

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rezka Suci Ramadhanti
NIM : 202630011
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis magister yang berjudul "PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MUTU LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 06 Oktober 2023

Saya yang menyatakan



Rezka Suci Ramadhanti
NIM : 202630011

PENGESAHAN

Tesis berjudul "PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MUTU LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)"

Nama : Rezka Suci Ramadhanti
NIM : 202630011
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tanggal Ujian : 06 Oktober 2023

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam.

Serang, 24 Oktober 2023

Direktur,



Prof. Dr. Ilzamuddin Ma'mur, MA

NIP. 196108291990031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : **PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA
KEPENDIDIKAN DALAM MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA
(Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)**

Nama : Rezka Suci Ramadhanti
NIM : 202630011
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. H. Anis Fauzi, M.Si

Sekretaris : Dr. Aspandi, Lc. ,M.H.I

Penguji I : Dr. Anis Zohriah, M.M

Penguji II : Dr. Abdul Muin, S.Ag, M.M

Pembimbing I : Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D

Pembimbing II : Dr. H. Anis Fauzi, M.Si

Diuji di Serang pada tanggal : 06 Oktober 2023

Waktu : 10.00 – 11.30 WIB

Hasil/Nilai : 3,80

Predikat : Terpuji

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Waraohmatullahi Wabarokatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis megister yang berjudul :

PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MUTU LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang) yang ditulis oleh :

Nama	: Rezka Suci Ramadhanti
NIM	: 202630011
Jenjang	: Magister
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah sepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.Pd (Magister Pendidikan).

Wassalamu'alaikum Waraohmatullahi Wabarokatuh.

Serang, 18 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D
NIP. 19811171991032001

Pembimbing II



Dr. H. Anis Fauzi, M.Si
NIP. 196710281998021001

ABSTRAK

Rezka Suci Ramadhanti, NIM 202630011, 2023, judul tesis *Pengaruh Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)*. Tesis Megister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme tenaga kependidikan, mengetahui mutu layanan administrasi, mengetahui kepuasan siswa terhadap profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi, serta mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif deskripsi. Dengan menggunakan persamaan rumus slovin, didapatkan sampel sebanyak 240 responden yang terpilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada kelas. Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi tunggal dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, profesionalisme tenaga kependidikan secara signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang dapat diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,734. Dari output tersebut diperoleh koefisien administrasi (R square) sebesar 0,539 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap variabel terikat kepuasan siswa adalah sebesar 52,7%. Hal ini menunjukkan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 52,7% sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Simpulan dari penelitian ini yaitu H_a diterima pada setiap uji hipotesis. Profesionalisme tenaga kependidikan dan mutu layanan administrasi secara menyeluruh memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa. Semakin tinggi profesionalisme tenaga kependidikan dan mutu layanan administrasi maka semakin tinggi pula kepuasan siswa.

Kata Kunci: Profesionalisme, Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Administrasi, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

Rezka Suci Ramadhanti, SRN 202630011, 2023, thesis title: *The Influence of Education Personnel in the Quality of Administrative Services on Student Satisfaction (Study at SMAN 1 and MAN 1 Pandeglang)*. Master's thesis in Islamic Education Management Study Program, Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University, Banten.

This study aims to analyze the professionalism of educational staff, determine the quality of administrative services, determine student satisfaction with the professionalism of educational staff in the quality of administrative services, and find out how much influence the professionalism of educational staff has in the quality of administrative services on student satisfaction at SMAN 1 and MAN 1 Pandeglang.

This study uses a quantitative approach used in research using quantitative description methods. By using the Slovin formula equation, a sample of 240 respondents was obtained, which was selected based on the *purposive sampling technique*. This sampling technique is based on questionnaire data collection techniques using a Likert scale. The data were analyzed using descriptive analysis, single regression analysis, and multiple regression analysis.

The results of the study show that first, the professionalism of teaching staff significantly affects student satisfaction at SMAN 1 and MAN 1 Pandeglang. It can be seen that the value of the correlation or relationship (R) is equal to 0.734. From this output, an administrative coefficient (R square) of 0.539 is obtained, which implies that the independent variable of the professionalism of teaching staff in the quality of administrative services for the dependent variable is student satisfaction of 52.7%. This shows that the independent variable affects the dependent variable by 52.7%, while 47.3% is influenced by other variables.

