nilai signifikansi manajemen ketatausahaan yaitu 0,000 ($0,000 < 0,005$). Kesimpulan T parsial dengan cara T hitung dan T tabel dari hasil diatas diketahui bahwa nilai T hitung pada variabel manajemen ketatausahaan (X_1) yaitu 4.767 ($4.767 > 1.997$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara manajemen ketatausahaan terhadap kepuasan siswa.

Manajemen ketatausahaan mencakup segala pengaturan yang rapi dan sistematis, serta penentuan fakta secara tertulis demi memproleh pemahaman bagus mengenai hubungan satu fakta dengan fakta lainnya (Anggit Saputro & Permadi Mulajaya, 2022). Administrasi sekolah, juga disebut tata usaha sekolah, merupakan suatu kegiatan pengelolaan organisasi yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok secara eratur untuk mencapai tujuan organisasi. Ketatausahaan juga mencatat segala sesuatu yang terjadi di sekolah untuk digunakan sebagai informasi untuk pemimpin dalam pengambilan keputusan (Awwalia, Saputra, & Nurudin, 2024). Kesuksesan suatu instansi pendidikan

tidak lepas dari manajemen sumber daya manusianya, terutama karyawan tata usaha. (Widya, Dinantia, & Arifin, 2023). Manajemen ketatausahaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa di sekolah, sebab manajemen ketatausahaan mencakup beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan teori dari Musyrapah, salah satu jenis kegiatan ketatausahaan adalah kegiatan yang menyangkut manajemen siswa. seperti, menyiapkan data siswa (jumlah siswa, jumlah setiap kelas), mendata prestasi siswa, membuat buku induk, buku klapper, dan segala data yang menyangkut siswa (Musyrapah, 2018). Hal tersebut termasuk dalam administrasi kesiswaan, yang merupakan penataan semua kegiatan yang berkaitan dengan siswa, mulai dari saat siswa masuk ke sekolah hingga saat mereka keluar (Hendyat Soetopo, n.d.). Dalam manajemen administrasi kesiswaan, tenaga kependidikan khususnya tata usaha harus bertanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Neliwati, Bahri, Ulwan, Ginting, & Lidan, 2022).

Hal ini sejalan dengan penjelasan dari artikel yang diterbitkan dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam (JMPD), "Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Mts. Unggulan Mukhtar Syafa'at Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020". Jurnal tersebut menjelaskan bahwa administrasi sekolah sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi kesiswaan mencakup proses penerimaan dan pelatihan siswa, pengelolaan kelas, pengelolaan OSIS, serta pengelolaan data peserta didik. Tanda dari keefektifan administrasi kesiswaan ditandai dengan ketepatan, kecepatan, responsif, dan kepuasan penerima layanan, seperti siswa. Dan hasil dari penelitian tersebut Berdasarkan uji t hitung, variabel layanan administrasi (X) mencapai 26,038, sedangkan t tabel menghasilkan $n = 100 - 2 = 98$ dan taraf signifikansi 5% adalah 1,290. Berdasarkan data tersebut, Ha dinyatakan diterima jika nilai uji t yang dihitung lebih besar daripada nilai t tabel sesuai dengan kriteria pengujian yang berlaku (Syafa, Rosid, & Arifin, 2021).

**Tabel 4. Hasil Uji T Parsial Kualitas Pelayanan
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardi zed Coefficie nts	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.278	4.843		1.296	.199
Kualitas Pelayanan	.419	.088	.495	4.764	.000

Pada tabel 4. diketahui nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,000 ($0,000 < 0,005$). Kesimpulan T parsial dengan cara T hitung dan T tabel dari hasil output diatas, diperolah nominal T hitung pada variabel kualitas pelayanan (X_2) yaitu 4.764 ($4.764 > 1.997$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan siswa.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan (Cesariana, Juliansyah, & Fitriyani, 2022). Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan ketatausahaan adalah salah satu faktor penentu kepuasan siswa. Penjelasan skripsi Aisyah Syakila Amaniza berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa Di SD Plus Baitul Maal Tangerang Selatan" menguatkan gagasan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi akan dapat memenuhi ekspektasi dari para siswa. Sejauh mana pelanggan dapat memenuhi harapan dan keinginan mereka adalah ukuran kualitas layanan. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa uji T yang disarankan H_a adalah valid, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap kepuasan siswa (Y) dengan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai T hitung $3,209 > T$ tabel 1.998.

variabel kualitas pelayanan administrasi (X) dipengaruhi oleh variabel kepuasan siswa dengan proporsi sebesar 32,6%. Sebanyak 67,4% lainnya disumbangkan oleh faktor-faktor yang tidak tercakup dalam penelitian ini (Syakila, 2023).

Kualitas pelayanan bisa dikatakan penilaian pelanggan atas keunggulan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Br Marbun, Ali, & Dwikoco, 2022). Tidak hanya dari orang yang memberikan layanan saja yang menentukan kualitas layanan, akan tetapi pelanggan pun dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan mereka untuk memenuhi kepuasan mereka. (Rizky, 2021). Berdasarkan penjelasan diatas terbukti bahwa salah satu pengaruh kepuasan siswa yaitu bisa datang dari kualitas pelayanan. Dengan demikian, perlu peningkatan pada dimensi kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik kedepannya.

