

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik

Tasya Nabila Nur Azmi<sup>1</sup>, Durinta Puspasari<sup>2</sup>

Universitas Negeri Surabaya<sup>1</sup>, Universitas Negeri Surabaya<sup>2</sup>

tasya.22100@mhs.unesa.ac.id<sup>1</sup>, durintapuspasari@unesa.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRACT.**

*This study aims to analyze the effect of service quality and school image on student satisfaction. This research uses a quantitative approach with an explanatory research design. The population consists of 270 students of grade X and XI at SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, with a sample of 159 respondents obtained through a Sample Size Calculator and proportional stratified random sampling technique. Data were collected using a closed-ended questionnaire with a 5-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27. The results show that partially, the service quality variable has a t-value of 6.165 with a significance of  $0.000 < 0.05$ , indicating a positive and significant effect on student satisfaction. The school image variable has a t-value of 4.043 with a significance of  $0.000 < 0.05$ , indicating a positive and significant effect on student satisfaction. Simultaneously, both variables have a significant effect with an F-value of 132.768 and a significance of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.630 indicates that 63.0% of the variation in student satisfaction can be explained by service quality and school image, while the remaining 37.0% is influenced by other variables outside this study. Thus, service quality and school image have a substantial contribution to student satisfaction, with service quality being the more dominant factor in influencing student satisfaction.*

**Keywords:** *Administrative Service Quality, School Image, Student Satisfaction*

### **ABSTRAK.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi terdiri dari 270 siswa-siswi kelas X dan XI SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, dengan 159 responden yang diperoleh melalui Sample Size Calculator dan teknik proportional stratified random sampling. Data dikumpulkan menggunakan angket tertutup dengan skala Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 6,165 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel citra sekolah memiliki nilai t sebesar 4,043 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai F sebesar 132,768 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,630 menunjukkan bahwa 63,0% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah. Sedangkan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam memengaruhi tingkat

kepuasan siswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan citra sekolah secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan siswa, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa**

## PENDAHULUAN

Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan di sekolah. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana lembaga pendidikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan. Kotler & Keller, (2016) menyatakan bahwa kepuasan muncul sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa menjadi aspek strategis karena berkaitan langsung dengan kenyamanan belajar, sikap positif terhadap sekolah, serta keberlangsungan lembaga pendidikan. Secara konseptual, kepuasan siswa tidak hanya bersifat penilaian, tetapi juga berkaitan dengan pembentukan sikap dan perilaku. Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) memengaruhi niat serta perilaku aktual individu. Dalam konteks sekolah, sikap terhadap pelayanan mencerminkan penilaian siswa terhadap kualitas layanan yang diterima. Norma subjektif berkaitan dengan pengaruh teman sebaya, orang tua, dan lingkungan sosial dalam membentuk persepsi siswa mengenai sekolah. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku menunjukkan sejauh mana siswa merasa mudah dan mampu mengakses layanan yang disediakan. Ketiga aspek tersebut pada akhirnya memengaruhi niat dan perilaku aktual siswa, seperti loyalitas, komitmen terhadap sekolah, serta kesediaan merekomendasikan sekolah kepada pihak lain.

Di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, kepuasan siswa menjadi isu yang penting untuk dikaji seiring dengan adanya beberapa kondisi yang berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berdasarkan observasi awal, pelayanan administrasi pada situasi tertentu dapat berlangsung cepat, namun belum berjalan secara konsisten karena masih bergantung pada kesiapan petugas dan volume pekerjaan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi sikap siswa terhadap pelayanan sekolah. Selain itu, persepsi yang berkembang di antara siswa mengenai ketidakkonsistenan proses administrasi atau keterbatasan fasilitas juga dapat membentuk pandangan kurang positif. Dari sisi persepsi kontrol, proses administrasi yang masih didominasi sistem manual serta keterbatasan kapasitas jaringan internet menyebabkan siswa belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mengakses layanan. Ketika siswa menilai prosedur kurang efisien dan tidak memberikan kepastian waktu, maka persepsi kontrol terhadap layanan menjadi rendah. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi niat dan perilaku aktual siswa, seperti menurunnya kecenderungan untuk merekomendasikan sekolah atau berkurangnya rasa bangga terhadap sekolah.

Kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh kualitas layanan non-akademik yang diterima selama berada di sekolah. Tjiptono, (1997) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap kinerja layanan setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut. Dengan demikian, layanan sekolah harus dipandang sebagai satu kesatuan sistem yang mencakup layanan akademik dan administrasi yang saling mendukung. Salah satu bentuk layanan non-akademik yang memiliki peran penting dalam kehidupan sekolah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi sekolah mencakup pengelolaan data akademik, pembayaran, pengurusan surat-menyurat, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan siswa. Moenir, (2010) menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang baik ditandai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, serta sikap petugas yang ramah dan bertanggung jawab. Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi, maka siswa berpotensi mengalami ketidakpuasan terhadap layanan sekolah.

Kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan siswa karena pelayanan ini bersentuhan langsung dengan kebutuhan rutin peserta didik. Zeithaml et al., (1998) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan tersebut. Lebih lanjut, Parasuraman et al., (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Secara teoretis, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator, antara lain ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) (Parasuraman et al., 2008). Ketanggapan mencerminkan kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu siswa. Jaminan berkaitan dengan kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman serta kepastian pelayanan. Sementara itu, bukti fisik merujuk pada ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana pendukung pelayanan. Apabila indikator tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka akan terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima siswa.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di sekolah masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Zuliyanti (2024) menemukan bahwa indikator daya tanggap dan keandalan pelayanan administrasi menjadi faktor yang paling sering dikeluhkan siswa karena adanya keterlambatan dan kurangnya konsistensi pelayanan. Penelitian Yuslih, Martono, dan Nugroho (2024) juga menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas serta belum optimalnya sistem pelayanan berbasis teknologi berpengaruh signifikan terhadap rendahnya tingkat kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayah & Puspasari, (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang efektif mampu meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat citra institusi. Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi di tingkat sekolah menengah masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek kecepatan, kepastian, dan dukungan sarana.

Kondisi serupa juga ditemukan di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Pelayanan tata usaha yang pada situasi tertentu berjalan cepat belum mampu dipertahankan secara konsisten. Proses administrasi yang masih bersifat manual serta keterbatasan jaringan internet menunjukkan bahwa indikator bukti fisik belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan. Selain itu, belum adanya standar waktu pelayanan yang jelas dapat mengurangi rasa kepastian dan kepercayaan siswa terhadap sistem administrasi sekolah. Apabila kondisi ini terus berlangsung, maka tingkat kepuasan siswa berpotensi menurun.

Selain kualitas pelayanan administrasi, citra sekolah juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan siswa. Kotler & Keller, (2016) menyatakan bahwa citra merupakan sekumpulan kepercayaan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu organisasi. Dalam konteks pendidikan, citra sekolah mencerminkan persepsi siswa dan masyarakat terhadap kualitas, reputasi, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh sekolah. Mulyana, (2005) menjelaskan bahwa citra sekolah terbentuk melalui pengalaman langsung pengguna layanan, reputasi yang dibangun, serta konsistensi sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Citra sekolah yang positif akan menumbuhkan rasa percaya dan kebanggaan siswa terhadap sekolah, sehingga mendorong terbentuknya kepuasan dan loyalitas siswa. Sebaliknya, citra sekolah yang kurang kuat dapat memengaruhi persepsi siswa dan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Habibah & Bayu, (2017) menyatakan bahwa citra sekolah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, di mana citra yang positif mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif siswa terhadap layanan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa citra sekolah tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa.

Berdasarkan kondisi di lapangan di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan administrasi dan citra sekolah. Keterbatasan jumlah tenaga administrasi, proses pelayanan yang masih manual, serta keterbatasan sarana pendukung menyebabkan pelayanan administrasi belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Selain itu, citra sekolah juga menghadapi tantangan, khususnya terkait minat calon peserta didik pada program keahlian tata busana yang hanya ada kelas 12 saja. Rendahnya minat tersebut mengindikasikan adanya persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya positif terhadap daya tarik dan prospek sekolah. Padahal, citra sekolah yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan siswa dan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Penelitian Zuliyanti, (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan administrasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Penelitian lain Yuslih, Martono, & Nugroho, (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji kondisi empiris sekolah menengah kejuruan dengan karakteristik dan permasalahan yang berbeda dari sekolah menengah umum.

