

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ORANG TUA MURID DI SEKOLAH BODHI  
DHARMA**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Desi Cristiani**  
170910099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ORANG TUA MURID DI SEKOLAH BODHI  
DHARMA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Desi Cristiani  
170910099**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Desi Cristiani  
NPM : 170910099  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID DI SEKOLAH BODHI  
DHARMA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 30 Juli 2021



**Desi Cristiani**

170910099

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ORANG TUA MURID DI SEKOLAH BODHI  
DHARMA**

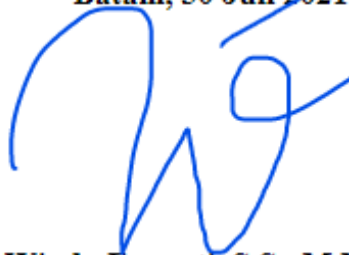
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Desi Cristiani  
170910099**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 30 Juli 2021**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Evyanto', written over a horizontal line.

**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Sekolah Bodhi Dharma merupakan salah satu lembaga Pendidikan yang minati orang tua untuk menyekolahkan anak - anaknya dan memberikan peluang pada pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan biaya pendidikan dengan kualitas pelayanan. Seiring dengan semakin banyaknya sekolah, maka sekolah ini di tuntut untuk membangun kualitas pelayanan yang lebih baik dan disesuaikan dengan biaya pendidikan agar dapat bersaing dengan sekolah lain yang sejenis. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sekolah Bodhi Dharma. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara tidak acak. Populasi pada penelitian ini sebanyak 128 orang tua murid di sekolah dan sampel yang digunakan sebanyak 128 orang tau murid di sekolah dan disebarakan melalui *google form*. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS versi 26. Hasil Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah variabel sistem administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh 36,5% terhadap kepuasan orang tua murid. Dari uji t dan uji f, maka bisa disimpulkan bahwa secara bersamaan sistem administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada orang tua murid.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi

## **ABSTRACT**

*Bodhi Dharma School is one of the educational institutions that are interested in parents to send their children to school and provide opportunities for schools to improve service quality and adjust education costs with service quality. Along with the increasing number of schools, these schools are required to build a better quality of service and be adjusted to the cost of education in order to compete with other similar schools. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of administration systems and service quality on parental satisfaction at Bodhi Dharma School. This type of research is descriptive quantitative. This study uses a non-probability sampling method which is a non-random sampling. The population and sample in this study was 128 parents of students at school and distributed via google for. The data quality test in this study used validity and reliability tests, classical assumption tests and influence tests. In this study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), while the hypothesis test in this study uses (t test) and (F test) using SPSS software version 26. The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained are variable administration systems and service quality have an effect of 36.5% on the satisfaction of parents of students. From the t-test and f-test, it can be concluded that simultaneously the administration system and service quality have a positive and significant effect on parental satisfaction.*

**Keywords:** *Information System, Satisfaction, Service Quality*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan Keluarga yang selalu berdoa dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti;
7. Sekolah Bodhi Dharma dan karyawannya yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini;

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat. Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 30 Juli 2021



Desi Cristiani





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>xii</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoristis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Teori Dasar .....	10
2.1.1. Sistem Administrasi .....	10
2.1.1.1. Pengertian Sistem Administrasi .....	10
2.1.1.2. Indikator Sistem Administrasi .....	10
2.1.1.3. Sarana dan Prasarana.....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.2. Faktor Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.3.1 Pengaruh Sistem Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27

2.3.3	Pengaruh Sistem Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.4	Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	30
3.2.	Sifat Penelitian .....	30
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian .....	31
3.4.	Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1	Populasi .....	32
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	33
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	33
3.5.	Sumber Data .....	33
3.5.1	Sumber Data Primer .....	33
3.5.2	Sumber Data Sekunder.....	34
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7.1	Variabel Independen .....	35
3.7.1.1	Variabel Sistem Administrasi.....	35
3.7.1.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	36
3.7.2	Variabel Dependen .....	36
3.7.2.1	Variabel Kepuasan Orang Tua Murid .....	36
3.8	Metode Analisis Data .....	37
3.8.1	Analisis Data Deskriptif .....	37
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	38
3.8.2.1	Uji Validitas Instrumen .....	38
3.8.2.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	40
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	42
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	43
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.5.4.2.	Analisis Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	44
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	44
3.5.5.1.	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	44
3.5.5.2.	Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Sekolah Bodhi Dharma .....	47
4.1.2	Visi dan Misi Sekolah Bodhi Dharma.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi di Sekolah Bodhi Dharma .....	48
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	49
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	54
4.4	Analisis Data .....	57
4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	57
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Administrasi.....	57

4.4.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
4.4.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	59
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh .....	64
4.4.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
4.4.4.2 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
4.5 Pengujian Hipotesis.....	66
4.6 Pembahasan.....	69
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Pendukung Penelitian**

**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Karyawan CV Sumber Cipta Agung Bersumber pada <b>Bagian Departemen Tahun 2020</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	<b>21</b>
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Operasional Variabel Penelitian .....	<b>31</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	24
--	----

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rentang Skala .....	32
<b>Rumus 3.2</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	33
<b>Rumus 3.2</b> <i>Cronbach's Alpha</i> .....	33
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda.....	35
<b>Rumus 3.4</b> Uji T .....	36
<b>Rumus 3.5</b> Uji F .....	37





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sekolah termasuk kebiasaan penyelenggara aktivitas pembelajaran atau proses pelayanan pendidikan. sekolah juga dapat dikatakan sebagai entitas jasa. entitas jasa ialah entitas yang berkembang dalam bidang jasa berupa keahlian seseorang seperti guru salah satunya dalam dunia pendidikan.

Dalam ilmu manajemen, perusahaan jasa memiliki arti yaitu suatu badan atau perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa. Perusahaan jasa menyediakan sistem pelayanan. Pelayanan adalah layanan yang ditujukan untuk konsumen demi terpenuhi kepuasan konsumen merupakan makna dari pelayanan. kotler menyampaikan bahwa perbuatan tersebut timbul pada saat sebelum terjadi ataupun sesudah adanya transaksi.

(Nugraha, 2016 : 320) Dalam sebuah wadah memiliki sistem administrasi, namun proses pengolahan terdapat sistem manual ataupun dengan komputer. Dunia globalisasi, pada bidang pendidikan menjadi lebih berat di masa yang akan datang, sehingga yang akan menopang serta menjadi penggerak pada bidang pendidikan di mata persaingan global ialah bidang pendidikan dapat mengembangkan sistem administrasi pendidikan yang efektif dan efisien. Sekolah dalam mengolah data administrasi keuangan pada pendidikan termasuk suatu aktivitas penting yang dilaksanakan secara

berkala, setiap bulan data-data keuangan itu selalu mengalami perubahan ataupun setiap tahunnya, baik itu pemasukan maupun pengeluaran.

Sistem administrasi adalah suatu pengendalian rangkaian pendidikan yang terarah untuk mencapai tujuan dari pendidikan oleh kelompok kerjasama dalam bidang pendidikan. Sekolah Bodhi Dharma memiliki sistem administrasi yang kurang diperhatikan sehingga terkadang orang tua murid jika ingin berurusan dengan administrasi harus datang ke Sekolah, sehingga membuat orang tua malas untuk menyelesaikan hal – hal yang berhubungan dengan administrasi.

Sekolah juga memiliki kualitas pelayanan. Kualitas pada pendidikan mengandung makna penting yang sama seperti pada kualitas di bidang bisnis. Kualitas pelayanan sendiri pada pendidikan mempunyai makna yang penting berupa dalam menyalurkan aktivitas pembelajaran yang sesuai dengan silabus dan pencapaian Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta intelektual.