The conclusion of this study is that H_a is accepted in each hypothesis test. The professionalism of the teaching staff and the overall quality of administrative services contribute to student satisfaction. The higher the professionalism of the teaching staff and the quality of administrative services, the higher the student satisfaction.

Keywords: Professionalism, Education Personnel, Administrative Service
Quality, Student Satisfaction

تجريدي

ريزكا سوتشي رامادنتي ، رقم تعريف الطالب ، ٢٠٢٣ ، ٢٠٢٦٣٠٠١١ ، عنوان الأطروحة تأثير موظفي التعليم في جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب) الدراسة في مدرسة ثانوية عليا ١، مدرسة عالية الدولة ١ ، المدارس الثانوية المهنية العامة ١ بانديجلانج .(أطروحة ماجستير في برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، جامعة السلطان مولانا حسن الدين الإسلامية الحكومية، باننين.

رسالة ماجستير في برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، جامعة السلطان مولانا حسن الدين الإسلامية ، باننن. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الكفاءة المهنية للموظفين التربويين في الجودة الشاملة للخدمات الإدارية فيما يتعلق برضا الطلاب مدرسة ثانوية عليا ١، مدرسة عالية الدولة ١، المدارس الثانوية المهنية العامة ١ بانديجلانج . يستخدم النهج الكمي في البحث باستخدام الأساليب الكمية الوصفية. باستخدام معادلة سلوفين ، تم الحصول على عينة من ٢٤٠ مستجيبًا تم اختيارهم بناءً على تقنية أخذ العينات الهادفة. تعتمد تقنية أخذ العينات هذه على الفئة. تقنيات جمع بيانات الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار الفردي وتحليل الانحدار المتعدد.

أظهرت النتائج أنه أولاً ، زادت احترافية موظفي التعليم بشكل كبير من رضا الطلاب في مدرسة ثانوية عليا ١ ، مدرسة عالية الدولة ١ ، المدارس الثانوية المهنية العامة ١ بانديجلانج . يمكن معرفة حجم قيمة الارتباط / العلاقة (R)، وهي ٧٣٤.٠. ومن هذا الناتج تم الحصول على معامل إداري (R) مربع قدره ٥٣٩.٠ والذي تضمن الفهم بأن المتغير المستقل لمهنية العاملين في التعليم في جودة الخدمات الإدارية للمتغيرات المتعلقة برضا الطلاب كان ٥٢ ، ٧٪. هذا يدل على أن المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع بنسبة ٥٢ ، ٧٪. بينما يتأثر ٤٧ ، ٣٪ بمتغيرات أخرى.

استنتج هذه الدراسة هو أن H_a مقبول في كل اختبار فرضية. تساهم الكفاءة المهنية لموظفي التعليم والجودة الشاملة للخدمات الإدارية في رضا الطلاب. كلما زادت الكفاءة المهنية لموظفي التعليم وجودة الخدمات الإدارية ، زاد رضا الطلاب.

الكلمات المفتاحية: الاحتراف ، موظفو التعليم ، جودة الخدمات الإدارية ،
رضا الطلاب

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis megister dilingkuungan Program Pascasarjan UIN SMH Banten mengacu pada Surat keputusan bersama menteri agama RI dan menteri pendidikan dan kebudayaan RI Nomor 158/ 1987 dan 0543 b/U 1987.

1. Kosonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/b	Be
ت	Ta	T/t	Te
س	Sin	S/s	Es
ش	Syin	Sy/sy	Es dan ye
ص	Şad	Ş/ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	Đ/đ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ/ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ/ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ء	Hamzah	—'	Apostrof
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q/q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M/m	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	—'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Vokal	Nama	Alih aksara	Nama
◌َ	<i>Fathah</i>	A/a	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I/i	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U/u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َـي	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai/ai	A dan I

و	<i>fathah dan wau</i>	Au/au	A dan u
---	-----------------------	-------	---------

Contoh :

كَيْفَ *Kaifa*

حَوْلَ *Haula*

3. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu: ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fath}ah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةَ
الأطفال *Rauḍah al-aṭfāl*