Kesenjangan penelitian juga terlihat dari masih terbatasnya kajian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah dalam satu model penelitian kuantitatif pada konteks SMK. Padahal, karakteristik SMK yang berorientasi pada kesiapan kerja menuntut dukungan pelayanan administrasi yang efisien serta citra sekolah yang kuat agar mampu memenuhi harapan siswa dan masyarakat. Berdasarkan kesenjangan tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa secara empiris dan terukur. Penelitian kuantitatif dipilih untuk memperoleh gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data yang dapat dianalisis secara statistik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang mengkaji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa dalam konteks pendidikan menengah kejuruan. Penelitian ini tidak hanya menilai aspek pelayanan secara fungsional, tetapi juga mengaitkannya dengan persepsi citra sekolah sebagai faktor yang memengaruhi penilaian siswa secara keseluruhan. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan beberapa hipotesis penelitian. Kualitas pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta persepsi positif siswa terhadap sekolah ( $H_1$ ). Selanjutnya, citra sekolah juga diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, karena citra yang baik akan meningkatkan kebanggaan dan loyalitas siswa terhadap sekolah ( $H_2$ ). Selain itu, kualitas pelayanan dan citra sekolah secara simultan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, karena kombinasi keduanya dapat memperkuat pengalaman dan penilaian siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diterima ( $H_3$ ).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Menurut Ghozali, (2021), penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya melalui pengolahan data empiris secara statistik guna menjelaskan hubungan dan pengaruh antarvariabel. Sementara itu, penelitian eksplanatori menurut (Sugiyono, 2013) merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan kedudukan variabel-variabel dan hubungan kausal di antara variabel-variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis.

Dengan mengacu pada definisi tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas X dan XI SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, dengan 270 siswa-siswi yang terbagi ke dalam enam jurusan, yaitu Akuntansi dan Keuangan Lembaga (AKL), Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP), Farmasi Klinis dan Komunitas (FKK), Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran

(OTKP), Teknologi Laboratorium Medik (TLM) Penentuan sampel dilakukan dengan bantuan Sample Size Calculator, sehingga diperoleh 159 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional stratified random sampling karena populasi terdiri dari beberapa jurusan dengan jumlah yang berbeda. Pembagian sampel tiap jurusan dihitung menggunakan rumus proporsi, sehingga diperoleh sampel sebanyak 35 siswa-siswi AKL, 32 siswa-siswi BDP, 29 siswa-siswi FKK, 32 siswa-siswi OTKP, 29 siswa-siswi TLM.

Pengumpulan data dilakukan melalui angket tertutup yang disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert 5 poin (SS sampai STS). Instrumen kualitas pelayanan menurut (Parasuraman et al., 2008) mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Instrumen citra sekolah menurut (Mulyana, 2005) meliputi persepsi, reputasi, dan kepercayaan terhadap sekolah. Sedangkan instrumen kepuasan siswa menurut (Ajzen, 1991) mencakup Sikap terhadap pelayanan sekolah, norma subjektif / pengaruh sosial, kontrol perilaku persepsian / kemudahan mengakses layanan, niat & perilaku aktual / loyalitas & rekomendasi.