(Mardizal, Utami, & Amaluis, 2017: 130) Kualitas pelayanan dimaknai sebagai bentuk situasi kondisi dalam layanan yang disalurkan oleh entitas jasa kepada pelanggan sehingga terpuaskan dengan cara menunjukkan pelayanan yang melebihi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri dapat berpengaruh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian pada sistem pelayanan di Sekolah Bodhi Dharma mengalami keterlambatan dalam melayani Orang tua murid yang mengantri di saat ada keperluan dalam administrasi mengakibatkan muncul masukan – masukan dari orang tua murid mengenai antrian dalam urusan pada administrasi. Dengan kejadian seperti ini, orang tua mulai malas membayar uang sekolah tepat waktu karena perlu mengantri cukup

lama. Adapun tabel 1.1 yang menjelaskan kualitas pelayanan dari jumlah peserta didik yang ada disekolah sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Total Murid di Sekolah Bodhi Dharma

<b>Tahun Ajaran</b>	<b>Jumlah</b>
2016 – 2017	668
2017 – 2018	778
2018 – 2019	920
2019 – 2020	987
2020 – 2021	932

**Sumber:** Sekolah Bodhi Dharma, 2021

Sesuai tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa saat tahun 2016-2020 total peserta didik mengalami peningkatan, namun pada tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan sejumlah 55 orang. Sekolah Bodhi Dharma memiliki jenjang pendidikan yaitu tingkat KB/TK, SD, SMP, dan SMA. Dari jumlah data peserta didik diatas adalah total dari semua jenjang pendidikan. Pada penelitian ini peneliti mengambil jumlah peserta didik disalah satu jenjang, yaitu di jenjang KB/TK dengan jumlah peserta didik sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Jumlah Murid KB/TK di Sekolah Bodhi Dharma  
Periode Tahun 2016 - 2021

<b>Tahun Ajaran</b>	<b>Jumlah</b>
2016 – 2017	121
2017 – 2018	135
2018 – 2019	143
2019 – 2020	153
2020 – 2021	128

**Sumber:** Sekolah Bodhi Dharma, 2020

Sesuai tabel 1.2 bisa diperlihatkan bahwasannya pada tahun 2016 – 2020 peserta didik mengalami kenaikan terus pada setiap tahunnya, namun pada tahun

2020 – 2021 peserta KB/TK mengalami penurunan yang cukup drastis dengan penurunan sebanyak 25 anak.

Kualitas layanan memiliki tujuan untuk menyalurkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai ketepatan keinginan atau kebutuhan dalam menyeimbangkan dengan harapan konsumen. Pelayanan berupa bentuk tindakan penyaluran dari pihak manajemen saat pelanggan berada di entitasnya, serta termasuk pelayanan prima yang di berikan oleh tim pelayanan. Hal ini didukung oleh (Arianto, 2018:83) Kualitas layanan menjadikan masing-masing perbuatan dalam aktivitas penawaran oleh pihak pemberi kepada pihak penerima, sehingga inti dari kualitas pelayanan yaitu kualitas yang tidak berbentuk atau tidak terlihat serta tidak menyebabkan adanya perubahan pemegang dalam hal apapun. Produksi jasa berhubungan dengan suatu aktifitas yang menghasilkan produk berbentuk ataupun tidak berbentuk. Rasa puas pada konsumen juga ialah suatu proses yang wajib diperhatikan oleh tiap entitas dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Kepuasan setiap konsumen berpengaruh dari kualitas layanan yang memberikan keefektifan serta efisiensi dalam menyampaikan produk maupun layanan jasa oleh produsen terhadap konsumen, dengan demikian pemanfaatannya dapat sesuai dengan kebutuhan konsumen. perwujudan rasa puas konsumen akan menghasilkan keyakinan dan citra positif untuk selalu mengkonsumsi barang/jasa kita selain itu konsumen juga akan menawarkan produk/jasa kita kepada pihak lain sekitarnya dengan demikian dapat menambahkan konsumen baru dari waktu ke waktu. Pelanggan merasakan kepuasan pada penawaran jasa atau barang yang

ditawarkan oleh kita jika mereka mendapati perasaan yang sesuai dengan keinginannya ataupun melebihi dari yang ia harapkan. Konsumen dengan perasaan puas cenderung merekomendasikan kita sebagai referensinya kepada temannya atau orang lain sekitarnya. (Fiazisyah & Purwidiani, 2018:179).

Hal-hal yang telah disampaikan diatas ini yang membuat peneliti merasakan perlu membahas sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada Sekolah Bodhi Dharma. Yang berjudul **“Pengaruh Sistem Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Bodhi Dharma”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan pemahaman untuk mengidentifikasi hal-hal yang ada pada sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma ini antara lain:

1. Sapaan kepada orang tua kurang di tunjukan disaat melakukan proses administrasi.
2. Senyuman kurang di tunjukan kepada orang tua murid disaat melakukan proses administrasi.
3. Mengantri panjang disaat melakukan pembayaran uang sekolah.
4. Petugas layanan tidak melayani orang tua murid secara cepat dan tanggap.
5. Informasi yang disampaikan kurang lengkap dan jelas kepada orang tua murid.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pada latar belakang serta identifikasi masalah yang ada diatas, dengan ini peneliti melakukan peninjauan terhadap hal - hal yang di batasi pada dampak sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan Orang tua murid TK di Sekolah Bodhi Dharma. Pembatasan permasalahan pada riset ini pada Orang tua murid TK Sekolah Bodhi Dharma.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan identifikasi masalah, yang menjadi rumusan masalah dalam riset ini ialah:

1. Apakah sistem administrasi mempunyai pengaruh pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?
3. Apakah sistem administrasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara bersamaan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah yang sudah dijelaska, dengan ini dapat diketahui tujuan dari pengkajian ini berupa :

1. Supaya memahami pengaruh sistem administrasi pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.

2. Supaya memahami pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.
3. Supaya memahami pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoristis**

Dalam teoristis, riset ini membagikan kegunaan dalam penambahan informasi untuk peneliti berikutnya yang berhubungan dengan sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh pada orang tua murid.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Pada dasarnya dari pengkajian diinginkan bisa membagikan manfaat ke seluruh pihak berhubungan dengan sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pada orang tua murid.

#### **1. Bagi Peneliti**

mampu lebih menguasai serta menambah pemahaman dan wawasan dari pengkajian ini mengenai pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid.

#### **2. Bagi Sekolah**

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kepuasan orang tua murid melalui sistem administrasi serta kualitas pelayanan.

### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Dari riset ini bisa diangkat sebagai bahan serta acuan untuk universitas yang berhubungan dengan variabel yang dijadikan pembahasan pada riset ini, mencakup sistem administrasi, kualitas pelayanan dalam pengaruhnya pada kepuasan orang tua murid. Kemudian itu bisa diangkat sebagai pemberian atau diistilahkan sumbangan pemikiran saat menumbuhkan pengetahuan yang memiliki korelasi dengan variabel terkait dalam kehidupan masyarakatnya.





## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Dasar**

##### **2.1.1. Sistem Administrasi**

###### **2.1.1.1. Pengertian Sistem Administrasi**

(Fauzia, 2020 : 287) Administrasi berupa aktivitas pencatatan, pengumpulan serta penyimpanan suatu kegiatan untuk mendukung atasan dalam mengambil ketetapan menurut pendapat abdullah (2008). Sundarso (2016) mengartikan administrasi sebagai aktivitas keseluruhan prosedur antar dua atau lebih yang berlandas atas pencapaian. Gie (2012) Administrasi memastikan berapa banyak laba yang diperoleh serta meminimalisir resiko kerugian. Administrasi juga merupakan data sebagai pengembangan sebuah instansi dan dara penting yang dibutuhkan oleh calon investor.

