

## **The Effect of the Effectiveness of PPDB Implementation and the Quality of Education Services on the Level of Satisfaction of Parents in MTs Negeri 1 &2 Seran City**

**Siti Nur Ufudiah<sup>1\*</sup>, Supardi<sup>2</sup>, Machdum Bachtiar<sup>3</sup>**  
UIN Maulana Hasanudin Banten

**ABSTRACT:** This study aims to describe the level of achievement of the effectiveness of the acceptance of new students, describe the level of achievement of service quality, and describe the level of achievement of the effect of the effectiveness of acceptance of new students and service quality on the level of satisfaction of parents of students. The research was conducted at Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 and 2 Serang City. The study used quantitative methods with regression analysis. The results of the study found: First, the effectiveness of new student admissions is high, reaching 83%. Second, high service quality reaches 86%. Third, the satisfaction of the parents of the participants was high, reaching 83%. The effectiveness of PPDB affects the satisfaction of parents of students. Service quality affects the satisfaction of parents of students.

**Keywords:** new student acceptance, service quality, student parent satisfaction

**Corresponding Author:** [sayyidahfudz@gmail.com](mailto:sayyidahfudz@gmail.com)

## **Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang**

**Siti Nur Ufudiah<sup>1\*</sup>, Supardi<sup>2</sup>, Machdum Bachtiar<sup>3</sup>**

UIN Maulana Hasanudin Banten

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat ketercapaian efektivitas penerimaan peserta didik baru, mendeskripsikan tingkat ketercapaian mutu layanan, dan mendeskripsikan tingkat ketercapaian pengaruh efektivitas penerimaan peserta didik baru dan mutu layanan terhadap tingkat kepuasan orangtua peserta didik. Penelitian dilakukan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 2 Kota Serang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi. Hasil penelitian mendapati: Pertama Efektivitas penerimaan peserta didik baru tinggi mencapai 83%. Kedua, mutu layanan tinggi mencapai 86%. Ketiga, kepuasan orang tua peserta adalah tinggi mencapai 83%. Efektivitas PPDB berpengaruh terhadap kepuasan orang tua peserta didik.

**Kata kunci:** penerimaan peserta didik baru, mutu layanan, kepuasan orang tua peserta didik.

*Submitted: 13 July; Revised: 21 July; Accepted: 26 July*

**Corresponding Author:** [sayyidahfudz@gmail.com](mailto:sayyidahfudz@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Semakin disadari bahwa pembangunan pendidikan mempunyai peran strategi dalam menunjang semua sektor pembangunan. Maka pendidikan merupakan hal yang pokok untuk menggapai kehidupan yang memuaskan dan berharga karena pendidikan adalah hal yang fundamental untuk membentuk kapabilitas manusia yang lebih luas yang berada pada inti makna pembangunan. Pendidikan memainkan peranan kunci dalam membentuk kemampuan sebuah negara berkembang untuk menyerap teknologi modern dan untuk mengembangkan kapasitas agar tercipta pertumbuhan serta pembangunan berkelanjutan.

Di dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), menjelaskan bahwa Undang-Undang tersebut dalam menyelenggarakan pembelajaran harus mengacu pada beberapa prinsip yang sudah ditentukan, mengenai pembelajaran dilaksanakan secara demokratis dengan menjunjung nilai Hak Asasi Manusia, tidak hanya itu ketika dalam menyelenggarakan proses pendidikan setiap individu harus bisa membangun kreativitas sehingga mampu melewati tantangan jaman yang semakin berkembang.

Penerimaan peserta didik baru merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh setiap sekolah saat ajaran baru dimulai. Penerimaan peserta didik baru merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan para peserta didik untuk mendaftarkan diri setelah lulus dari sekolah sebelumnya untuk menuju jenjang sekolah selanjutnya. Kegiatan ini dilakukan oleh semua sekolah, baik negeri maupun swasta membuka pendaftarannya untuk penerimaan peserta didik baru. Dengan adanya kegiatan tersebut sehingga selanjutnya sekolah dapat melakukan proses belajar mengajar .