Untuk memastikan keabsahan instrumen, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai  $\alpha \geq 0,70$  sebagai indikator reliabel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 27. Sebelum analisis regresi dilakukan, uji asumsi klasik terlebih dahulu dilaksanakan, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis. Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, uji F untuk melihat pengaruh variabel independen secara simultan, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian diperoleh melalui analisis data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27. Analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang terdiri atas uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil dari serangkaian pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian, setiap item yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	No item	nilai korelasi	R tabel	keterangan
Kualitas pelayanan	X1.1	0,747	0,361	Valid
	X1.2	0,580	0,361	Valid
	X1.3	0,655	0,361	Valid
	X1.4	0,685	0,361	Valid
	X1.5	0,706	0,361	Valid
	X1.6	0,759	0,361	Valid
Citra sekolah	X2.1	0,559	0,361	Valid
	X2.2	0,471	0,361	Valid
	X2.3	0,470	0,361	Valid
	X2.4	0,549	0,361	Valid
	X2.5	0,433	0,361	Valid
	X2.6	0,629	0,361	Valid
	X2.7	0,571	0,361	Valid
	X2.8	0,535	0,361	Valid
Kepuasan siswa	Y1.1	0,722	0,361	Valid
	Y1.2	0,576	0,361	Valid
	Y1.3	0,725	0,361	Valid
	Y1.4	0,563	0,361	Valid
	Y1.5	0,695	0,361	Valid
	Y1.6	0,617	0,361	Valid
	Y1.7	0,695	0,361	Valid
	Y1.8	0,794	0,361	Valid

*Sumber : diolah peneliti, 2026*

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban responden pada kuesioner bersifat konsisten dan stabil. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya dan memberikan hasil yang tetap jika digunakan kembali. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas	Cron Bach's Alpha	Keterangan
kualitas pelayanan	0,884	Reliabel
citra sekolah	0,818	Reliabel
Kepuasan siswa	0,923	Reliabel

*Sumber : diolah peneliti, 2026*

**Uji Asumsi Klasik**

a. Uji normalitas

**Tabel 3. Uji Normalitas**

Asymp. Sig	Kriteria	Kesimpulan
0,84	Sig > 0,05	Normal

*Sumber : diolah peneliti, 2026*

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh Nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,084 lebih besar dari 0,05 ( $0,084 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

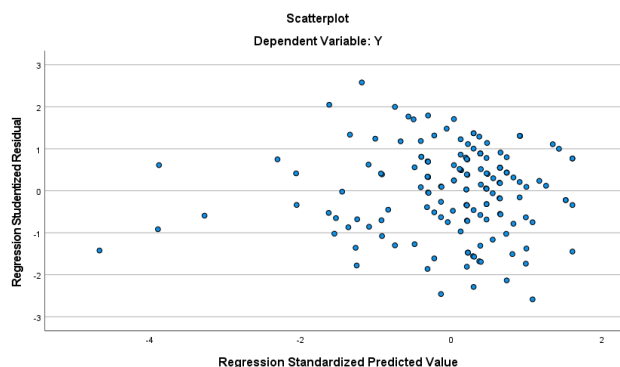
**Tabel 4. Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	FIV	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,355	2,813	Tidak terjadi multikolinieritas
Citra sekolah (X2)			

*Sumber : diolah peneliti, 2026*

Dari tabel dapat dilihat bahwa uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan VIF. Berdasarkan data tersebut di atas, diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel X1 (Kualitas Pelayanan Administrasi) sebesar 0,355 dengan nilai VIF sebesar 2,813, dan variabel X2 (Citra Sekolah) sebesar 0,355 dengan nilai VIF sebesar 2,813. Semua nilai Tolerance berada di atas 0,10 dan semua nilai VIF berada di bawah 10. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Jadi dapat diartikan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber : diolah oleh peneliti, 2026*

Berdasarkan gambar bahwa grafik scatterplot diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, titik tersebut tidak berada tetap di sumbu X dan Y akan tetapi menyebar secara halus, dan juga tidak membentuk pola yang

bergelombang. Namun titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

**Uji Hipotesis**

a. Uji Parsial/Uji t

**Tabel 5. Uji T parsial**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	6,917	1,575		4,393	,000
	Kualitas pelayanan (X1)	,610	,099	,504	6,165	,000
	Citra sekolah (X2)	,317	,079	,330	4,043	,000

Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

**Kualitas Pelayanan Administrasi (X<sub>1</sub>)**

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 6,165 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, nilai *t hitung* lebih besar dari *t tabel* ( $6,165 > 1,975$ ). Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>1</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, ramah, serta memberikan kejelasan informasi mampu menciptakan pengalaman positif bagi siswa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan siswa di lingkungan sekolah.