Sedangkan administrasi memiliki pengertian yang lain yaitu aktivitas sebagian prosedur pengendalian upaya kerja sama sekelompok anggota dalam meraih pencapaian bersama sesuai dengan hal yang telah ditetapkan sejak awal. sehingga administrasi mampu dikatakan sebagai menyeluruh proses yang dilaksanakan secara bersama.

Berpijak dari pendapat diatas maka penulis membuat kesimpulan bahwa Sistem administrasi merupakan suatu proses kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi yang dikerjakan oleh orang - orang agar dapat meraih tujuan organisasi secara efektif dan efesien.(Sundari, 2019: 27 - 28).

### **2.1.1.2. Indikator Sistem Administrasi**

Menurut (Feriyanto & Shyta Triana, 2015: 2), indikator - indikator atau unsur – unsur yang nyata dari administrasi, yaitu:

1. Memiliki anggota berjumlah dua orang atau lebih.
2. Pencapaian
3. Aktivitas yang ingin dilakukan
4. Sarana serta prasarana tertentu

Berdasarkan indikator – indikator di atas, administrasi yang dimaksud adalah terdapat dua individu atau lebih, terdapat pencapaian yang hendak dicapai, terdapat tanggung jawab yang mesti dilakukan, dan terdapat alat serta perlengkapan dalam melakukan tugas-tugas, seperti tempat, waktu, peralatan materi serta sarana lainnya. Dengan demikian, indikator – indikator tersebut tidak dapat dipisahkan untuk membentuk administrasi.

### **2.1.1.3. Sarana dan Prasarana**

Menurut (Feriyanto & Shyta Triana, 2015: 2), sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kegiatan proses administrasi itu bergantung dari beberapa faktor seperti:

1. Kapasitas orang-orang yang terjun pada proses tersebut.
2. Karakter pencapaian yang ingin diraih.
3. Ruang lingkup tanggung jawab yang hendak dilaksanakan.
4. Kerja sama yang bisa dibuatkan serta ditumbuhkan

Dengan demikian dapat disandingkan bahwa ruang lingkup, sifat, dan bentuk aktivitas administrasi dipengaruhi atas perbedaan:.

1. Masa saat ini ke masa yang lain.
2. Kelompok masyarakat ke kelompok masyarakat lainnya.
3. Situasi, kondisi, dan waktu ke situasi, kondisi, dan waktu lainnya.
4. Pencapaian.
5. Tingkat keperluan.
6. Kecerdasan.

Dimana semuanya dapat ditentukan bentuk dan sifat administrasi yang dibutuhkan. Sehingga yang dipaparkan adalah bahwa umur administrasi sama dengan umur peradaban manusia karena saling bekerja sama, saling membantu, serta saling membutuhkan, pada saat itulah administrasi telah ada.

### **2.1.2. Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Yang dimaksud dari layanan yaitu pelayanan yang ditujukan kepada konsumen atau aktivitas timbal balik antara pemberi dan penerima jasa dengan tujuan memenuhi harapan konsumen (Handoko, 2017: 64). Dalam dunia perdagangan terdapat banyak entitas yang melakukan persaingan dalam hal memberikan kualitas produk kepada konsumen. Situasi tersebut mempermudah kita dalam menentukan entitas yang dapat menyalurkan pelayanan terbaik. Terpenuhinya harapan konsumen ialah hal penting dalam menyalurkan pelayanan sehingga pelayanan yang baik menjadi rintangan dalam memenuhi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan sesungguhnya diartikan sebagai tingkat unggul dalam memenuhi harapan pelanggan. Agar penjualan suatu entitas dapat lebih unggul dan

berkembang daripada saingan lainnya yaitu dengan cara agar penjualan suatu perusahaan lebih unggul dan berkembang dibanding dengan pesaingnya adalah menyediakan pelayanan yang kualitas lebih baik serta melengkapi kebutuhan konsumen. Pengertian layanan secara singkat ialah perbandingan antar pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan yang diterima. (Anwar, 2016: 5). Sedangkan menurut (Kalangi & Rogahang, 2017: 2), Kualitas layanan berupa usaha dalam menyalurkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai ketepatan keinginan atau kebutuhan dalam menyeimbangkan dengan harapan pelanggan.

Menurut pendapat (Diza *et al.*, 2016: 111) Kualitas layanan menjadikan masing-masing perilaku dalam aktivitas penawaran oleh pihak pemberi kepada pihak penerima, sehingga inti dari kualitas pelayanan yaitu kualitas yang tidak berbentuk atau tidak terlihat serta tidak menyebabkan adanya perubahan pemegang dalam hal apapun. Segala tindakan yang dilaksanakan oleh entitas dalam pelayanan (*service*) untuk memenuhi keinginan konsumen merupakan pengupayaan dalam memberikan kualitas pelayanan. Dengan memperbandingkan persepsi antar pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan yang diterima sesuai impian konsumen merupakan salah satu cara untuk mengetahui sebuah kualitas pelayanan (*service quality*) dari suatu perusahaan.

Kepuasan yang menerima suatu pelayanan dapat diraih jika orang yang menerima layanan merasakan telah sesuai dari yang diperlukan dan diinginkan (Arianty, 2015: 70). Pemberian layanan dan kebutuhan yang dibutuhkan konsumen termasuk hal yang bisa membuat pelanggan merasa nyaman, dan sebaiknya organisasi tersebut lebih memajukan tingkat hasil kerja pada layanan

dengan begitu bisa membuat pelanggan dalam layanan bisa merasakan lebih loyal dan lebih puas pada organisasi.

Berlandas pendapat diatas, sehingga kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai tindakan dan keahlian karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh kesetiaan dan komitmen dalam menyalurkan pelayanan yang prima dan bermutu serta terbaik serta bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

#### **2.1.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan**

(Tjiptono, 2012: 28) mengatakan, terdapat empat ciri-ciri utama dalam bidang jasa berupa:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Layanan jasa termasuk hal yang tidak nyata dan tidak berbentuk dan tidak berfisik seperti sebuah produk. jasa juga tidaklah bisa dirasakan, disentuh, atau di dengar sebelum melakukan pembelian. Supaya menghilangkan keraguan, pengguna jasa biasanya akan menelusuri bukti atau tanda dari kualitas jasa dengan melalui alat komunikasi, orang, simbol, peralatan, tempat dan harga yang tersedia sebagai kacamata dari konsumen. Sehingga, bagi penyedia jasa pada praktiknya mengelola tanda bukti untuk mewujudkan yang tidak berbentuk.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya pandangan pada jasa yang dirasakan serta disalurkan saat masa waktu yang bersama-sama, jika diperlukan pada seseorang supaya

disalurkan ke orang lain atau pihak lain maka tetap akan disebut sebagai bidang jasa.

3. *Variability* (Bervariasi)

Jasa memiliki banyak warna pada perwujudannya, hal ini dikarenakan bergantung dari kapan siapa serta dimana jasa itu tersediakan.

4. Mudah lenyap (*Perishability*)

Dalam hal ini sifat jasa ini tidak bisa disimpan, tetapi bisa musnah, hanya saja bisa menjadi masalah jika kualitas pelayanannya berubah-ubah.

### **2.1.2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

(Tjiptono, 2012: 182) berpendapat, adanya bermacam indikator yang mesti dipikirkan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. Melakukan identifikasi kualitas layanan sebagai penentu utama

Pada umumnya, pemberi layanan mesti memberikan penyampaian pelayanan yang memiliki kualitas terbaik yang diperuntukan kepada pelanggan. sejumlah indikator yang menjadi nilai para konsumen seperti ketepatan waktu, keamanan dalam bertransaksi (pembayaran melalui kartu kredit dan debit), dan lain-lain. tindakan ini dilaksanakan untuk membangkitkan penilaian konsumen pada apa yang telah ia rasakan. namun apabila terdapat kekurangan pada beberapa indikator tersebut maka perlu adanya peningkatan dan perbaikan. sehingga dapat memperoleh keyakinan serta pandangan yang lebih maksimal dari pelanggan.