Penerimaan peserta didik baru juga merupakan proses perekrutan calon siswa baru untuk menyeleksi siswa baru yang mempunyai kemampuan akademik untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Sekolah merupakan salah satu bentuk organisasi pendidikan yang didalamnya terdapat proses belajar mengajar, dengan melalui tes tertulis sekolah dapat menyeleksi siswa yang akan direkrut.

Salah satu misi Kementerian Agama adalah meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan. Madrasah adalah salah satu jenis pendidikan umum yang mempunyai kekhasan agama Islam dalam binaan Menteri Agama.<sup>1</sup>

Pelaksanaan penerimaan peserta didik baru merupakan layanan pendidikan guna memenuhi hak-hak dasar warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bermutu dan berkeadilan dengan menerapkan asas objektif, akuntabel, transparan dan tanpa deskriminatif sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan yang bermutu.

Salah satu faktor yang mendorong meningkatnya mutu pendidikan dipengaruhi oleh input pendidikan dalam hal ini peserta didik. Penyelenggaraan

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan kegiatan integral dalam proses pendidikan disatuan pendidikan. Sehingga pendidikan dalam prosesnya tidak dapat berdiri sendiri, selalu terkait dengan berbagai faktor.

Drucker mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (*doing the rights things*). Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well*.<sup>2</sup>

Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh peserta didik maupun orang tua peserta didik untuk dapat memasukkan anaknya ke sekolah. Dalam proses penerimaan peserta didik baru akhir-akhir ini dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi IPTEK yang semakin pesat, maka dalam pendaftaran penerimaan peserta didik baru dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Adapun pelaksanaan pendaftaran peserta didik baru secara online terlebih dahulu diberlakukan pada sekolah-sekolah negeri saja. Hadirnya sistem ini dengan maksud mempermudah sekolah dalam proses pendaftaran, informasi, dan pengolahan data hasil pendaftaran calon peserta didik serta dapat mempermudah para pendaftar untuk mendaftarkan dirinya ke sekolah yang akan dituju, dengan adanya pendaftaran berbasis online penerimaan peserta didik baru akan lebih efektif, dan efisien.

Dalam proses peningkatan kualitas layanan, hal tersebut merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta didik. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi peserta didiknya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas peserta didik di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi peserta didik, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi peserta didik.

Kepuasan orang tua dan peserta didik merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua peserta didik tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran peserta didik dan pengalaman belajar peserta didik, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman peserta didik secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut mulai dari proses peserta didik mendaftar hingga menjadi lulusan. Hakikat manajemen mutu pendidikan adalah memelihara dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan demi kepuasan pelanggan yang maksimal. Maka dari itu peneliti akan membahas mengenai "Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wali

Murid MTs Negeri 1 dan 2 di Kota Serang”. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan PPDB terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang, Seberapa besar Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang, Apakah terdapat Kontribusi Efektivitas pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Pengertian Efektivitas PPDB

Menurut Moh. Pabundu Tika Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas di definisikan oleh para pakar dengan berbeda-beda tergantung pendekatan yang digunakan oleh masing-masing pakar. Berikut ini beberapa pengertian efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi menurut para ahli.

Drucker yang dikutip oleh Ulber Silalahi mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (*doing the rights things*). Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran organisasi, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well*.

Kementerian Agama telah menerbitkan Petunjuk Teknis (Juknis) PPDB RA MI MTs MA (Kemenag) Tahun Pelajaran 2022/2023 yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam (Dirjen Pendis) Nomor 1 tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Madrasah Tahun Pelajaran 2022/2023.

Penerimaan Peserta Didik Baru di lingkungan madrasah dilaksanakan secara obyektif, akuntabel, transparan, dan tidak diskriminatif sehingga mendorong akses layanan pendidikan yang berkeadilan sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Di samping itu, tujuan diterbitkannya Juknis Penerimaan Peserta Didik Baru agar dijadikan sebagai pedoman bagi semua pihak dalam rangka pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru tahun 2022/2023.