المَدِينَةَ
الفاضلة *Al-madīnah al-fāḍilah*

الحِكْمَةَ *Al-hikmah*

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

(النِّسَاء [٤] : ٥٨)

Artinya: “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” (QS. An-Nisa' Ayat [4] : 58)¹

¹ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), 79

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilahi rabbil 'alamin,

Sujud syukur kupersembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani hidup. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk ibunda dan ayahanda tercinta, yang tiada hentinya memberiku semangat, doa, dan dorongan, nasehat kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul: **Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan dalam Mutu Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)** melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama peneliti menempuh studi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilzamuddin Ma'mur, M.A, sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun tesis.
3. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.Si, sebagai Ketua Program Studi manajemen Pendidikan Islam yang sudah memberi dukungan, motivasi, informasi dan kemudahan layanan akademik selama peneliti menempuh studi.

4. Ibu Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D, sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Anis Fauzi, M.Si sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan keihlasan dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
6. Segenap Civitas Akademika UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang berkenan memberi bantuan kepada penulis.
7. Kepala SMAN 1 Pandeglang dan MAN 1 Pandeglang yang telah memberikan izin penelitian serta pihak tenaga kependidikan/pendidik yang turut membantu memberikan informasi serta layanan bagi penulis
8. Ibunda dan Ayahanda yaitu Ibu Kindeng arum S.Pd dan bapak H. Bram Ibrahim yang amat sangat tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat yang tiada hentinya.
9. Rekan-rekan MPI Reguler 1 angkatan 2020 yang selalu semangat dan saling mendukung satu dengan yang lainnya.
10. Teman-teman Mutiara, Puput, Annisa, Felen, Nonong, Dara dan yang lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk kelancarn penulisan tesis ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini akan membawa manfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 18 Agustus 2023

Penulis,

Rezka Suci Ramadhanti
NIM. 202630011

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	i
PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
MOTTO.....	xv
PERSEMBAHAN	xvi
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN TEORETIK, KERANGKA BERPIKIR, DAN	
PENGAJUAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Teoretik.....	11

1. Profesionalisme Tenaga Kependidikan	11
a. Pengertian Profesionalisme	11
b. Aspek-aspek Profesionalisme.....	15
c. Profesionalisme Berbasis Sistem.....	17
d. Profesionalisme Berbasis Kreativitas	18
e. Pengertian Tenaga Kependidikan.....	20
f. Jenis-jenis Tenaga Kependidikan	22
g. Peran Tenaga Kependidikan.....	24
h. Hak dan Kewajiban Tenaga Kependidikan	27
i. Klasifikasi Tenaga Kependidikan.....	28
j. Pengertian Profesionalisme Tenaga Kependidikan	30
k. Ruang Lingkup Profesionalisme Tenaga Kependidikan ..	33
2. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan	36
a. Pengertian Mutu LayananAdministrasi Pendidikan	36
b. Pengertian Mutu Layanan	37
c. Pengertian Administrasi	40
d. Tujuan Administrasi Pendidikan	41
e. Fungsi-fungsi Administrasi Pendidikan	42
f. Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi	43
g. Peran Tenaga Administrasi Meningkatkan Mutu Layanan di Sekolah.....	54
3. Kepuasan Siswa	56
a. Pengertian Kepuasan	56
b. Faktor-faktor Kepuasan Siswa.....	59
c. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan.....	61
d. Pengertian Kepuasan Konsumen (Siswa).....	63
e. Metode Pengukuran Kepuasan Siswa.....	64

f. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	65
g. Pengertian Pelanggan	66
h. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	69
i. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pelanggan .	71
B. Tinjauan Pustaka Terdahulu	73
C. Kerangka Berpikir	76
D. Pengajuan Hipotesis	80
BAB III METODELOGI PENELITIAN	82
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	82
B. Metode Penelitian	83
C. Populasi dan Sampel.....	83
D. Teknik Pengumpulan Data	84
E. Instrumen Penelitian	86
1. Variabel X1 dan X2 (Profesionalisme Tenaga Kependidikan dan Mutu Layanan Administrasi)	86
a. Definisi Konsep	86
b. Definisi Operasional	87
c. Kisi-kisi penelitian Variabel X1 dan X2	88
d. Kalibrasi Instrumen Variabel X1 dan X2	90
2. Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	90
a. Definisi Konsep	90
b. Definisi Operasional	91
c. Kisi-kisi penelitian Variabel Y	91
d. Kalibrasi Instrumen Variabel Y.....	92
F. Teknik Analisis Data	92
1. Teknik Uji Validitas	93