2. Manajemen ekspektasi pelanggan

Sejumlah entitas berantusias untuk mengikat perhatian para konsumen dengan beberapa cara, contohnya seperti menghiperbolkan janji untuk membuat "bumerang" untuk entitas. dikarenakan penambahan beragamnya janji yang disampaikan, dengan ini semakin besar dan banyak pula peramalan serta hal yang diharapkan oleh pelanggan. sehingga akan lebih baik dan bijak jika ingin membagikan janji terhadap konsumen.

3. Manajemen bukti pada kualitas layanan

Pengendalian ini berguna supaya mempertahankan pandangan konsumen sewaktu mengonsumsi atau setelah mendapatkan layanan. berbeda dengan produk yang memiliki sifat tangible. Layanan sendiri ialah kinerja yang diharapkan oleh pelanggan sebagaimana pelayanan yang dapat ia dapatkan serta harapan pelayanan yang akan diberikan konsumen.

4. Memberikan edukasi kepada konsumen tentang layanan

Pengupayaan dalam memberikan edukasi layanan kepada konsumen bertujuan dapat memberikan wujud pada prosedur yang disampaikan serta menikmati layanan yang efisien dan efektif. pelanggan saat menetapkan keputusan yang lebih baik serta memahami peranan dalam melaksanakan memberikan pelayanan.

5. Mengembangkan budaya kualitas

Dalam kualitas terdapat budaya yang mampu dibudayakan dalam sebuah instansi dengan diciptakannya keharusan secara keseluruhan dari seluruh unit organisasi dari terendah sampai teratas. budaya kualitas mencakup



nilai, tradisi, sikap, prosedur, keyakinan, filosofi, harapan dan norma yang berkenaan dengan meningkatkan kualitas.

6. Menciptakan *automating quality*

Peran otomatisasi dalam sebuah organisasi yaitu untuk mengatasi permasalahan berupa dalam hal kemampuan yang dipunyai oleh *human resources* itu masih kurang pada organisasi itu. Namun perlu juga memperhatikan aspek-aspek berupa elemen-elemen yang membutuhkan otomatisasi (*high tech*) serta motivasi yang dapat memberikan sentuhan manusia (*high touch*). Kedua hal tersebut perlu diperhatikan dalam keseimbangannya agar menghasilkan penyampaian pelayanan yang efektif serta efisien.

7. Menindaklanjuti layanan

Dalam aspek pelayanan yang memiliki kekurangan dalam membuat konsumen merasakan puas dan setia terhadap kita perlu dilakukan penindaklanjutan pada layanan yang sudah dibagikan. Dengan ini, entitas mesti melakukan survey kepada seluruh ataupun sebagian dari konsumennya terhadap penilaian pelayanan yang telah dilakukan. Dengan demikian entitas akan mengetahui tingkat dari pelayanan entitas tersebut dari penilaian para pelanggan.

8. Pengembangan sistem informasi kualitas layanan

SQIS (*Service quality information system*) ialah *system* untuk melaksanakan penelitian terhadap data yang digunakan oleh entitas. Data yang dimaksud merupakan data berbentuk internal dan eksternal, kualitatif dan kuantitatif,

serta informasi yang berhubungan dengan entitas, konsumen dan pesaing. Tujuan dalam memahami pendapat para konsumen (*consumer's voice*) terhadap harapan atau persepsi dalam pelayanan yang telah mereka rasakan. Dikarenakan semakin bagus layanan yang diberikan oleh perusahaan maka perusahaan memiliki kemampuan untuk memahami kekuatan atau kelemahan entitas berlandas dari pandangan para konsumen. Dari sistem informasi inilah yang memudahkan perusahaan dapat mengenai segala informasi mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen apakah itu memberikan kenyamanan atau tidak.

#### **2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan**

(Hardiansyah, 2011: 46) berpendapat menyampaikan cara supaya memahami kualitas pelayanan secara mutlak pada pelanggan dapat ditinjau melalui indikator empat dimensi dalam menyalurkan pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud) : yang dimaksud berwujud yaitu adanya sarana secara fisik seperti perkantoran, ruang tunggu, komputerisasi administrasi serta tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan) : berupa kompetensi serta kepercayaan yang handal dalam menyalurkan layanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesiapan dalam menolong dan menyalurkan pelayanan dengan lincah dan sesuai, serta responsif pada harapan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) : kapabilitas serta ramah dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### **2.1.3. Kepuasan Konsumen**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Yang dimaksud dari kepuasan yakni derajat yang dirasakan seseorang (pelanggan) sesudah membandingkan antara hasil kerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang diterima dan dirasakan) dengan apa yang ia harapkan (Butarbutar *et al.*, 2019: 119). Layanan diharapkan dapat membuat pelanggan puas dengan memberi pelanggan apa yang mereka butuhkan serta inginkan, bukan memberikan apa yang kami pikir mereka butuhkan.

Definisi kepuasan pelanggan ialah respon dari konsumen atas ketidaktepatan antar tingkat kepentingnya saat sebelum serta setelah digunakan atau[un setelah merasakan kinerja aktualnya. Kontribusi kepuasan seorang konsumen meliputi sejumlah aspek seperti aspek krusial dimana aspek ini menciptakan sikap loyal dari seorang konsumen atas produk maupun jasa kita, berkurangnya elastisitas harga, berkembangnya reputasi entitas, meningkatkan efisiensi, dan karyawan yang produktivitas, serta biaya transaksi yang semakin berkurang pada masa akan datang. (Anwar, 2016: 7).

Keputusan pembelian didasarkan pada penilaian yang dibentuk mengenai nilai pemasaran yang dilakukan pemasar. Harapan konsumen didasarkan pada pengalaman pembelian masa lalu. Beberapa perusahaan mengalami kesuksesan hingga saat ini dikarenakan alhasil memenuhi kebutuhan yang diharapkan konsumen akan kualitas dan pelayanan produk. Menurut (Aswad *et al.*, 2018: 79) kepuasan konsumen ialah perasaan kecewa atau senang pada konsumen yang timbul dikarenakan adanya perbandingan kinerja dari yang konsumen harapkan

pada pelayanan yang telah disalurkan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap layanan dan produk pendukung dengan kinerja mendukung produk dan layanan itu sendiri (Salim *et al.*, 2019: 524).

Berdasarkan pengertian diatas, maka kepuasan konsumen dapat disimpulkan menjadi suatu kondisi yang kognitif disaat konsumen dalam kesepadanan atau tidak antar hasil yang telah ia terima dengan apa yang telah dikorbankan.

### **2.1.3.2. Faktor Kepuasan Konsumen**

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011:61), faktor-faktor yang berpengaruh tingkat rasa puas konsumen adalah sebagai berikut:

#### **1. Produk**

Pelayanan terbaik yang diberikan pada produk dan melakukan seleksi produk yang sesuai dengan selera dan harapan para pelanggan. produk sendiri dapat mewujudkan rasa puas seorang konsumen melalui penilaian mereka.

#### **2. Harga**

Harga merupakan komponen yang bersatu dengan produk dimana dapat mencerminkan tingkat kualitas dari produk tersebut apakah sebanding dengan manfaatnya.

#### **3. Promosi**

Promosi juga menjadi salah satu poin usaha dalam menunjukkan manfaat serta dari produk maupun jasa sebuah entitas kepada sasaran konsumen.