Juknis Penerimaan Peserta Didik Baru Madrasah Tahun 2022/2023 ini merupakan pedoman teknis bagi satuan pendidikan madrasah jenjang RA MI MTs dan MA/MAK dalam melaksanakan program rutin tahunan yakni penerimaan siswa baru. Penerimaan peserta didik baru menjadi program kegiatan rutin tiap madrasah pada semester 2 (genap) untuk menyongsong tahun ajaran baru. Penerimaan Peserta Didik Baru menjadi

momentum bagi setiap madrasah untuk melakukan rekrutmen peserta didik sebanyak-banyaknya sebagai upaya untuk tetap menjaga eksistensi serta meningkatkan kualitas pendidikan.

Untuk melaksanakan program kegiatan tersebut, diperlukan adanya aturan teknis sebagai landasan dan pedoman pelaksanaan penerimaan siswa baru madrasah. Penerimaan peserta didik baru (PPDB) madrasah tahun ini dilaksanakan secara dalam jaringan (*online*) ataupun luar jaring, madrasah dapat memilih 2 metode tersebut dalam melaksanakan kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru Madrasah.

Madrasah Negeri wajib mengumumkan secara terbuka proses pelaksanaan dan informasi Penerimaan Peserta Didik Baru antara lain terkait dengan:

1. Persyaratan;
2. Sistem seleksi;
3. Daya tampung berdasarkan ketentuan rombongan belajar;
4. Hasil penerimaan peserta didik baru melaluipapan pengumuman madrasah maupun media lainnya (website resmi madrasah, website kantor kemenag kabupaten/ kota, dan kemenag kanwil kemenag provinsi).

Setiap madrasah harus memberikan akses pendidikan bagi semua peserta didik termasuk peserta didik berkebutuhan khusus. Setiap madrasah dapat menerima peserta didik berkebutuhan khusus dengan mempertimbangkan kesiapan sumberdaya manusia dan sumberdaya madrasah lainnya.

Madrasah inklusif wajib menyediakan kuota bagi peserta didik berkebutuhan khusus maksimal 10 % (sepuluh persen) dari jumlah keseluruhan peserta didik yang diterima dengan mempertimbangkan ketersediaan fasilitas dan guru dalam menyelenggarakan layanan pendidikan. Madrasah dapat menetapkan syarat rekomendasi dari psikolog/profesional yang berwenang bagi calon peserta didik berkebutuhan khusus.

#### b. **Pengertian Mutu Layanan Pendidikan**

Menurut Rambat Lupiyadi dan A Hamdani Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.

Kotler yang dikutip oleh M.N. Nasution dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Sedangkan Zeithmal dan Bitner yang dikutip oleh Tim Dosen Administrasi berpendapat :“ *Include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generakky consumed at the time is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement,*

*timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser."*

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya. Untuk memberikan pelayanan akan jasa yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

Menurut Fransiska Rahayuningsih Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah "sedikit janji, banyak bukti", hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang diberikan. Menurut Parasuraman dan Zeithmal ada lima dimensi yang menjadi ukuran kepuasan terhadap mutu layanan pelanggan sebagai berikut :

1. *Realibitas* (Keandalan)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, *stakeholder*, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, yang berisi tentang, pendidikan harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, *Stakeholder* dan masyarakat).

4. *Emphaty* (Empati)

Lembaga pendidikan memiliki kepedulian untuk memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (pelanggan pendidikan), memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan pegawai, personil dan sarana komunikasi.

c. **Pengertian Kepuasan Wali Murid**

Menurut Nasution Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapan atas jasa atau produk yang dibeli. Pengalaman, keinginan dan kebutuhan, informasi dari iklan serta pengalaman dari teman merupakan faktor-faktor yang

mempengaruhi harapan dan persepsi konsumen. Menurut Zeithaml dan Bitner mengemukakan kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasakan kepuasan terhadap barang atau jasa yang sudah dibeli atau digunakan dan akan melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Hal seperti ini dapat membangun kesetiaan pada pelanggan. Kepuasan konsumen yaitu level tertinggi dari perasaan seorang konsumen setelah membandingkan tindakan atau kinerja yang didapatkan dengan harapannya.

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan konsumen memiliki dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *Expectations* dan *Perceived Performance*. Artinya jika *Perceived Performance* melebihi *Expectations*, maka pelanggan tidak akan merasa puas, begitu pun sebaliknya. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila penyampaian informasi penyedia jasa kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan konsumen.

## METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif dengan teknik korelasi regresi. Variabel penelitian meliputi dua variabel bebas yaitu Efektivitas Pelaksanaan PPDB ( $X^1$ ), Mutu Layanan Pendidikan ( $X^2$ ) dan Tingkat Kepuasan Wali Murid ( $Y$ ).

Adapun pendapat Syaodih di dalam buku Asep Saepul Hamdi yaitu untuk mengetahui suatu hubungan variabel dengan variabel-variabel lainnya. Hubungan tersebut antara satu dengan yang lainnya ditanyakan dengan besarnya koefisien korelasi dan keterkaitannya secara statistik. Selanjutnya untuk memudahkan data informasi yang mengungkapkan satu variabel dengan variabel lain di dalam penelitian ini, sehingga penulis menggunakan salah satu metode korelasi regresi dengan teknik survei.

Jenis penelitian survei tersebut dapat diperolehnya data mengenai seberapa pengaruh efektivitas pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid MTs Negeri 1 dan 2 di Kota Serang melalui kuesioner atau angket yang disebarkan di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang. Dalam kegiatan survei informasi dikumpulkan dari seluruh populasi, hal ini jelas berbeda penelitian survei ialah penelitian yang akan diambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pendukung dalam penelitian tersebut.

Adapun total populasi wali murid kelas 7 yang ada di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang berjumlah 502. Teknik pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel dan perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subyek atau objek penelitian. Sampel yang secara nyata akan diteliti harus representatif dalam arti mewakili populasi baik dalam karakteristik maupun jumlahnya. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik *Simple Random sampling*. Menurut Sugiyono teknik sampling sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sampel dalam penelitian ini adalah wali murid kelas 7 MTs Negeri di Kota Serang sejumlah 83 orang, 50 dari MTs Negeri 1 Kota Serang dan 33 dari MTs Negeri 2 Kota Serang. Penentuan besar sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sebanyak 83 orang rumus Slovin agar penelitian dapat lebih mudah. Untuk lebih jelas rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Batas persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Instrumen penelitian berbentuk instrumen penilaian efektivitas pelaksanaan PPDB dan mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang.

## HASIL PENELITIAN

Deksripsi data menyajikan secara deksriptif tingkat ketercapaian masing-masing variabel penelitian yaitu: Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Mutu Layanan Dan Kepuasan Wali Murid.

### 1. Efektivitas PPDB

Tingkat ketercapaian efektivitas pendaftaran peserta didik baru dimensi pertama sosialisasi rata-rata skor 4,15, persentase tingkat ketercapaian 83%, kategori tinggi. Dimensi kedua kuota skor rata-rata 4,03, persentase tingkat ketercapaian 81%, kategori tinggi. Dimensi prosedur PPDB skor rata-rata 4,30, persentase tingkat ketercapaian 86%, kategori tinggi. Dimensi proses pendaftaran dan seleksi berkas skor rata-rata 4,32, persentase tingkat ketercapaian 86%, kategori tinggi. Dimensi pengumuman hasil seleksi skor rata-rata 4,10, persentase tingkat ketercapaian 82%, kategori tinggi. Dimensi lapor diri skor rata-rata 4,32, persentase tingkat ketercapaian 86%, kategori tinggi. Dimensi penempatan skor rata-rata 3,77, persentase tingkat ketercapaian 75%, kategori tinggi. Skor rata-rata variabel efektivitas penerimaan peserta didik baru keseluruhan 4,15, persentase tingkat ketercapaian 83%, kategori tinggi.

### 2. Mutu Layanan

Tingkat ketercapaian Mutu Layanan dimensi pertama *reliabilitas* (kehandalan) rata-rata skor 4,30, persentase tingkat ketercapaian mencapai 86% termasuk kategori tinggi. Dimensi kedua daya tanggap (*responsiveness*) rata-rata skor 4,30, persentase tingkat ketercapaian mencapai 86% termasuk kategori tinggi. Dimensi ketiga jaminan (*assurance*), skor rata-rata mencapai 4,29, persentase

tingkat ketercapaian 86%, termasuk kategori tinggi. Dimensi keempat empati (*emphaty*) skor rata-rata mencapai 4,28, persentase tingkat ketercapaian 85% termasuk kategori tinggi. Dimensi kelima bukti fisik (*tangibel*) skor rata-rata 4,29, persentase tingkat ketercapaian 85%, termasuk kategori tinggi. Dan tingkat ketercapaian keseluruhan mutu layanan keseluruhan skor rata-rata 4,30, persentase tingkat ketercapaian 86% termasuk kategori tinggi.