2. Teknik Uji Realibilitas.....	94
3. Teknik Uji Hipotesis.....	95
G. Hipotesis Penelitian.....	103
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	106
A. Hasil Penelitian.....	106
B. Deskripsi Hasil penelitian.....	106
1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang.....	107
2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Domosili Sekolah SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang.....	109
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
1. Uji Validitas.....	109
2. Uji Reabilitas	112
D. Uji Prasyarat Analisis	114
1. Uji Normalitas	114
2. Uji Heteroskedastisitas	117
E. Pengujian Hipotesis	118
1. Uji Simultan (F).....	118
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	119
a. Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan siswa ...	119
b. Pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan Siswa.....	121
c. Pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa ..	123
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	126

1. Pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Pandeglang.....	127
2. Pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Pandeglang	127
3. Pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Pandeglang	128
G. Hasil Penelitian.....	129
1. Pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Pandeglang.....	129
2. Pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Pandeglang	130
3. Pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Pandeglang	131
BAB V PENUTUP	132
A. Simpulan.....	132
B. Implikasi	133
C. Saran-saran	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	141
RIWAYAT HIDUP.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan	82
Tabel 3.2 Kisi-kisi Profesionalisme Tenaga Kependidikan dalam Mutu Layanan Administrasi.....	88
Tabel 3.3 Instrumen Kepuasan Siswa.....	91
Tabel 4.1 Jumlah Sampel SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang.....	107
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin SMAN 1 Pandeglang	107
Tabel 4.3 MAN 1 Pandeglang	108
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang.....	108
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan domisili sekolah	109
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Profesionalisme Tenaga Kependidikan (X1)</i>	110
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel <i>Mutu Layanan Administrasi (X2)</i>	111
Tabel 4.8 Hasil uji Validitas Variabel <i>Kepuasan Siswa (Y)</i>	111
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas.....	113
Tabel 4.10 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Semirnov-Test	116
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	117
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (F).....	119
Tabel 4.13 Data Hasil Analisis Regresi Sederhana (X1 terhadap Y).....	120
Tabel 4.14 Data Hasil Analisis Regresi Sederhana (X2 Terhadap Y).....	122
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Berganda	124

Tabel L.1.1 Pernyataan Angket : Kinerja Profesionalisme Tenaga Kependidikan (Variabel X1).....	141
Tabel L.1.2 Pernyataan Angket : Mutu Layanan Administrasi (Variabel X2).....	144
Tabel L.1.3 Angket : Kepuasan Siswa (Variabel Y)	146
Tabel L.2.4 Profesionalisme Tenaga Kependidikan (X1) SMAN 1 Pandeglang.....	150
Tabel L.2.5 MAN 1 Pandeglang (X1)	151
Tabel L.2.6 Mutu Pelayanan Administrasi (X2) SMAN 1 Pandeglang	152
Tabel L.2.7 MAN 1 Pandeglang (X2)	153
Tabel L.2.8 Kepuasan Siswa (Y) SMAN 1 Pandeglang.....	154
Tabel L.2.9 MAN 1 Padeglang (Y)	155
Tabel L.3.10 Validitas (X1).....	156
Tabel L.3.11 Validitas (X2).....	157
Tabel L.3.12 Validitas (X3).....	157
Tabel L.3.13 Validitas (X4).....	158
Tabel L.3.14 Validitas Y	159
Tabel L.4.15 Uji Koefisien Determinasi (model Summary)	161
Tabel L.5.16 UJI F (ANOVA).....	161
Tabel L.6.17 Uji T, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Multikol.....	162
Tabel L.6.18 Uji Normalitas.....	164
Tabel L.7.19 Uji Heteros	165
Tabel L.7.20 Descriptive Statistics.....	166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik Histogram	115
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot Regresi Standar Residual	115
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot.....	118
Gambar L.1 Uji Histogram	163
Gambar L.2 Uji P-P Plot.....	164
Gambar L.3 Uji Heteros.....	166