#### 4. Lokasi

Lokasi atau tempat dijadikan bagian dari atribut entitas yang perlu diketahui oleh konsumen dalam bentuk yang berupa lokasi entitas ataupun lokasi konsumen sendiri.

#### 5. Pelayanan Karyawan

Layanan yang disalurkan pada karyawan dengan bentuk tanggung jawab saat melengkapi kebutuhan serta harapan pelanggan supaya pelanggan merasa terpuaskan.

#### 6. Fasilitas

Fasilitas sendiri diperlukan karena menjadi komponen dari atribut entitas dimana sebagai mediasi untuk mendukung lancarnya operasional pada entitas yang berkaitan dengan konsumen.

#### 7. Suasana

Suasana ialah indikator yang mendukung entitas dalam mengesankan produk/jasa kepada pelanggan makan pelanggan dapat menerima rasa puas tersendiri.

### **2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Konsumen**

(Tjiptono, 2014: 368-369) berpendapat, inti dimensi yang mempunyai keserupaan dalam keragamannya pengukuran kepuasan pelanggan terdiri dari enam konsep, antara lain:

#### 1. Secara Menyeluruh Kepuasan Konsumen

Langkah sederhana yang mudah dalam pengukuran kepuasan pelanggan ialah secara langsung memberikan pertanyaan pada konsumen dengan jasa atau produk spesifik seberapa puas yang sudah disediakan perusahaan.

## 2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Komponen yang dipilih oleh bermacam riset untuk pemilihan kepuasan konsumen atau konsumen dengan proses yang memiliki empat langkah, yaitu:

- a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi yang menjadi kunci kepuasan konsumen.
- b) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menilai jasa atau produk dari perusahaan sesuai dari item spesifik yang diberikan misalnya keramahan staf layanan konsumen ataupun kecepatan layanan.
- c) Memberikan kesempatan kepada konsumen menilai jasa atau produk competitor sesuai dengan item spesifik yang serupa.
- d) Kesempatan diberikan kepada pelanggan guna penentuan dimensi yang paling utama atau penting menurut mereka saat menilai kepuasan konsumen secara menyeluruh.

## 3. Sinkron terhadap keinginan

Sinkron terhadap harapan sendiri mengandung arti berupa kesamaan atau tidaknya antar harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja asli dari produk/jasa entitas. pada pembahasan ini akan lebih menekankan dalam kualitas pelayanan (*service quality*) yang mempunyai unsur seperti keinginan dari

konsumen contohnya: kecepatan layanan, kebersihan lokasi, keramahan atau sopan santun dari perawat, dokter dan karyawan.

4. Berminat untuk melakukan pembelian secara berulang

Dari segi kepuasan konsumen dapat terlihat dan ditaksir secara *behavioral* melalui sistem bertanya kepada konsumen apakah mereka akan berbelanja serta memakai dari jasa entitas lagi. Layanan yang memiliki kualitas dapat mewujudkan rasa puas konsumen serta mutu dari layanan tersebut akan diingat ke dalam benak para konsumen. dengan demikian akan adanya penilaian yang baik terhadap produk/jasa.

5. Bersedia memberikan rekomendasi

Apabila layanan yang telah diberikan dapat membuat pelanggan merasakan kepuasan serta keinginan berdasarkan konsumen, dengan ini kualitas pelayanan diumpamakan baik serta perasaan puas, sehingga dengan perasaan puas tersebut konsumen dapat menetapkan untuk pembelian kembali produk atau jasa kita serta menawarkannya ke orang-orang.

6. Konsumen Merasa Tidak Puas

Dalam hal mempelajari aspek yang dipakai guna memahami konsumen yang tidak merasakan kepuasan dapat mencakup:

- a) Pemberian masukan atau komplain
- b) Pengembalian produk atau retur,
- c) *Recall*,
- d) Biaya garansi,
- e) *Defections*.

f) *Word of mouth negatif*,

#### **2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen**

(Tjiptono, 2014) berpendapat, indikator kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Sinkron terhadap keinginan.

Pada bagian tingkatan kesesuaian dari hasil kerja produk yang diimpikan oleh pelanggan dengan yang pelanggan rasakan atas kenikmatan dalam pemberian pelayanan.

2. Berkeinginan untuk datang kembali.

Kemauan atas kepuasan konsumen membuat keinginan untuk melaksanakan pemakaian ulang atau datang kembali pada produk terkait.

3. Bersedia memberikan rekomendasi.

Kesediaan konsumen memberikan rekomendasikan produk yang sudah teman sebaya, rekan kerja ataupun keluarga yang dirasakan.

#### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Pada pemaparan mengenai kajian terdahulu dalam pengkajian ini akan menjadi salah satu fokus utama peneliti dalam menindaklanjuti pengkajian oleh sebab itu peneliti bisa memperluas teori yang akan dipergunakan saat melakukan pengkajian ini. berikut merupakan penelitian terdahulu yang melakukan pengkajian serupa.



No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil
1	Farah Diza Silcyljeova Moniharapon Imelda W. J Ogi (Volume 4 Nomor 1 Maret 2016 ISSN: 2303-1174)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Fifgroup Cabang Manado)	Analisis Regresi Berganda	Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2	Ayun Sundari (Volume 16 Nomor 2 Oktober 2019, ISSN: 1693-7619)	Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup	Analisis Regresi Berganda	Layanan Sistem Administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.
3	Iis Maulidah Joko Widodo Mukhamad Zulianto (Volume 13 Nomor 1 2019 ISSN: 1907-9990)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember.	Analisis Inferensial	Kualitas pelayanan dan Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4	Tias Windarti Mariaty Ibrahim (Volume 4 Nomor 2 Oktober 2017 ISSN: 2355-6919)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV Donat Madu Cihanjuang Pekanbaru)	Analisis Regresi Liner Sederhana dan Berganda	Kualitas pelayanan dan Kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5	Anwar Soleh (Volume 2 Nomor 2 Desember 2016, eISSN: 2460- 9471)	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT Federal International Finance Cabang Jember	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	<i>Customer Relationship Management</i> dan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen
6	Purnomo Edwin Setyo (Volume 1 Nomor 6 Februari 2017 ISSN: 2527- 4635)	Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”,	Analisis Regresi Linier Berganda	Harga dan Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
7	Bagus Handoko (Volume 18 Nomor 1 2017 ISSN: 1694- 7619)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan	Analisis Regresi Berganda	Kualitas pelayanan, Promosi dan Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Promosi, Harga dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Pengaruh Sistem Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen**

Sistem administrasi berarti layanan atau dedikasi untuk serangkaian kegiatan atau seluruh proses, dan mengontrol upaya kerja sama beberapa orang untuk mencapai kesuksesan. Untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang tertib, efisien, dan efektif dapat membentuk suatu kesatuan pemahaman, tindakan dan disiplin antara siswa, guru, dan administrator. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan bahwa seseorang merasa sangat puas atau kecewa sesudah membandingkan pandangan mereka tentang hasil kerja dengan keinginan mereka.

Hal tersebut senalar dengan pengkajian yang diteliti oleh (Windarti & Ibrahim, 2017) dengan hasil sistem administrasi membawa dampak positif dan signifikan pada kepuasan orang tua.