Uji F (Simultan)

Tabel 5. Hasil Uji F Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi on	469.702	2	234.851	15.042	.000 ^b
	Residual	1077.284	69	15.613	
	Total	1546.986	71		

Pada tabel 5. diketahui nilai signifikannya yaitu 0,000 ($0,000 < 0,0005$) sedangkan nilai F hitungnya adalah 15.042 ($15.042 > 2.74$), maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya manajemen ketatausahaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa (Y) dengan presentase sebesar 28,3% dan 71,7% nya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Menurut teori dari Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima hal: kualitas produk, kualitas layanan, aspek emosional, harga, biaya, dan kemudahan mendapatkan barang

atau jasa. Dalam sebuah instansi pendidikan, kualitas produk di sini berarti manajemen ketatausahaan termasuk didalamnya, karena kualitas produk sendiri berarti sejumlah karakter atau karakteristik yang dijelaskan dalam produk. Pelanggan akan merasa tidak puas jika produk jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang kurang dari yang diharapkan, tetapi jika kualitasnya sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan merasa puas (Putri, Novitasari, Yuwono, & Asbari, 2021). Kualitas juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, yang memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan sebagai salah satu konsumen dari institusi pendidikan didefinisikan sebagai kepuasan siswa. Seseorang akan sangat puas jika pengalaman yang mereka alami memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, Kepuasan siswa juga dapat dilihat sebagai tanggapan siswa terhadap pengalaman mereka di institusi bimbingan belajar dengan harapan mereka. Jika pengalaman mereka memenuhi harapan mereka, siswa akan merasa puas.

Pada dasarnya manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan merupakan bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan siswa, namun dalam penelitian ini didapati hasil bahwa manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi pasti ada faktor lain juga yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam penelitian ini yang tidak diteliti. Lina Br Sitompul melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Mahasiswa dan Penatausahaan Administrasi Akademik terhadap kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi" mendapati hasil bahwa variabel X1 dan X2 berpengaruh secara simultan pada variabel Y, dengan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ dan presentasenya yaitu 58,6% (Sitompul, 2018).

KESIMPULAN

Menurut penganalisisan data dan diskusi pada pembahasan sebelumnya,

maka diperoleh hasil: (1) Kepuasan siswa di Madrasah Aliyah At-Taufiq Bogem Jombang secara signifikan dipengaruhi oleh manajemen ketatausahaan. Nilai T hitung menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ dan hasil T hitung $4,767 > 1,997$. (2) Disebutkan juga bahwa kepuasan siswa di Madrasah Aliyah At-Taufiq Bogem Jombang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Nilai T hitung menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ dan hasil T hitung $4,764 > 1,997$. (3) Kepuasan siswa di Madrasah Aliyah At-Taufiq Bogem Jombang secara simultan dipengaruhi oleh manajemen ketatausahaan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai T hitung menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,0005$ dan hasil F hitung $15.042 > 2.74$.

DAFTAR PUSTAKA

- Achruh, A., Haslindah, H., Rasyid, M. R., & Kasmawati, K. (2023). Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 225–233. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v7i2.38662>
- Anggit Saputro, & Permadi Mulajaya. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49–54. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.63>
- Awwalia, A. N., Saputra, M. Y., & Nurudin, M. (2024). Pengaruh Tata Usaha Sekolah Terhadap Layanan Siswa Di M A Darunnajah 2 Cipining Bogor, 2–4.
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1134>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fajar, M., & Iskandar, F. I. (2023). Manajemen Administrasi Ketatausahaan di

- SMKN 1 Cijulang. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(1), 50–55.
<https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.106>
- Gie, T. L. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern* (4th ed.). Yogyakarta: liberty yogyakarta.
- Hendyat Soetopo, W. S. (n.d.). *Pengantar Operasional Administrasi Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.
- Musyrapah. (2018). *Manajemen Ketatausahaan Pendidikan*. (R. Selviana, Ed.) (pertama). Bandung: CV Asrifa Self Publishing. Retrieved from www.asrifa.com
- Neliwati, N., Bahri, A. F., Ulwan, M. N., Ginting, N. B., & Lidan, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9840–9849.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>
- Pakpahan, A. B., & Rayhan Adhitya, W. (2023). Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokali dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK PAB 2 Helvetia. *EBISMEN Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 71–84.
- Philip Kotler, K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. (A. M. W. Hardani, Ed., B. Sabran, Trans.) (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283.
<https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rizky, D. E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Tarik. Sidoarjo, 21 Block Caving - A Viable Alternative? 1–9 (2021). Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027> <https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/> ???
- Sitompul, L. B. (2018). Pengaruh Pelayanan Mahasiswa dan Penatausahaan Administrasi Akademik terhadap kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi.pdf.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Syafa, M., Rosid, M. H. Al, & Arifin, F. N. (2021). Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Blokagung Tegalsari Banyuwangi, 3(1), 125–142.
- Syakila, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di SDI PLUS BAITUL MAAL TANGERANG SELATAN, 88–100.
- Widya, A., Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 1–8.