



Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025

Febhy Dwi Rachmanda*

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas WR Supratman

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas IV, V, dan VI di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), sedangkan kepuasan siswa diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan kepuasan keseluruhan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 101 siswa melalui teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan persamaan regresi $Y = 15,322 + 0,768X$. Nilai t hitung (11,094) > t tabel (1,660) dan nilai F hitung (123,085) > F tabel (3,937) dengan sig < 0,05 membuktikan adanya pengaruh signifikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Pendidikan, Kepuasan Siswa, SERVQUAL, Regresi Linear

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3019>

*Correspondence: Febhy Dwi Rachmanda

Email: febhyrachmanda@gmail.com

Received: 22-10-2025

Accepted: 09-11-2025

Published: 19-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the influence of the quality of educational administration services on the satisfaction of fourth, fifth, and sixth-grade students at UPT SDN Karanganyar, Pasuruan City, in the 2024/2025 academic year. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), while student satisfaction was measured through indicators of expectation fulfillment, accessibility, service speed, staff attitude, and overall satisfaction. A sample of 101 students was drawn using simple random sampling from a population of 135 students. Data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression. The results showed that the quality of educational administration services had a positive and significant effect on student satisfaction, with the regression equation $Y = 15.322 + 0.768X$.

Keywords: Service Quality, Educational Administration, Student Satisfaction, SERVQUAL, Simple Linear Regression

Pendahuluan

Pendidikan dasar merupakan fondasi penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Proses pembelajaran tidak hanya ditentukan oleh kualitas guru dan kurikulum, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Administrasi sekolah yang baik akan menciptakan suasana belajar yang kondusif, meningkatkan kenyamanan siswa, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap

institusi pendidikan. Seperti ditegaskan oleh Kotler dan Keller (2012), *“customer satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment that results from comparing a product’s perceived performance to expectations.”* Konsep ini relevan dalam konteks pendidikan, di mana siswa dipandang sebagai pengguna layanan sekolah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Azizah (2024) menemukan bahwa dimensi tangibles dan responsiveness merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan siswa di MAN Pangkep. Hutabarat (2024) juga membuktikan adanya hubungan positif antara kualitas layanan kesiswaan dan kepuasan peserta didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita. Hasil serupa ditunjukkan oleh Maelita (2024) di UPI, yang menekankan pentingnya empati petugas dalam pelayanan administrasi sekolah. Walaupun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada jenjang pendidikan menengah dan madrasah, sementara penelitian di tingkat sekolah dasar negeri masih terbatas.

Berdasarkan kajian pustaka, terdapat gap penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa pada jenjang sekolah dasar negeri. Sebagian besar penelitian lebih menyoroti kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran, fasilitas sekolah, atau kinerja guru, sementara aspek administrasi seringkali dipandang sebagai faktor sekunder. Padahal, layanan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar, terutama dalam hal pengelolaan data siswa, layanan informasi, dan komunikasi antara sekolah dengan orang tua. Hal inilah yang menjadi celah penelitian untuk diuji lebih lanjut pada konteks sekolah dasar negeri di Kota Pasuruan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa kelas IV, V, dan VI di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025. Secara khusus, penelitian ini berusaha: (1) mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di sekolah tersebut, (2) mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi, dan (3) menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini memiliki signifikansi praktis dan akademis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan, termasuk inovasi layanan berbasis teknologi digital. Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur tentang kualitas pelayanan administrasi di sektor pendidikan dasar, serta memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan teori kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa *“service quality is a global judgment, or attitude, relating to the superiority of the service.”* Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menutup gap penelitian sebelumnya, tetapi juga menawarkan perspektif baru dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan dasar.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, karena tujuan utamanya adalah menguji hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendidikan (variabel X) dengan kepuasan siswa (variabel Y). Pendekatan kuantitatif dipilih agar data yang diperoleh dapat dianalisis secara objektif dengan alat statistik, sehingga hasil penelitian dapat diuji validitas dan reliabilitasnya.

Populasi penelitian merupakan seluruh siswa kelas IV, V, dan VI UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan pada Tahun Ajaran 2024/2025 yang berjumlah 135 siswa. Dari jumlah tersebut, ditentukan sampel sebanyak 101 siswa menggunakan teknik *simple random sampling*. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga representativitas data dapat terjaga.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert (1–5) yang disebarkan kepada responden. Kuesioner terdiri atas dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai kualitas pelayanan administrasi (X) yang mencakup lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, serta pertanyaan mengenai kepuasan siswa (Y) yang meliputi indikator kesesuaian harapan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan kepuasan keseluruhan. Sebelum digunakan, kuesioner diuji melalui uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan statistik inferensial. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan alat ukur sahih dan konsisten. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas (Glejser Test), dan uji multikolinearitas (nilai Tolerance dan VIF). Pemenuhan uji asumsi klasik ini penting agar model regresi dapat dipakai dengan tepat tanpa menimbulkan bias.