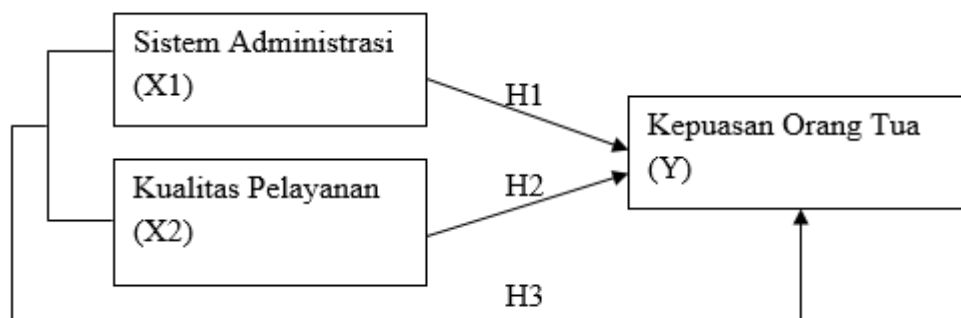
### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Untuk penentuan tingkat suksesnya dan kualitas entitas salah satunya ialah dengan menaksir kesanggupan entitas dalam membagikan layanan yang ditujukan pada konsumen. setiap entitas bersaing saat membagikan kualitas layanan yang terbaik bagi konsumennya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh (Handoko, 2017) telah sesuai yaitu memperlihatkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai dampak secara signifikan pada kepuasan pelanggan.

### 2.3.3 Pengaruh Sistem Administrasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen bermaksud sebagai hal yang penting saat pelaksanaan pemasaran. Di saat pelanggan merasakan kepuasan dari suatu layanan, maka konsumen tersebut secara umumnya akan melakukan pembelian ulang dan mengonsumsinya. Sesuai dari pendapat diatas tentang dampak sistem administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua, maka dalam penelitian tersebut disusun dalam suatu kerangka pemikiran yang dijabarkan berikut ini:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Yang dimaksud dari hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara mengenai fenomena, perilaku, atau keadaan tertentu yang akan terjadi ataupun yang sudah terjadi sebelumnya (Kuncoro, 2013). Sesuai pengertian tersebut, dengan hipotesis pada riset ini adalah:

H1: Sistem administrasi berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada Sekolah Bodhi Dharma.

- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada Sekolah Bodhi Dharma.
- H3: Sistem administrasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pada Sekolah Bodhi Dharma.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pada riset ini, metode kuantitatif menjadi jenis riset yang dipakai peneliti. (Sugiyono, 2012) berpendapat, metode ini yang mengacu pada filosofi positivis, yang dipakai dalam melakukan penelitian pada sampel atau populas tertentu merupakan pengertian dari metode penelitian kuantitatif. Penulis akan menjelaskan dan mengolah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dari data yang terkumpul sebagai bentuk dari rencana riset ini. Berbeda dengan jenis riset survei, peneliti akan menguraikan variabel bebas (X) yaitu pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) yakni kepuasan orang tua murid.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian pada permasalahan yang menggunakan sifat penelitian yang umum pada dasarnya. Sifat penelitian ini ialah menggunakan sifat penelitian pengembangan, yang berarti suatu usaha atau kegiatan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan beberapa variabel atau indikator yang baru. Bisa dikatakan penelitian ini dilakukan pengembangan sehingga menghasilkan penelitian yang sudah diuji.

### 3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada observasi ini dilakukan pada Sekolah Bodhi Dharma yang terletak di Jl. Limindo Trade Centre, Batam Centre, kecamatan Batam Kota, Kepulauan Riau.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Saat melakukan observasi, terdapat rencana penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri, dari awal semester 8 pada bulan April 2020 sampai dengan Agustus 2021, sekitar lima bulan sampai dengan selesainya skripsi ini. Rencana observasi diperlihatkan pada tabel 3.1 ini:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2021													
	Apr		Mei			Juni		Juli			Agu			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul														
Studi Pustaka														
Metodologi														
Penyusunan														
Penyerahan														
Pengelolaan Data														
Kesimpulan														
Penyelesaian Skripsi														

**Sumber:** Peneliti, 2021

Pada bulan April 2021, pertemuan pertama sampai dengan pertemuan ketiga peneliti melakukan pengajuan judul skripsi terlebih dahulu, kemudian pada pertemuan ketiga yaitu saat bulan mei, peneliti melakukan studi pustaka, dengan



mencari jurnal, buku dan penelitian terdahulu yang berkorelasi dari judul dari peneliti. Setelah itu pada pertemuan ketujuh penelitian melakukan metodologi, yaitu seperti mengumpulkan kuisioner yang telah disebarakan melalui *google form* lalu melakukan wawancara ke bagian HRD dari objek penelitian tersebut. Dan pada pertemuan sembilan, peneliti melakukan penyusunan pada penelitian, yaitu menggabungkan studi pustaka dengan hasil data dari kuisioner dan wawancara menjadi satu. Setelah itu pada pertemuan sepuluh, peneliti melakukan penyerahan hasil dari penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti kepada dosen pembimbing untuk melakukan pengecekan. Setelah itu pada pertemuan sepuluh sampai dengan pertemuan tiga belas, peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26, untuk menguji apakah penelitian ini bisa dikatakan saling berpengaruh atau tidak. Dan pada pertemuan tiga belas, peneliti membuat kesimpulan dari hasil data yang diolah memakai SPSS. Kemudian yang terakhir pertemuan empat belas, peneliti menyelesaikan skripsi.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

(Sugiyono, 2015) mengatakan, populasi itu sendiri mengacu pada suatu wilayah umum yang terdiri dari subjek dan objek dengan sifat dan ciri khas tertentu. Objek dan subjek tersebut memiliki karakteristik dan sifat tertentu, yang ditentukan oleh peneliti supaya dipahami dan diambil konklusinya. Subyek dari riset ini ialah 128 orang tua murid TK dari Sekolah Bodhi Dharma dari bulan Juni 2020 sampai Juli 2021.

### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Pengambilan sampel pada pengkajian ini dilaksanakan memakai metode non-probability sampling. jenis dari sampel pengkajian ini memakai seluruh anggota populasi sehingga tidak diambil dengan acak (Windarti & Ibrahim, 2017). Populasi dalam studi ini ialah orang tua murid TK Sekolah Bodhi Dharma sebanyak 128 responden.

### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Menurut pandangan (Sugiyono, 2015), Sampel itu sendiri memiliki arti, yaitu sebagian/sebagian dari populasi dan ciri-ciri yang ada dan dimiliki. Jika jika populasinya luas kemudian karena keterbatasan peneliti dalam tenaga, waktu, dan dana untuk mempelajari keseluruhan populasi yang tersedia, sehingga populasi dan sampel itu diambil oleh peneliti. Pengkajian mengenai pengaruh sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua dilaksanakan menggunakan metode non-probability sampling. Berhubungan populasi yang dikaji tergolong kecil, sehingga penulis memakai teknik sampling jenuh dimana pengambilan keseluruhan populasi.

Berlandas pada pemaparan di atas, maka banyaknya sampel dalam pengkajian ini ialah 128 responden.

## **3.5. Sumber Data**

### **3.5.1 Sumber Data Primer**

Dari pendapat ( Sanusi, 2017 : 104) dikemukakan data utama atau primer ialah aktivitas mengumpulkan dan mencatat sumber data. Hasil dari kuesioner

yang sudah dibagikan ke konsumen disebut sebagai data utama atau primer.

