

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN KEPUASAN SISWA TERHADAP NIAT BERPERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) SISWA DI SMA LABORATORIUM PERCONTOHAN UPI BANDUNG**

**Maya Amalia**

**Mohammad Syahidul Haq**

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

[maya.20023@mhs.unesa.ac.id](mailto:maya.20023@mhs.unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa terhadap niat berperilaku siswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif korelatif dengan menggunakan statistik parametrik. *Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori SERVQUAL dari Parasuraman (1988), teori kepuasan dari Robbins (2015), dan teori *behavioral intention* dari Liu (2005). Data penelitian diperoleh melalui angket *google form* yang menggunakan skala Likert dimana sampel penelitian tersebut adalah siswa SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung yang dipilih secara acak dengan jumlah 220 siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh dari kualitas layanan administrasi terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 50,1%. (2) terdapat pengaruh dari kepuasan siswa terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 49,8%. (3) kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa secara bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 56,8%. Berdasarkan penelitian tersebut, kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa. Oleh karena itu kepala sekolah dan staf administrasi sekolah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah. Semakin baik kualitas layanan (*service quality*) administrasi yang diberikan dan semakin meningkat kepuasan siswa maka niat berperilaku atau *behavioral intention* siswa juga semakin positif.

**Kata kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa, *Behavioral Intention*, Administrasi Pendidikan

## **Abstract**

This research was conducted to determine the influence of the quality of administrative services and student satisfaction on students' behavioral intentions. The method used in this research is a correlative quantitative method using parametric statistics. The grand theories used in this research are the SERVQUAL theory from Parasuraman (1988), user satisfaction theory from Robbins (2015), and behavioral intention theory from Liu (2005). Research data was obtained through a Google Form questionnaire using a Likert scale where the research sample was UPI Bandung Pilot Laboratory High School students who were randomly selected with a total of 220 students. The research results show that (1) there is an influence of the quality of administrative services on students' behavioral intention at the UPI Bandung Pilot Laboratory High School of 50.1%. (2) there is an influence of student satisfaction on students' behavioral intention at the UPI Bandung Pilot Laboratory High School of 49.8%. (3) the quality of administrative services and student satisfaction together influence the behavioral intention of students at the UPI Bandung Pilot Laboratory High School by 56.8%. Based on the research, the quality of administrative services and student satisfaction influence students' behavioral intentions. Therefore, school principals and school administrative staff are expected to improve the quality of school administration services. The better the quality of the administrative services provided and the greater the student satisfaction, the more positive the student's behavioral intention will be.

**Keywords** : Service Quality, Student Satisfaction, Behavioral Intention, Educational Administration

## PENDAHULUAN

Pendidikan yaitu satu dari peran penting pada pembentukan karakter setiap individu. Untuk mencapai tujuan pendidikan yang seutuhnya maka dibutuhkan sistem pendidikan, sumber daya manusia (SDM) yang bermutu, dan juga sarpras akademik yang memadai. Salah satu fungsi dan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah meningkatkan mutu serta relevansi dan efisiensi standar pendidikan nasional yang direncanakan dengan baik, memiliki arah yang jelas, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perkembangan kehidupan di tingkat lokal maupun nasional, dan internasional (UU Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003). Standar nasional pendidikan merupakan kriteria minimum tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum suatu negara (Faridah Alawiyah, 2017). Seiring berkembangnya zaman, sistem pendidikan perlu untuk terus berinovasi dan mengikuti perubahan yang terjadi. Teknologi yang semakin berkembang dengan pesat seperti yang kita ketahui dapat menjadi jalan bagi pendidikan untuk berinovasi baik dalam hal infrastruktur sarana dan prasarana maupun sistem pendidikannya. Adanya era revolusi industri 4.0 pun mendukung transformasi pendidikan yang terus berubah dan memunculkan inovasi baru seiring waktu. Kemajuan teknologi mendorong adanya upaya dan tuntutan untuk mewujudkan pendidikan yang lebih berkualitas. Hal ini didasarkan pada faktor lingkungan, pendidik, maupun infrastruktur pendidikan sebagai pendukung dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Seperti yang dikemukakan oleh Sira Sirajudin, 2014 bahwa pendidikan merupakan satu hal penting yang dilakukan guna menghadapi segala tuntutan dan tantangan baik lokal maupun global. Dengan pendidikan yang berkualitas maka akan dapat mendorong

keterampilan, kreativitas, dan pengetahuan generasi penerus bangsa sehingga memiliki daya saing yang baik.

