

ABSTRAK

Nanita Laundry. 2025. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi: skripsi, Jurusan Ilmu Pendidikan, FKIP Universitas Jambi, Dosen Pembimbing (1) Dr. Friscilla Wulan Tersta, S.Pd., M.Pd. (2) Yudo Handoko, M.Pd.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa, Kinerja Pegawai Tata Usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi yang mana teknik dalam pengumpulan data ini yaitu dengan menggunakan data primer yang berupa angket yang disebarakan kepada siswa, yang mana dengan sampel yang berjumlah 287 siswa.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa (1) adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} yaitu $13,697 > 1,968$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. (2) adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} yaitu $14,086 > 1,968$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. (3) terdapat pengaruh secara bersama sama antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $114,545 > 3,027$ maka dengan itu H_0 ditolak dan H_3 diterima.