### 3.5.2 Sumber Data Sekunder

Pendapat dari ( Sanusi, 2017 : 104) mengartikan data sekunder dijelaskan bahwa sumber telah ada atau tersedia/disediakan, serta disatukan oleh pihak lainnya. Sumber data dari pengkajian digapai melalui entitas bukan dari penelitian penulis langsung.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknologi dari mengumpulkan data termasuk salah satu teknologi yang sangat strategis pada prosedur perumusan metode penelitian ilmiah, karena pengkajian adalah untuk meraih sejumlah data. (Sugiyono, 2014 : 224) Teknik dari mengumpulkan data yang berperan dalam kuisioer serta tinjauan pustaka. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada staf sekolah bodhi darma sebagai sumber data mentah. kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan terkait pertanyaan yang (Sugiyono, 2014 : 224) Teknik dari mengumpulkan data yang berperan ke tinjauan pustaka serta kuisioner. Dalam data mentah, peneliti memakai kuisioner yang diberikan ke staf Sekolah Bodhi Dharma. Isi dari kuisioner memiliki pernyataan-pernyataan terkait pertanyaan yang diajukan penulis sebanyak 128 responden. Kuesioner memakai skala likert, yang berjumlah 22 item pertanyaan dengan masing-masing pertanyaan memiliki lima jawaban alternatif berupa :

**Tabel 3.1** Skala Likert

<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4

Sangat Setuju (SS)	5
--------------------	---

**Sumber :** (S. Sugiyono, 2014: 94)

#### 1. Studi Pustaka

Riset melalui literatur yang menyangkut dengan topik pengkajian dan metode pengkajian berupa jurnal dan buku yang bertema menyusun, mendapatkan informasi serta membahas teori-teori terkait.

### **3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Yang dimaksud dari operasional variabel yaitu bagian untuk menguraikan variabel yang dirancang dalam pengkajian, dan dapat ditaksir dengan melihat titik-titik yang berupa indikator variabel.

#### **3.7.1 Variabel Independen**

(Sugiyono, 2015) berpendapat variabel bebas atau biasa dipanggil sebagai variabel bebas yakni variabel yang memiliki dampak pada variabel terikat. Variabel bebas pada pengkajian ini ialah sistem administrasi dan kualitas pelayanan.

##### **3.7.1.1 Variabel Sistem Administrasi**

Menurut (Feriyanto & Shyta Triana, 2015: 2), indikator - indikator atau unsur – unsur yang nyata dari administrasi ialah:

1. Memiliki anggota berjumlah dua orang atau lebih.
2. Pencapaian
3. Aktivitas yang ingin dilakukan
4. Sarana serta prasarana tertentu

### 3.7.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang dilaksanakan yang tertuju kepada konsumen sesuai berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan dalam melayani disebut kualitas pelayanan. (Hardiansyah, 2011).

Menurut (Hardiansyah, 2011), indikator dari kualitas pelayanan yakni:

1. *Assurance* berarti jaminan
2. *Realibility* berarti kehandalan
3. *Responsivess* berarti ketanggapan
4. *Tangibles* berarti berwujud

### 3.7.2 Variabel Dependen

(Sugiyono, 2015) berpendapat, bahwa yang dijelaskan dari variabel terikat dimaksudkan sebagai hasil dari adanya variabel bebas yang di pengaruhi oelh variabel terikat. Variabel terikat pada riset ini ialah kepuasan orang tua.

#### 3.7.2.1 Variabel Kepuasan Orang Tua Murid

Sifat yang ditimbulkan atas perasaan kecewa maupun bahagia dalam batin seseorang yang terlihat sesudah dibandingkan dari hasil kerja jasa/produk yang dibenakkan pada hasil kerja yang diinginkan adalah pengertian dari kepuasan. (Kotler & Keller, 2013:139).

Menurut (Tjiptono, 2014), indikator kepuasan orang tua murid terdiri dari:

1. Sinkron terhadap harapan.
2. Berkeinginan untuk datang kembali.

3. Bersedia memberikan rekomendasi.

**Tabel 3.3.** Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Sistem Administrasi (X1)	Suatu proses kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi yang dikerjakan oleh perkumpulan orang guna pencapaian tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. (Sundari, 2019:27 – 28)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki anggota berjumlah dua orang atau lebih.</li> <li>2. Pencapaian</li> <li>3. aktivitas yang hendak dilakukan</li> <li>4. Sarana serta prasarana tertentu</li> </ol>	Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Pelayanan yang dibagikan ke konsumen berdasarkan standar layanan yang sudah ditetapkan saat membagikan layanan (Hardiansyah, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Assurance</i> berarti jaminan</li> <li>2. <i>Realibility</i> berarti kehandalan</li> <li>3. <i>Responsivess</i> berarti ketanggapan</li> <li>4. <i>Tangibles</i> berarti berwujud</li> </ol>	Likert
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Perasaan kecewa atau senang pada seseorang yang timbul sesudah melaksanakan dari hasil kerja produk yang dibayangkan pada hasil kerja yang diinginkan (Kotler & Keller, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sinkron terhadap harapan.</li> <li>2. Berkeinginan untuk datang kembali.</li> <li>3. Bersedia memberikan rekomendasi.</li> </ol>	Likert

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Data Deskriptif

Penggambaran deskriptif merupakan sebuah statis yang dipergunakan guna menelaah melalui metode menggambarkan atau menguraikan sejumlah data yang tersaji sebagaimana yang ada tanpa tujuan merangkai kesimpulan yang bersifat

umum atau generalisasi (Sanusi, 2011). Pengkajian tersebut dilakukan melalui analisis deskripsi dimana dengan cara penentuan tabel rata-rata dan frekuensi. Setelah itu dilakukan penggambaran atau deskripsi mengenai varian responden saat menjawab pertanyaan yang telah diberikan ke responden.

### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

Dari data yang telah terkumpul dapat kita melakukan pengujian terhadap kualitas data tersebut dengan pemanfaatan instrumen pengkajian melewati dua jenis pengujian yakni uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **3.8.2.1 Uji Validitas Instrumen**

Uji Validitas memiliki kegunaan dalam memantau seberapa jauh kesesuaian dan akurasi kuisioner dengan melaksanakan fungsinya sebagai tolak pengukuran. (Sanusi, 2011) berpendapat, instrumen pengkajian validitas tergolong membentuk beragam jenis, yaitu :

1. Validitas konstruk dinyatakan dalam artian yang berfokus pada kesesuaian dari seluruh anggota konsep kerangka.
2. Validitas isi dinyatakan dalam artian suatu perangkat pengukuran yang ditetapkan dari seberapa jauh perangkat ukuran itu menjadi salah satu dari seluruh aspek yang diduga sebagai aspek konsep kerangka.
3. Validitas eksternal yang dinyatakan dalam artian yang didapatkan dari menghubungkan perangkat ukuran baru dengan perangkat ukuran yang telah valid.

4. Validitas rupa yang dinyatakan dalam artian yang menampakkan dari segi rupanya bahwa perangkat pengukur terlihat mampu mengukur apa yang akan diukur.

Pada penetapan kelayakan atau tidaknya suatu produk yang akan dilanjutkan kedalam pengujian signifikan koefisien korelasi dengan taraf 0,05 memiliki arti suatu pilihan dapat diibaratkan mempunyai tingkatan keterimaan/valid jika mempunyai korelasi signifikan pada nilai jumlah produk. Dibawah ini ialah tabel 3.4 mengilustrasikan range validitas.

**Tabel 3.4.** *Range Validitas*

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber:(Wibowo, 2012)

uji validitas memakai teknik pengujian korelasi *product moment* dengan memakai rumus berupa :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3.1.** *Pearson Product Moment*

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

$r_{ix}$ = koefisien korelasi

I = poin item

X = poin total dari x

n = jumlah banyaknya subjek



Angka pengujian tersebut dapat ditunjukkan melalui pengujian dua sisi dan tingkat signifikansi 0,05. Tolak ukur diterimanya ataupun tidak data tersebut, ialah:

1. Apabila angka  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (dengan pengujian dua sisi dan nilai sig 0,050) bisa dikatakan berhubungan signifikan pada skor jumlah itu, dengan ini bisa dikatakan valid.
2. Apabila angka  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (dengan pengujian dua sisi dan nilai sig 0,050) pada pernyataan dikatakan tidak berhubungan signifikan pada skor jumlah itu, dengan ini bisa dikatakan tidak valid.