Menurut UU Nomor 17 Tahun 2007, Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang Tahun 2005-2025 dikemukakan pada empat tema rencana pembangunan yaitu, (1) Peningkatan kapasitas dan modernisasi, (2) Penguatan layanan, (3) Daya saing regional, (4) Daya saing internasional. Layanan pendidikan menjadi salah satu fokus dalam rencana pembangunan pendidikan. Rencana tersebut berfokus pada peningkatan mutu layanan pendidikan agar berdaya saing dan juga relevan. lembaga atau institusi pendidikan dituntut untuk dapat beradaptasi dan berinovasi terhadap perubahan seiring dengan kemajuan teknologi. Layanan yaitu suatu usaha yang dilakukan lembaga untuk memenuhi keperluan siswa. Layanan yang diberikan kepada siswa baiknya berupa fasilitas yang menunjang kegiatan belajar siswa di sekolah seperti sarana prasarana, kurikulum, dan administrasi yang terstruktur dan teratur. Fasilitas sendiri merupakan sesuatu yang dapat memudahkan kegiatan pembelajaran. Fasilitas dalam pendidikan sendiri dicirikan seperti sarana prasarana pendidikan yang berupa ruang kelas, meja, dan sarana pendukung lainnya.

Kualitas pendidikan tidak sekedar nilai dari bagusnya fasilitas dan sarana prasarana akan tetapi juga pada kualitas lulusan atau output dan juga bentuk layanan yang disediakan lembaga atau sekolah. Pemanfaatan teknologi di dunia pendidikan kini juga telah mencakup di bidang administrasi (Wahyu Fernanda et al., 2022). Pemanfaatan teknologi pada layanan administrasi pendidikan dapat memungkinkan petugas atau staf pelayanan administrasi mengelola dengan lebih mudah dan efektif. Layanan administrasi yang efektif dan berkualitas tidak hanya

dinilai dari aspek proses administratif tetapi juga dari kesesuaian kebutuhan dengan layanan yang tersedia dan juga pengelolaan informasi yang efisien. Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Administrasi Sekolah/Madrasah disebutkan bahwa standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup beberapa yaitu kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan serta petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan sendiri terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan, administrasi kesiswaan, serta administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus yaitu penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, dan lain-lain. Layanan administrasi dalam lembaga pendidikan adalah salah satu hal yang paling utama. Administrasi dalam lembaga pendidikan berkenaan dengan beberapa cara pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan secara efisien dan efektif. Pelayanan administrasi dilakukan sebaik mungkin agar meminimalisir adanya pemborosan tenaga, materi, dan lainnya. Pelayanan administrasi pada lembaga dirasakan oleh seluruh warga sekolah salah satunya adalah siswa. Peningkatan dalam perkembangan siswa dalam pembelajaran dapat dilakukan dengan berbagai aktivitas sehingga faktor-faktor penunjang juga penting untuk diperhatikan seperti fasilitas yang tersedia.

Pentingnya kepuasan pelanggan dalam suatu layanan juga telah diteliti oleh para ahli terutama dalam sebuah organisasi atau lembaga, guna mencapai kepuasan pelanggan dibutuhkan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah satu faktor penting yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas

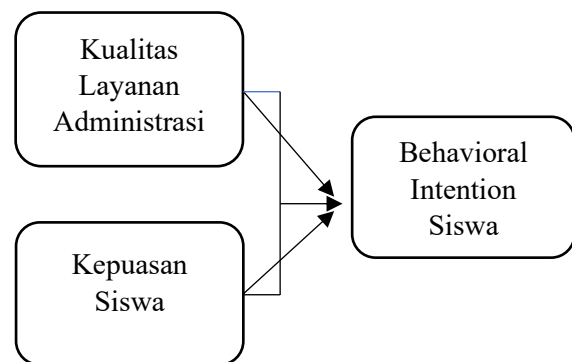
dengan nilai pribadinya serta merasa senang terhadap layanan yang diberikan akan menumbuhkan rasa loyalitas yang tinggi kepada organisasi atau lembaga itu. Pelanggan yang sering kali tidak memiliki loyalitas penyebabnya yaitu karena pelayanan yang diberikan memberikan kesan kurang atau kualitas layanan yang mengalami penurunan dari pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Loyalitas siswa dapat menjadi indikator yang penting untuk mengevaluasi keberhasilan di suatu lembaga pendidikan. Loyalitas sendiri dicerminkan sejauh mana siswa berkomitmen terhadap lembaga sekolah. Menurut Schofield dan Breen (2004) terdapat kebutuhan yaitu tersedianya suatu lingkungan yang dapat memenuhi harapan konsumen sehingga berakibat menghasilkan nilai/perspektif yang dirasakan oleh konsumen menjadi tinggi. Salah satu cara efektif yang digunakan untuk menilai *perceived value* dari pelanggan yaitu keputusan dari pelanggan itu sendiri apakah ingin menggunakan jasa atau produk berulang atau beralih ke jasa yang lainnya. Sehingga kepuasan konsumen menjadi satu hal yang utama yang perlu dicapai oleh pihak jasa/layanan. Dapat disimpulkan bahwasanya pelanggan yang semakin puas dengan jasa atau layanan, maka retensi pelanggan juga akan semakin besar serta bersedia memberikan rekomendasi jasa/produknya kepada orang lain (Anderson dan Sullivan, 1993; Fornell, 1992). SMA Laboratorium Percontohan UPI sendiri selalu berkomitmen untuk memajukan kualitas pendidikan. Hal ini diwujudkan dengan keterlibatan para guru dalam memenuhi kebutuhan siswa mulai dari perencanaan hingga evaluasi pendidikan di sekolah. Komitmen tersebut pun sesuai dengan visi serta misi sekolah yakni terdepan dalam inovasi, layanan pendidikan, dan pembelajaran. Sekolah turut mengembangkan berbagai ide, praktik

pendidikan, dan proses pembelajaran melalui penelitian yang melibatkan kerja sama secara bersama-sama, serta turut mengimplementasikan standar nasional maupun internasional. Beberapa tahun belakangan ini mengalami penurunan jumlah minat siswa yang bersekolah di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Ini dapat dibuktikan dari menurunnya jumlah siswa pada analisis kohort siswa. Penurunan jumlah tersebut dapat menunjukkan minat dan loyalitas siswa/orang tua dan masyarakat yang menurun.

Berkembangnya ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan juga dapat menunjukkan perlunya penelitian tentang pengaruh antara kualitas layanan, kepuasan, dan juga *behavioral intention* siswa di sebuah lembaga. Dengan berkembangnya teknologi dan banyaknya kebutuhan masyarakat, harapannya penelitian ini juga dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Penelitian dilakukan untuk memahami lebih mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Pelayanan di bidang pendidikan juga dapat memberikan pengaruh terhadap berjalannya operasional sekolah. Maka dari itu perlu diketahui sebagai bahan peningkatan layanan dan kelancaran operasional pendidikan di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Dari urgensi tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa Terhadap Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**”.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang dilakukan peneliti berlokasi di SMA Labschool UPI Bandung. Populasi pada penelitian ini yaitu keseluruhan siswa SMA Labschool UPI yang berjumlah 492 siswa. Peneliti memanfaatkan metode *simple random sampling* pada proses pengambilan sampel dengan berdasarkan pada pedoman Slovin. Dari hasil perhitungan menggunakan pedoman Slovin diperoleh sampel minimal yang digunakan berjumlah 220 siswa. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket/kuesioner. Adapun kerangka penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri atas uji asumsi klasik yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas, serta uji analisis data dimana analisis data tersebut menggunakan analisis deskriptif dan uji analisis regresi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Deskriptif

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket berupa *google form* kepada 220 siswa SMA Labschool UPI Bandung dimana sampel penelitian diambil dengan metode *simple random sampling* sehingga peneliti memilih responden secara

**Maya Amalia & Mohammad Syahidul Haq, Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa Terhadap Niat Berperilaku (Behavioral Intention) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

acak. Peneliti mendapatkan data terkait kualitas layanan administrasi, kepuasan siswa, dan *behavioral intention* siswa yang dioleh dengan statistik deskriptif dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*), nilai tertinggi (*max*), nilai terendah (*min*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Rincian dari hasil data setiap variabel yaitu:

| Descriptive Statistics |     |         |         |       |                |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
|                        | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Kualitas Layanan       | 220 | 29      | 55      | 41.25 | 7.330          |
| Kepuasan Siswa         | 220 | 25      | 45      | 36.11 | 6.273          |
| Behavioral Intention   | 220 | 23      | 44      | 33.55 | 4.071          |
| Valid N (listwise)     | 220 |         |         |       |                |