**Citra Sekolah (X<sub>2</sub>)**

Hasil uji t, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 4,043 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai *t hitung* juga lebih besar dari *t tabel* ( $4,043 > 1,975$ ), sehingga H<sub>2</sub> diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Citra Sekolah (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Hasil ini menunjukkan bahwa citra sekolah yang baik, seperti reputasi yang positif, lingkungan yang nyaman, serta prestasi yang dimiliki sekolah, mampu meningkatkan kepuasan siswa. Semakin baik persepsi siswa terhadap citra sekolah, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil uji parsial di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) maupun citra sekolah (X2) memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin positif citra sekolah, maka tingkat kepuasan siswa juga akan meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa dibandingkan citra sekolah.

b. Uji simultan (F)

**Tabel 6. Uji F simultan ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1997,075	2	998,537	132,768	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1173,265	156	7,521		
	Total	3170,340	158			

Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

Hasil uji F, diperoleh nilai *F hitung* sebesar 132,768 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, nilai *F hitung* lebih besar dari *F tabel* ( $132,768 > 3,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_1$ ) dan Citra Sekolah ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Pelayanan administrasi yang baik, seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani siswa, akan memberikan pengalaman positif secara langsung. Di sisi lain, citra sekolah yang positif akan memperkuat persepsi siswa terhadap kualitas lembaga secara keseluruhan.

Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan dan semakin positif citra sekolah yang terbentuk, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan oleh sinergi antara kualitas layanan yang dirasakan dan persepsi terhadap reputasi sekolah.

c. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7. Koefisien Determinan**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	Durbin-Watson
0,794	0,630	0,625	2,742	1,645

Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan tabel pada hasil analisis regresi berganda, diketahui bahwa nilai R sebesar 0,794, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik berada pada kategori kuat dan bersifat positif. Hal

ini berarti semakin baik kualitas pelayanan administrasi dan semakin positif citra sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.

Nilai R Square sebesar 0,630 menunjukkan bahwa sebesar 63,0% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah secara simultan. Angka ini menunjukkan bahwa 63,0% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Sementara itu, sisanya sebesar 37,0% (100% - 63,0%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti fasilitas sekolah, kualitas tenaga pendidik, lingkungan belajar, motivasi siswa, maupun faktor pribadi siswa yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh sebesar 63,0% antara kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Nilai tersebut diperoleh dari R Square sebesar 0,630, yang menunjukkan bahwa 63,0% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam model regresi, sedangkan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti kualitas pengajaran, fasilitas pembelajaran, lingkungan sekolah, serta faktor psikologis siswa. Dengan demikian, dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis kuesioner, kualitas pelayanan administrasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Temuan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi yang semakin baik akan mendorong peningkatan kepuasan siswa sebagai penerima layanan. Pelayanan administrasi bukan sekadar proses teknis pengurusan dokumen, melainkan bagian integral dari pengalaman siswa selama menempuh pendidikan di sekolah. Hal ini sejalan dengan Kaulu et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan berorientasi pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Hasil tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman et al.,(2008) yang menekankan lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dalam konteks sekolah, dimensi tersebut tercermin melalui ketepatan pelayanan, kecepatan respons terhadap kebutuhan siswa, sikap ramah dan profesional petugas, kejelasan informasi, serta ketersediaan fasilitas pendukung administrasi. Ketika kelima dimensi ini terpenuhi secara optimal, siswa akan membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan sekolah. Temuan ini juga didukung oleh Nguyen et al., (2024) yang menunjukkan

bahwa kualitas layanan yang konsisten dan responsif berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Secara konseptual, temuan ini juga memperkuat pandangan kotler & keller, (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna layanan. Jika pelayanan administrasi mampu memenuhi bahkan melampaui harapan siswa, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Hal ini sejalan dengan Viona & Tanjung, (2025) yang menegaskan bahwa semakin baik persepsi kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi karena harapan dapat terpenuhi secara optimal.

Meskipun secara umum pelayanan administrasi dinilai baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian. Beberapa siswa menilai bahwa kecepatan pelayanan pada waktu-waktu tertentu belum sepenuhnya optimal, khususnya saat terjadi peningkatan kebutuhan administrasi. Selain itu, konsistensi dan ketepatan informasi yang diberikan petugas juga perlu terus ditingkatkan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi yang dikelola secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan siswa akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem pelayanan, memperkuat standar operasional prosedur, serta meningkatkan kompetensi petugas administrasi agar kualitas layanan tetap terjaga dan mampu menjawab dinamika kebutuhan siswa secara berkelanjutan.