### 3. Kepuasan Wali Murid

Tingkat ketercapaian Kepuasan Wali Murid terhadap Mutu Layanan Madarrasah yaitu: dimensi pertama akses terhadap layanan skor rata-rata 4,14, persentase tingkat ketercapaian 83% termasuk ketogri tinggi. Dimesni kedua keefektifan skor rata-rata 4,20, persentase tingkat ketercapaian 84% termasuk kategori tinggi. Dimensi ketiga efesiensi skor rata-rata 4,14, persentase tingkat ketercapaian 84%, kategori tinggi. Dimensi keempat kelangsungan rata-rata skor 4,18, persentase tingkat ketercapaian 84%, termasuk kategori tinggi. Dimensi kompetensi Teknik skor rata-rata 4,13, tingkat ketercapaian 84% termasuk kategori tinggi. Dimensi kenyamanan skor rata-rata 4,13, tingkat ketercapaian 82% termasuk kategori tinggi. Dimensi hubungan antar manusia skor arata-rata 4,19, tingkat ketercapaian 84% termasuk kategori tinggi. Skor rata-rata keseluruhan variabel Kepuasan Wai Murid 4,15, persentase tingkat ketercapaian mencapai 83% termasuk kategori tinggi.

#### A. Pengujian Persyaratan Analisis

##### 1. Uji Normalitas

##### a. Hubungan Efektivitas Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru terhadap Kepuasan Wali Murid

Kriteria pengujian *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi lebih besar 0,05 berarti data yang diuji mempunyai persamaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut normal.

Tabel 1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Normalitas Data Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru Dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	12.80952935
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.140
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		1.308
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* sebesar 0,065. karena  $p\text{-value} = 0,065 > \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Sehingga data variabel efektivitas PPDB yang dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid berdistribusi normal.

b. Hubungan Mutu Layanan dengan Kepuasan Wali Murid

Kriteria pengujian *kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi lebih besar 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai persamaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut normal.

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Normalitas Data Mutu Layanan Dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	10.88699525
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.107
	Negative	-.152
Kolmogorov-Smirnov Z		1.416
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Bererdasarkan Tabel 2 menunjukkan nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* sebesar 0,065. karena  $p\text{-value} = 0,066 > \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Sehingga data variabel Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru yang dihubungkan dengan Kepuasan Wali Murid berdistribusi normal.

2. Uji *Multicorelinitas*

Uji *multicorelinitas* adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model *regresi* ada *interkorelasi* atau *kolinearitas* antar variabel bebas. *Interkorelasi* adalah hubungan yang linear atau hubungan yang kuat antara satu variabel bebas atau variabel prediktor dengan variabel prediktor lainnya di dalam sebuah model *regresi*. *Interkorelasi* itu dapat dilihat dengan nilai koefisien korelasi antara variabel bebas, nilai *VIF* dan *Tolerance*, nilai *Eigenvalue* dan *Condition Index*, serta nilai standar error koefisien beta atau koefisien *regresi parsial*.

Tabel 3. *Coefficients*

Tolerance dan VIV Hubungan antara Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dengan Kepuasan Oranguta Peserta Didik Baru								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	32.181	13.527		2.379	.020		
	PPDB	.223	.108	.199	2.056	.043	.562	1.780
	Mutu	.776	.126	.599	6.176	.000	.562	1.780
a. Dependent Variable: KT								

Tabel 3. *coefficient* menunjukkan nilai standar error kurang dari satu, yaitu Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru = 0,108 dan Mutu Layanan = 0,126 dimana keduanya kurang dari satu. Serta nilai koefisien beta juga kurang dari satu dimana Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru = 0,199 dan Mutu Layanan = 0,599. Maka dapat dikatakan bahwa nilai standar error rendah dan *multikolinearitas* tidak terdeteksi.