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

(Wibowo, 2012) berpendapat, menjelaskan bahwa uji reliabilitas digunakan agar menangkap kesanggupan dalam mengukur atau dalam kesesuaian alat pengukuran seumpama diteliti dalam mengukur obyek yang tidak beda lebih dari sekali. Dari pengertian yang lain yaitu sebagai suatu tingkat pengukuran kepercayaan terhadap hasil dari pengukuran tersebut.

Berikut ialah rumus yang dapat dipakai dalam pencarian nilai reliabilitas melalui metode *Cronbach's Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad \text{Rumus 3.2. Cronbach's Alpha}$$

**Sumber:**(Wibowo, 2012)

Keterangan:

$r_{11}$ = reliabilitas yang dicari

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians poin tiap-tiap item

$\sigma_t^2$ = varians total

Tingkatan reliabilitas yang dimaksud bentuk mampu terlihat dari hasil pengujian statistik cronbach alpha. poin dari kuisisioner yang disampaikan layak seumpama cronbach's alpha  $> 0,60$ . tetapi peneliti juga bisa dengan memakai indeks koefisien reliabilitas yang diserasikan dengan tingkatan kepentingan reliabilitas data pada obyek yang diuji serta seberapa banyak item pertanyaan yang dipakai. (Wibowo, 2012).

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.3.1. Uji Normalitas**

Tujuan dari pengujian ini untuk meneliti angka dari residu apakah berdistribusi secara normal ataupun tidak. normalnya pendistribusian dari nilai residu akan membuat hasil kurva dengan bentuk lonceng atau *bell shape curve*. jika penyampaian data dikatakan tidak normal seumpama mempunyai hasil data yang berlebihan atau pada umumnya total data yang terlalu minim. Pengujian ini bisa ditinjau pada *chart normal p-plot regression standardize* yang mana posisi titik-titik dari sekitar garis. (Wibowo, 2012). Supaya lebih memastikan bahwa data tersebut sungguh-sungguh mempunyai pendistribusian normal akan lebih baik jika dilakukan pengujian lagi memakai pendekatan *numeric*, yaitu pengambilan ketetapan berlandas besaran jumlah nilai kuantitatif yang menjadi perbandingan. pengujian ini dibutuhkan supaya menyingkiri ketetapan yang membuat penyesatan seumpama peneliti hanya mementingkan pendekatan grafis serta gambar. Pengujian salah satu yang dilakukan yaitu uji kolmogorov-smirnov. Berdasarkan hasil pengujian itu bisa didapati konklusi bahwa bentuk kurva dari

hasil pengujian terlihat normal seumpama nilai *kolmogorov-smirnov*  $Z < Z$  tabel atau memakai angka *probability sig (2 tailed)*  $> \alpha$ ;  $\text{signal} > 0,05$ . (Wibowo, 2012).

### **3.5.3.2. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan supaya pengujian terhadap adakah korelasi dari variabel bebas (indenpenden. Pada persamaan regresi tidak diijinkan adanya multikolinearitas, artinya tidak bisa terdapat hubungan yang hampir atau sempurna kesempurnaan dari sesama variabel bebas. seumpama pada model persamaan terjadinya fenomena multikolinearitas makan sesama varibel bebas terdapat hubungan. dari beberapa cara terdapat salah satu pengujian untuk mengetahui gejala multikolinearitas yatu memakai atau meninjau dari tool uji *variance inflation factor* (vif). nilai vif ini tidal diperbolehkan melebihi 10 dan nilai toleransi tidak dibawah 0,1 makan boleh dinyatakan tidak mengalami fenomena multikolinieritas (Wibowo, 2012).

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas memiliki arti yaitu adanya model yang tidak serupa dengan varian variabel. fenomena ini dimaksudkan bahwa adanya ketidaksamaan varian dan remnant pada observasi model regresi tersbut. Supaya menetapkan heteroskedastisitas dapat memaki uji grafik *scatter plot*, yang mana seumpama data tersebar dari bawah sampai ke atas titik nol sumbu Y, dengan ini data dinyatakan tidak memiliki heteroskedastisitas dan apabila lebih rendah ( $< 5\%$ ) dengan ini memilki heteroskedastisitas (Ghozali, 2012).

### 3.5.4. Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

(Wibowo, 2012) menganggap dengan otomatis dinyatakan sebagai hubungan linier antar 2 atau lebih dari variabel bebas dengan terikat. Bila memakai analisis semacam ini, ada beberapa kejadian yang dapat dikatakan benar yakni bentuk dan petunjuk korelasi antar variabel terikat dan bebas serta bisa ditemukan angka perhitungan atau prediksi. Setiap variabel bebas, seumpama kondisi tersebut timbul, nilai variabel terikat. Keadaan ini tampak dalam bentuk fluktuasi nilai masing-masing variabel beba. Analisis ini digunakan dalam menaksir pengaruh beberapa variabel independen yang mampu dikatakan dari rumus berikut ini:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 \dots + b_nx_n$$

#### Rumus 3.3. Regresi Linier Berganda

**Sumber:**(Wibowo, 2012)

Keterangan:

Y= kepuasan orang tua murid

a= nilai konstanta

b= nilai koefisien regresi

X1= variabel sistem administrasi

X2= variabel kualitas pelayanan

Xn= variabel independen ke-n

### 3.5.4.2. Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)

(Wibowo, 2012) berpendapat, analisis hubungan bermakna guna mengetahui persentase atau kontribusi dampak variabel beba. Variabel bebas ini berdampak pada variabel terikat dengan bersama-sama. Menunjukkan sejauh mana model yang tercipta bisa dijelaskan situasi aktual dari koefisien numerik. Koefisien bisa berarti sebagai persentase atau proporsi varians Y (variabel terikat) yang dijelaskan oleh X (variabel bebas). Secara umum rumus supaya menentukan *r square* ialah antara lain:

$$R^2 = \frac{\text{Sum of squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}}$$

**Rumus 3.4.** Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

**Sumber:** (Wibowo, 2012)

### 3.5.5. Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

(Sanusi, 2011) berpendapat, penentuan uji t sejauh mana dampak variabel bebas dengan individual saat menjelaskan variabel terikatnya.

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Makna dengan bersamaan diartikan tidak memiliki dampak yang signifikan dan positif dari variabel sistem administrasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan serentak pada kepuasan orang tua murid (Y).

$$H_a : b_1, b_2, b_3, \neq 0$$

Makna dengan bersamaan memiliki arti dampak yang signifikan dan positif dari variabel sistem administrasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan serentak pada kepuasan orang tua murid (Y).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5. Uji t}$$

**Sumber:** (Sugiyono, 2014: 250)

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

$r^2$  = Koefisien determinasi

n = jumlah data

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  hingga  $H_0$  di tolak atau dapat dikatakan signifikan, sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau nilai sig  $> 0,05$  hingga  $H_0$  di terima dan bisa dinyatakan tidak signifikan yakni dampak dari variabel bebas dengan variabel terkaitnya.

### 3.5.5.2. Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)

(Sanusi, 2011) berpendapat, uji-F dipergunakan sebagai pengujian yang berpengaruh variabel bebas dengan serentak dari variabel dependen.

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Maknanya dengan simultan tidak memiliki dampak signifikan dan positif dari variabel sistem administrasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan bersamaan pada kepuasan orang tua murid (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Maknanya dengan bersamaan maknanya diartikan dampak signifikan dan positif dari variabel sistem administrasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan serentak pada kepuasan orang tua murid (Y).

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

**Rumus 3.6.** Uji F

**Sumber:** (Sugiyono, 2014: 257)

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , dengan ini dinyatakan  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak, yang mengartikan bahwa tidak memiliki dampak yang bersamaan. Seandainya  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan ini dinyatakan  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, yang mengartikan bahwa terdapat pengaruh simultan.