### **Pengaruh Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa**

Berdasarkan hasil uji penelitian, citra sekolah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Artinya, semakin baik citra yang terbentuk di benak siswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Citra sekolah tidak hanya berkaitan dengan penilaian eksternal, tetapi juga menyangkut persepsi, kebanggaan, dan keterikatan emosional siswa terhadap institusi pendidikan tempat mereka menempuh proses belajar. Hal ini sejalan dengan Sembodo & Muksin, (2024) yang menyatakan bahwa citra institusi pendidikan yang positif mampu meningkatkan rasa bangga dan kepuasan siswa sebagai bagian dari lembaga tersebut.

Menurut, kotler & keller, (2016) citra merupakan seperangkat keyakinan, gagasan, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu institusi. Dalam konteks pendidikan, citra sekolah tercermin melalui reputasi akademik, prestasi siswa, kualitas tenaga pendidik, kedisiplinan, serta lingkungan belajar yang kondusif. Citra yang positif akan memperkuat persepsi nilai sekolah, membedakannya dari lembaga lain, serta menumbuhkan rasa bangga pada siswa sebagai bagian dari institusi tersebut. Hal ini juga didukung oleh Shindi dkk., (2024) yang menegaskan bahwa citra sekolah yang baik berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas dan meningkatkan kepuasan siswa secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Endriawan, (2019) yang menyimpulkan bahwa citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Citra sekolah yang efektif akan memberikan dampak baik, yaitu mampu memantapkan karakter dan nilai yang ditawarkan sekolah, membangun kepercayaan masyarakat, serta membangkitkan respons emosional siswa. Keefektifan citra dapat diwujudkan melalui pengenalan identitas sekolah kepada masyarakat, seperti nama baik, logo, visi dan misi, serta bukti fisik berupa bangunan dan sarana prasarana yang memadai.

Citra positif yang terus berkembang dan dikenal secara luas akan meningkatkan kepercayaan publik serta menjadikan sekolah sebagai pilihan utama bagi siswa. Citra institusi yang dibangun melalui mutu lulusan, prestasi akademik maupun nonakademik, serta capaian program pembelajaran akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan siswa. Dengan demikian, penguatan citra sekolah melalui peningkatan kualitas, publikasi prestasi, dan pengelolaan reputasi secara berkelanjutan menjadi strategi penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan siswa.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan siswa merupakan hasil evaluasi menyeluruh atas pengalaman mereka selama menerima pelayanan serta persepsi terhadap reputasi sekolah. Hal ini sejalan dengan Astuti dkk., (2023) yang menyatakan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan pandangan kotler & keller, (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan diperoleh setelah konsumen membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima. Indikator kepuasan yang meliputi kepuasan keseluruhan, konfirmasi harapan, dan perbandingan dengan kondisi ideal menunjukkan bahwa siswa pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan administrasi dan citra sekolah yang mereka rasakan. Kinerja yang diberikan oleh guru maupun staf administrasi dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah memiliki keterkaitan yang kuat dalam membentuk kepuasan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan memperkuat persepsi positif siswa terhadap sekolah. Di sisi lain, citra sekolah yang baik—yang dibangun melalui reputasi akademik, prestasi siswa, mutu tenaga pendidik, serta lingkungan belajar yang kondusif—akan meningkatkan rasa bangga dan kepercayaan siswa terhadap institusi. Kombinasi kedua faktor ini menciptakan pengalaman pendidikan yang bernilai dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan Bagyo dkk., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra

institusi memiliki hubungan yang saling memperkuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, Zakiah & Umiyati, (2023) juga menegaskan bahwa sinergi antara pelayanan yang berkualitas dan citra yang positif akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan.