Tabel 3. *coefficient* di atas, memperlihatkan nilai rentang toleransi sempit, yaitu pada Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru = 0,562 sampai dengan 1,1780. Sedangkan pada Mutu Layanan juga kebetulan hasilnya sama yaitu Mutu Layanan = 0,562 sampai dengan 1,1780. Karena rentangnya sempit maka *multikolinearitas* tidak terdeteksi.

Tabel 4. *Collinearity Diagnostics*

<i>Eigenvalue dan Condition Index Hubungan antara Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dengan Kepuasan Wali Murid</i>						
<i>Model</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Eigenvalue</i>	<i>Condition Index</i>	<i>Variance Proportions</i>		
				<i>(Constant)</i>	<i>PPDB</i>	<i>Mutu</i>
1	1	2.992	1.000	.00	.00	.00
	2	.005	24.813	.99	.12	.22
	3	.003	31.877	.01	.87	.78

a. Dependent Variable: KT

Tabel 4 *Collinearity Diagnostics* menunjukkan nilai *eigenvalue* dan *condition index*.  $0,003 < 0,01$  dan *collinearity diagnostics* 31,877 dimana lebih dari 30.

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Pengaruh Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil uji regresi pengaruh Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. *Coefficients* Regresi Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
1	(Constant)	64.095	14.985		4.277	.000
	PPDB	.665	.097	.596	6.838	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan orang tua peserta didik

Tabel 5. memperlihatkan persamaan regresi .  $Y' = 64.095 + 0.665$ , pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru signifikan dengan nilai  $t_{4,277} > ,000$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,665 persen pada bilangan tetap 64.095.

Selanjutnya dilakukan uji *lenierritas* seperti pada 6.

Tabel 6. ANOVA Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	
1	<i>Regression</i>	11680.316	1	11680.316	97.400	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	10193.293	85	119.921		
	<i>Total</i>	21873.609	86			

- a. *Dependent Variable*: KT
- b. *Predictors*: (Constant), MT

Hasil uji linieritas diperoleh nilai F sebesar 97.876 dengan nilai  $p = 0.000$  ( $p < 0.000$ ). maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru memiliki hubungan yang linier terhadap Kepuasan Wali Murid.

Selanjutnya dilakukan analisa koefisien korelasi untuk mengetahui persentase pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru terhadap Kepuasan Wali Murid seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. *Model Summary* Efektivitas PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.596 <sup>a</sup>	.355	.347	12.88466

a. *Predictors*: (Constant), PPDBT

Berdasarkan Tabel *Koefisien determinan* ( $R^2$ ) sebesar 35.5 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 35.5% dan 74.5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru memberikan sumbangan efektif sebesar 74,5% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid.

## 2. Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil uji regresi pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. *Coefficients Regresi* Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	44.330	12.397		3.576	.001
	Mutu Layanan	.948	.096	.731	9.869	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Wali Murid

Tabel 8 memperlihatkan persamaan regresi .  $Y' = 44.330 + 0.948$ , yang berarti pengaruh mutu layanan signifikan dengan nilai  $t = 3,576 > ,001$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen mutu layanan akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,948 persen pada bilangan tetap 44,330.

Selanjutnya dilakukan uji lenieritas seperti pada 9.

Tabel 9. ANOVA Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11680.316	1	11680.316	97.400	.000 <sup>b</sup>
Residual	10193.293	85	119.921		
Total	21873.609	86			

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid*

b. *Predictors: (Constant), Mutu layanan*

Hasil uji linieritas diperoleh nilai F sebesar 97.400 dengan nilai  $p = 0.000$  ( $p < 0.000$ ). maka dapat disimpulkan bahwa Mutu Layanan memiliki hubungan yang linier terhadap Kepuasan Wali Murid.

Selanjutnya dilakukan analisa koefisien korelasi untuk mengetahui persentase pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid seperti pada Tabel 10.

Tabel 10. Model Summary Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.529	10.95085

a. *Predictors: (Constant), Mutu Layanan*

Berdasarkan Tabel Koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 53.4 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Mutu Layanan mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 52.9% dan 46,06,% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya efektivitas Mutu Layanan memberikan sumbangan efektif sebesar 46,06% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid.