Tahap selanjutnya adalah analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk menilai signifikansi model secara keseluruhan. Nilai koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk melihat seberapa besar variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi. Interpretasi hasil analisis dilakukan dengan membandingkan nilai uji statistik dengan kriteria signifikansi ($\alpha = 0,05$).

Dengan tahapan tersebut, penelitian ini memastikan bahwa data yang diperoleh telah dikumpulkan, diuji, dan dianalisis secara sistematis, sehingga kesimpulan yang ditarik valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua item memiliki r hitung $>$ r tabel (0,195) sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	20	0,412 – 0,756	0,195	Valid
Kepuasan Siswa (Y)	15	0,398 – 0,721	0,195	Valid

Validitas menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988) bahwa dimensi SERVQUAL dapat diterapkan pada konteks layanan publik, termasuk pendidikan dasar. Dengan demikian, hasil pengukuran dapat dipercaya untuk digunakan pada analisis regresi selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach’s Alpha. Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan nilai > 0,70, yang berarti instrumen reliabel. Nilai Cronbach’s Alpha variabel X = 0,894 dan Y = 0,872 (> 0,70) sehingga instrumen reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach’s Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,894	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0,872	Reliabel

Reliabilitas yang tinggi menandakan konsistensi internal instrumen dan menjamin bahwa data yang diperoleh stabil. Hal ini penting karena dalam penelitian kuantitatif, reliabilitas menjadi dasar agar hasil analisis inferensial dapat dipercaya (Sugiyono, 2017).

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3 menampilkan hasil uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Seluruh hasil menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Residual	0,200	> 0,05	Data berdistribusi normal

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser Test)

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,274	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,975	1,026	Tolerance > 0,10, VIF < 10	Tidak ada multikolinearitas

Residual terdistribusi normal, varians homogen, dan tidak ditemukan multikolinieritas. Kondisi ini membuat estimasi Ordinary Least Squares (OLS) menjadi BLUE (Best Linear Unbiased estimator). Dengan demikian, koefisien regresi yang diperoleh tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6 memperlihatkan hasil regresi sederhana. Persamaan yang diperoleh adalah $Y = 15,322 + 0,768X$.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi

Model	B	Std. Error	t hitung	Sig.
Konstanta	15,322	1,829	8,374	0,000
Kualitas Pelayanan (X)	0,768	0,069	11,094	0,000

Koefisien regresi positif signifikan ($p < 0,001$), menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi berdampak pada peningkatan kepuasan siswa. Hal ini mendukung teori Kotler & Keller (2012) bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan, bahkan dalam konteks pendidikan.

5. Uji F (ANOVA)

Nilai F hitung pada tabel 7 lebih besar dari nilai F tabel yaitu $123,085 > 3,937$ dengan $sig. = 0,000 < 0,05$.

Tabel 7. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
Regresi	123,085	3,937	0,000	Signifikan

Artinya, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Model regresi yang digunakan sesuai untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Hal ini memperkuat temuan bahwa kualitas administrasi bukan hanya faktor pendukung, melainkan bagian strategis dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di sekolah dasar.

6. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8 memperlihatkan nilai R² sebesar 0,552. Ini berarti 55,2% variasi kepuasan siswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan 44,8% sisanya dipengaruhi faktor lain.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

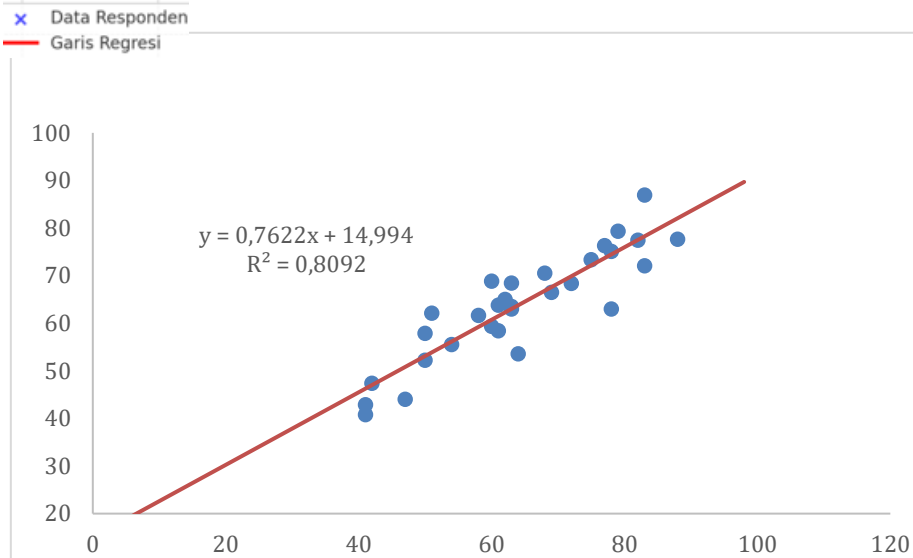
R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of Estimate
0,743	0,552	0,547	3,879

Nilai ini tergolong besar untuk penelitian sosial sehingga menegaskan pentingnya peran administrasi. Dalam literatur layanan publik, besarnya kontribusi

administrasi terhadap kepuasan menegaskan perlunya perhatian serius dari pihak sekolah.