Meskipun secara umum kepuasan siswa berada pada kategori baik, sekolah tetap perlu melakukan peningkatan berkelanjutan untuk menghadapi persaingan dengan lembaga pendidikan lain. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperbaiki fasilitas administrasi, meningkatkan profesionalitas dan kedisiplinan staf, serta memperkuat publikasi prestasi sekolah. Citra sekolah juga akan berkembang seiring dengan peningkatan mutu pembelajaran dan kualitas lulusan, sehingga siswa yang merasa puas cenderung memberikan rekomendasi positif kepada masyarakat. Dengan demikian, sinergi antara pelayanan administrasi yang berkualitas dan citra sekolah yang kuat menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan siswa secara berkelanjutan.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan citra sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman siswa dalam menerima pelayanan serta pandangan mereka terhadap sekolah menjadi hal yang sangat penting dalam membentuk rasa puas.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi yang baik seperti, cepat, jelas, ramah dan mampu memberikan kesan positif bagi siswa. Di sisi lain, citra sekolah yang baik, yang terlihat dari reputasi, prestasi, dan lingkungan yang nyaman, juga turut membuat siswa merasa bangga dan puas menjadi bagian dari sekolah tersebut. Kedua hal ini saling melengkapi dan bersama-sama membentuk kepuasan siswa secara menyeluruh. Namun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Data yang diambil hanya berasal dari satu sekolah sehingga belum bisa menggambarkan kondisi secara lebih luas. Selain itu, penggunaan angket memungkinkan adanya perbedaan persepsi dari setiap siswa dalam memberikan jawaban. Variabel yang diteliti juga masih terbatas, sehingga belum mencakup faktor lain yang mungkin turut memengaruhi kepuasan siswa.

Berdasarkan hal tersebut, pihak sekolah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi serta menjaga citra sekolah agar tetap positif. Sementara itu, siswa juga diharapkan dapat memberikan masukan yang membangun agar pelayanan semakin baik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain dan memperluas objek penelitian sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menyesuaikan dengan perkembangan kebijakan pendidikan dan perubahan kebutuhan siswa, sehingga hasil penelitian tetap relevan dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan mutu pendidikan

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Astuti, N. P., Bakri, R., Fiadyanti, I., Syafira, I., & Manajemen, P. S. (2023). *NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAAN NASABAH Program Studi Manajemen, STIEM Bongaya*. 12(2), 257–264.
- Bagyo, B., Utaminingsih, A., Utaminingsih, A., Wardoyo, P., & Wardoyo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa. *Sustainable Business Journal*, 2(1), 12–24. <https://doi.org/10.26623/sbj.v2i1.7008>
- Endriawan, B. (2019). *Pengaruh citra terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 123–130.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibah, S., & Bayu, K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *JIMM UNIKOM: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM*, 02(01), 63–71. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jimm/article/view/207>
- Hidayah, J. N. & Puspasari, D., (2024). *Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban*. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(3), 167–179. <https://doi.org/10.55606/concept.v3i3.1400>
- Kaulu, B., Nakalinda, A., Zya, E., Phiri, H., Haabazoka, L., & Kaulu, G. (2025). Customer satisfaction as mediator in the relationship between higher education service quality and student customer loyalty. *European Journal of Management Studies*, 30(3–4), 287–300. <https://doi.org/10.1108/ejms-05-2024-0045>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Moerir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*.
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59. <https://doi.org/10.1108/jts-12-2023-0032>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Sembodo, A. P., & Muksin, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Sekolah Islam Terpadu Auliya. *Advances In Social Humanities Research*, 2(3), 324–337. <https://doi.org/10.46799/adv.v2i3.201>
- Shindi, Anggraini, D., & Ciamas, E. S. (2024). Analisis Pengaruh Citra Dan Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Dr. Wahidin Sh Medan.  
*SENASHTEK: Seminar Nasional Sosial Humaniora & Teknologi*, 2(1), 184–189.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi.

Viona, L., & Tanjung, Y. (2025). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 6(1), 51–63. <https://doi.org/10.51178/jsr.v6i1.2280>

Yuslih, D. F., Martono, T., & Nugroho, J. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 7(1)

Zakiah, N., & Umiyati, U. (2023). Service Quality and Corporate Image through Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(1), 84–99. <https://doi.org/10.46899/jeps.v11i1.418>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1998). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Zuliyanti. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MA NU Banat Kudus <https://repository.uinjkt.ac.id/>