### 3. Pengaruh Efektivitas PPDB dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil uji regresi pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Coefficients Regresi Efektivitas Penerimaan Peserta Didik dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.181	13.527		2.379	.020
PPDB	.223	.108	.199	2.056	.043
Mutu layansn	.776	.126	.599	6.176	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wali Murid*

Tabel 11 memperlihatkan persamaan regresi .  $Y' = 32.181 + 0.126$ , yang berarti pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru Dan Mutu Layanan

signifikan dengan nilai  $t = 2,399 > ,002$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,776 ditambah 0,223 persen pada bilangan tetap 32,181.

Selanjutnya dilakukan uji lenieritas seperti pada 12.

Tabel 12. ANOVA Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12168.637	2	6084.319	52.662	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9704.972	84	115.535		
	Total	21873.609	86			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wali Murid

b. *Predictors:* (Constant), Mutu Layanan dan Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru

Hasil uji linieritas diperoleh nilai F sebesar 52.662 dengan nilai  $p = 0.000$  ( $p < 0.000$ ). maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan memiliki hubungan yang linier terhadap Kepuasan Wali Murid.

Selanjutnya dilakukan analisa koefisien korelasi untuk mengetahui persentase pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid seperti pada Tabel 13.

Tabel 13. Model Summary Mutu Layanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.556	.546	10.95085

a. *Predictors:* (Constant), Mutu Layanan

Berdasarkan Tabel Koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 54,6 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 54.6% dan 44,05,% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan memberikan sumbangan efektif sebesar 54.6% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengamatan di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang, sebagai sampel dalam penelitian penulis yang berjudul Pengaruh Efektivitas PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan Tingkat Kepuasan Wali Murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang, serta pengujian data secara statistik maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian yang di lakukan di MTs Negeri 1 dan 2 Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat Efektivitas Pelaksanaan PPDB terhadap Kepuasan Wali Murid diperoleh persamaan regresi .  $Y' = 64.095 + 0.665x$ , pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru signifikan dengan nilai  $t = 4,277 > ,000$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,665 persen pada bilangan tetap 64.095. Koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 35.5 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 35.5% dan 74.5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru memberikan sumbangan efektif sebesar 74,5% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid.

Hasil penelitian Mutu Layanan Pendidikan terhadap kepuasan Wali Murid menunjukkan bahwa persamaan regresi .  $Y' = 44.330 + 0.948x$ , yang berarti pengaruh mutu layanan signifikan dengan nilai  $t = 3,576 > ,001$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen mutu layanan akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,948 persen pada bilangan tetap 44,330. Koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 53.4 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Mutu Layanan mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 52.9% dan 46,06,% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya efektivitas Mutu Layanan memberikan sumbangan efektif sebesar 46,06% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid.

Hasil penelitian Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap tingkat Kepuasan Wali Murid memperoleh persamaan regresi .  $Y' = 32.181 + 0.126x$ , yang berarti pengaruh Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru Dan Mutu Layanan signifikan dengan nilai  $t = 2,399 > ,002$ . Berdasarkan hasil garis persamaan regresi, dapat diprediksi tinggi rendahnya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wali Murid. Dimana setiap peningkatan 1 persen Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan akan diikuti peningkatan Kepuasan Wali Murid sebesar 0,776 ditambah 0,223 persen pada bilangan tetap 32,181.

Koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 54,6 % hal ini menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan mempengaruhi Kepuasan Wali Murid sebesar 54.6% dan 44,05,% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru dan Mutu Layanan memberikan sumbangan efektif sebesar 44.05% dalam meningkatkan Kepuasan Wali Murid. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara Efektivitas Pelaksanaan PPDB dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Wali Murid.

## **Implikasi**

Hasil penelitian ini membawa implikasi bahwa untuk meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik diperlukan peningkatan terhadap efektivitas PPDB dan Mutu layanan. Upaya-upaya peningkatan yang dapat dilakukan meliputi:

Peningkatan efektivitas PPDB dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta didik. Penelitian ini telah membuktikan bahwa efektivitas PPDB telah meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik, dapat dilihat dalam proses penerimaan peserta didik baru dilakukan secara transparan, dan akuntabel.