7. Visualisasi Hubungan

Scatter plot (Gambar 1) memperlihatkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa.



Gambar 1. Grafik hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa

Sebaran titik mengikuti garis regresi, konsisten dengan nilai korelasi $R = 0,743$. Visualisasi ini memudahkan interpretasi bahwa semakin baik layanan administrasi, semakin tinggi tingkat kepuasan siswa. Hal ini juga sesuai dengan teori Zeithaml et al. (1996) yang menekankan bahwa kualitas layanan yang dirasakan akan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna jasa.

8. Analisis Per Dimensi SERVQUAL

Analisis mendalam dilakukan terhadap lima dimensi SERVQUAL. Tangibles (bukti fisik) meningkatkan kepercayaan kognitif siswa terhadap layanan. Reliability (keandalan) memastikan prosedur konsisten, mendukung teori Oliver (1980) tentang kepuasan sebagai hasil konfirmasi harapan. Responsiveness (daya tanggap) menjadi kunci kepuasan afektif, didukung oleh temuan Azizah (2024). Assurance (jaminan) berkaitan dengan keamanan data dan kepercayaan orang tua, sedangkan Empathy (empati) menumbuhkan ikatan emosional antara petugas dan siswa. Kelima dimensi saling melengkapi membentuk pengalaman layanan yang utuh.

9. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil ini konsisten dengan studi nasional (Azizah, 2024; Hutabarat, 2024; Maelita, 2024) yang menemukan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik. Namun, penelitian ini berbeda karena menekankan konteks sekolah dasar, yang jarang diteliti. Secara internasional, temuan sejalan dengan Parasuraman et al. (1988) dan Zeithaml et al. (1996). Kebaruan penelitian ini terletak pada pembuktian empiris kuat di

level SD negeri dengan $R^2 > 0,50$, yang memberi dasar kebijakan praktis untuk sekolah dasar di Indonesia.

10. Implikasi Praktis dan Kebijakan

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya peningkatan kompetensi petugas administrasi, digitalisasi prosedur, serta evaluasi kepuasan rutin. Implikasi kebijakan mencakup peran dinas pendidikan dalam menyediakan regulasi yang mendorong standar pelayanan minimal administrasi sekolah. Implikasi teoritisnya adalah memperkuat kerangka SERVQUAL dengan bukti kontekstual di pendidikan dasar, membuka peluang pengembangan model hibrid antara teori layanan publik dan manajemen pendidikan.

11. Keterbatasan dan Arah Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup (satu sekolah) dan pendekatan cross-sectional. Penelitian berikutnya dapat diperluas ke beberapa sekolah dasar di wilayah berbeda agar hasil lebih generalizable. Selain itu, pendekatan mixed-methods atau eksperimen dapat menggali pengalaman siswa dan orang tua secara lebih mendalam. Variabel tambahan seperti kualitas pembelajaran, fasilitas belajar, atau keterlibatan orang tua dapat dimasukkan untuk membangun model yang lebih komprehensif.

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Model regresi yang dihasilkan menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan siswa ($R^2 = 0,552$), yang berarti bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi berdampak nyata pada pengalaman dan kepuasan siswa. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya memandang pelayanan administrasi bukan sekadar kegiatan rutin, melainkan sebagai bagian integral dari mutu pendidikan dasar.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui aspek kecepatan, ketepatan, dan sikap petugas yang ramah merupakan implimentasi yang cukup penting dari penelitian ini bagi sekolah dasar, khususnya UPT SDN Karanganyar . Administrasi yang profesional akan meningkatkan kepuasan siswa, yang pada gilirannya dapat memperkuat citra sekolah dan mendukung keberhasilan proses belajar mengajar. Dengan kata lain, administrasi sekolah berperan sebagai *support system* yang langsung dirasakan siswa dan dapat menjadi tolok ukur kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan.

Rekomendasi praktis bagi pihak sekolah agar dapat meningkatkan kompetensi petugas administrasi melalui pelatihan komunikasi dan manajemen layanan, dapat memperbaiki sarana penunjang layanan administrasi, termasuk pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat alur kerja serta dapat melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan agar sekolah memiliki data terkini untuk perbaikan berkelanjutan.

Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dapat memperluas cakupan objek penelitian pada beberapa sekolah dasar di wilayah berbeda, sehingga hasil yang diperoleh dapat digeneralisasi secara lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pembelajaran, dukungan fasilitas, atau keterlibatan orang tua, agar hubungan antar faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dapat dipetakan secara lebih komprehensif. Selain itu, pendekatan kualitatif atau *mixed methods* juga dapat digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman siswa maupun orang tua terkait layanan administrasi di sekolah dasar.

Referensi

- Dzikri, M., Napitupulu, L. S., & Nasution, D. (2023). Analysis of Student Satisfaction with Services Using the Service Quality (ServQual) Method at SMK Swasta Perguruan Mabar. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer (JUSIKOM)*.
- Effectiveness of Administrative Services at SMK Negeri 6 Makassar. (2024). *International Journal of Administration and Education (IJAE)*, 1(4), 185-192.
- Fried, R. L., & Yeo, T. S. (2021). Creating Experience Value to Build Student Satisfaction in Higher Education. *ArXiv preprint*.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hasibuan, P., Kristianto, J., Utami, F., & Barus, A. (2023). The Influence of Educational Service Quality on Student Satisfaction: A Study on the Anti-Corruption Cultural Education Course (PBAK) in the Midwifery Department of Poltekkes Kemenkes Jakarta I. *Jurnal Health Sains*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Lim Sanny. (2022). The Quality of Early Childhood Education Service in Indonesia. *SEEIJ (Social Economics and Ecology International Journal)*, 1(1).
- Luthfiana, Y., Sujarwoto, & Said, M. (2025). Evaluating Public University Service Quality and its Influence on Student Satisfaction and Loyalty: The Disjoint Two-Stage Approach. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik (JMPP)*.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., & Ahmar, A. S. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *ArXiv preprint*.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Restu Ningsih, S., Erdisna, et al. (2022). Analysis of Student Satisfaction with the Group Investigation of Digital Entrepreneurship (GIDE) Application Using the ServQual Method. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan (TIP)*.
- Rozak, L. A., Arifin, M. B., Rykova, I. N., Grishina, O. A., & Komariah, A. (2022). Empirical Evaluation of Educational Service Quality in the Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa, S. C., & Saputra, B. W. (2023). The Influence of Educational Service Quality and School Image on Student Satisfaction in Private High School "X", Bandung City. *International Journal of Social Service and Research (IJSSR)*.
- Sriyanto, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanaan dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea dan Cukai (PBC)*.
- Subekhan, M., Supardi, M. S. O., Mohd Riduan, M. R., & Hasrul Hosshan. (2022). Quality of Higher Education Services and Student Satisfaction: A Study of the Indonesian Student Association in Malaysia. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 10765.
- Sumiadji, F. H., Handoyo, F., & Setiati, F. (2023). Service Quality on Education Institution: Satisfaction Index and IPA (Case Study on Accounting Department of State Polytechnic of Malang). *International Journal of Social Science and Business (IJSSB)*, 3(4).
- Susilowati, R., Hendrawati, T., Nurulah, A., & Marfuddin, A. (2022). Service Management Role in Improving Educational Quality. *Literacy: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities*, 2(3).
- Syam, A., & Mashuri, M. (2024). Organizational Culture Perspective on the Quality of Educational Administration Services. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*.
- Tegowati, T., Palupi, D., & Ramadhani, Y. C. (2020). Analysis of Educational Quality Based on Quality, ServQual and Retention of Students. *Journal of Economics and Management Sciences (JEMS)*, 3(2), 11-20.
- Trisela, L., & Hermanto. (2022). The Effect of Service Quality and Student Satisfaction on Student Loyalty. *Jurnal Manajemen*.

-
- Wahyuni, F., Daud, D., & Saputra, A. E. (2023). Assessing the Impact of Service Quality on Student Satisfaction: Case Study at Barokatul Ishlah Islamic Boarding School Cooperative. *Journal of Economics and Social Sciences (JESS)*, 4(2), 882.
- Wijaya, M. L., Sitompul, D. R. H., Sinurat, S. H., Rahmad, J., Fahmi, M. I., & Indra, E. (2023). Analysis of Student Satisfaction with Student Management Services in the Information Systems Study Program at Prima Indonesia University using the Service Quality (SERVQUAL) Method. *JUSIKOM PRIMA*, 6(2), 73-79.
- Winayamukti, A. K., Febry, F., & Mulyana, A. (2023). The Influence of Service Quality on Student Satisfaction and Implications for Loyalty: Vocational High School Negeri 1 Soreang. *Greenation International Journal of Engineering Science (GIJES)*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.