Peningkatan mutu madrasah dalam rangka meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang baik meliputi reliabilitas (kehandalan) daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), bukti fisik (tangibel) keseluruhan tinggi.

Peningkatan kepuasan kepada orang tua peserta didik dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan akses terhadap layanan, memberikan layanan secara baik, melakukan efisiensi layanan, menjaga kelangsungan layanan yang dilakukan, dan memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan Penelitian ini telah dilakukan dengan teliti dan sebaik – baiknya, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan, kelemahan dan keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti, diantaranya sebagai berikut:

Penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti tidak bisa langsung memandu satu persatu dalam pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh responden, dikarenakan dimasa pandemic covid wali murid tidak bisa hadir dan kuisisioner menggunakan google form, sehingga mengakibatkan dalam memberikan jawaban, responden memberikan jawaban yang tidak betul atau tidak jujur sehingga data yang dihasilkan hanya menggambarkan kondisi saat itu saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Afriyanto, Erene Gernaria Sihombing. *Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sman 2 Tambun Utara*. VOL. 13. NO. 2 FEBRUARI 2019.

Alfonsa, Paula Y. *Tingkat kepuasan orang tua calon siswa baru terhadap Sistem Teknologi Informasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung*. UNPAR Institutional Repository. 2019.

Alif Khairunnisa Putri. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang*.

Alma Buchari, Huriyati Ratih. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta, 2009.

Alma Buchari, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

- Barnawi, Arifin M. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: Teori & Praktik*. Jakarta: Ar-ruz Media, 2017.
- Cambel J.P, *Riset dalam Eektivitas Organisasi*,Terjemahan Salut Simamora. Jakarta: Erlangga, 1989.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Pustaka Al-Fatih, 2000.
- Depdiknas. *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta :peraturan Pemerintah Nomor 19 pasal 28. Tahun 2005.
- Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. *Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*. Jakarta: 2013.
- Echolis John. M, Shadily Hasan. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1998.
- Effendi Sofian, Tukiran. *Metode Penelitian Survei*. cet ke-30. Jakarta: LP3ES, Anggota Ikapi, 2012.
- Etta Mamang, Sopian. *Perilaku konsumen, pendekatan praktis disertai : Himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2013.
- Faelasufatunnajah Fina, Fauzi Anis, Suryapermana Nana. *Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dan Kompetensi Pendidik Terhadap Mutu Pendidikan(Studi Di Sman 1 Pontang Dan Sman 1 Tirtayasa)*.
- Fortuna Ilmia, Joko, Wahyuni. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R 7 Lumajang)*.
- Gofur, Abdul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol.4, No.1 Februari 2019.
- Hamdi Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Ismayan Bambang. *Pengelolaan Pendidikan*. Cetakan ke-2. Bandung : PT. Refika Aditama, 2019.
- Sudjiono Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2002.
- Kadek Metta Inka Sariati, Wayan Widi Astuti. *Pengaruh Penerimaan Peserta Didik Baru Melalui Sistem Zonasi Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas X Di SMA Negeri 1 Mengwi Tahun Pelajaran 2019/2020*.
- Kiswanto Hery. *Pengaruh Hasil Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb), Minat Memilih Jurusan, Dan Perilaku Belajar Terhadap Prestasi Akademik Peserta Didik Di Smk Negeri 2 Wonosari Tahun Ajaran 2012/2013*.
- Kotler Philip, Kevin Lane Keller. *Manajemen pemasaran, edisi 13*, Jakarta : PT. Indeks, 2019.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran :Analisis, perencanaan Implementasi dan pengendalian*, vol 2, Edisi ketujuh, Terjemahan. Jakarta:Lembaga Penerbit FE-UI, 2009.

*Ufudiah, supardi, dan bachtiar*

Kotler, *Marketing Manajemen*, edisi 10. Upper saddle River: Prentice Hall. Inc.

Kotler, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2006.

Kusjono Gatot , Eni Sudjiani. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai*. Universitas Pamulang. JURNAL ILMIAH FEASIBLE: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi, Vol. 1, No. 1, Februari 2019.