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif diatas, dapat ditentukan menggunakan perhitungan SPSS 27 mengenai tinggi, sedang, dan rendah dari setiap data variabel dengan rumus berikut:

|               | Kualitas Layanan Administrasi   | Kepuasan Siswa  | Behavioral Intention  |
|---------------|---|---|---|
| <b>Rendah</b> | X < M - 1SD<br>X < 41,25 - 7,3<br>X < 33,95                                 | X < M - 1SD<br>X < 36,11 - 6,2<br>X < 29,91                                 | X < M - 1SD<br>X < 33,5 - 4,0<br>X < 29,5                               |
| <b>Sedang</b> | M - 1SD < X < M + 1SD<br>41,25 - 7,3 < X < 41,25 + 7,3<br>33,95 < X < 48,55 | M - 1SD < X < M + 1SD<br>36,11 - 6,2 < X < 36,11 + 6,2<br>29,91 < X < 42,31 | M - 1SD < X < M + 1SD<br>33,5 - 4,0 < X < 33,5 + 4,0<br>29,5 < X < 37,5 |
| <b>Tinggi</b> | M + 1SD < X<br>41,25 + 7,3 < X<br>48,55 < X                                 | M + 1SD < X<br>36,11 + 6,2 < X<br>42,31 < X                                 | M + 1SD < X<br>33,5 + 4,0 < X<br>37,5 < X                               |

Berdasarkan pemaparan hasil perhitungan rumus diatas maka dapat dihasilkan frekuensi data sebagai berikut:

| VarX1               |           |         |               |                    |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid <b>Rendah</b> | 45        | 20.5    | 20.5          | 20.5               |
| <b>Sedang</b>       | 128       | 58.2    | 58.2          | 78.6               |
| <b>Tinggi</b>       | 47        | 21.4    | 21.4          | 100.0              |
| Total               | 220       | 100.0   | 100.0         |                    |

| VarX2               |           |         |               |                    |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid <b>Rendah</b> | 45        | 20.5    | 20.5          | 20.5               |
| <b>Sedang</b>       | 111       | 50.5    | 50.5          | 70.9               |
| <b>Tinggi</b>       | 64        | 29.1    | 29.1          | 100.0              |
| Total               | 220       | 100.0   | 100.0         |                    |

| VarY                |           |         |               |                    |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid <b>Rendah</b> | 34        | 15.5    | 15.5          | 15.5               |
| <b>Sedang</b>       | 151       | 68.6    | 68.6          | 84.1               |
| <b>Tinggi</b>       | 35        | 15.9    | 15.9          | 100.0              |
| Total               | 220       | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan paparan data tabel tersebut membuktikan bahwasanya variabel kualitas layanan administrasi memiliki nilai rata-rata sebesar 41,25 dimana kategori tersebut dalam kategori sedang sehingga kualitas layanan administrasi berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 128. Kemudian variabel kepuasan siswa memiliki nilai rata-rata sebesar 36,11 sehingga kepuasan siswa berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 111. Sedangkan pada variabel *behavioral intention* siswa memiliki nilai rata-rata sebesar 33,5 sehingga variabel *behavioral intention* berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 151.

**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Behavioral Intention Siswa.**

Peneliti menggunakan uji analisis regresi sederhana guna menguji pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen, dalam pengujian ini yaitu variabel kualitas layanan (X1) terhadap variabel *behavioral intention* (Y).

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |      |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |      |        |      |
| 1 (Constant)              | 17.330                      | 1.113      |                           |      | 15.571 | .000 |
| Kualitas Layanan          | .393                        | .027       |                           | .708 | 14.805 | .000 |

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai konstanta B yaitu 17.330 sedangkan nilai koefisien regresi yaitu 0,393. Dengan rumus persamaan regresi linier sederhana dimana  $Y = a + bX$ , maka dari tabel tersebut persamaan regresi

yang dapat dituliskan yaitu  $Y = 17.330 + 0,393 X$ . Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta yaitu sebesar 17.330 sehingga dapat dikatakan nilai konsisten variabel kualitas layanan yaitu sebesar 17.330.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,393. Angka tersebut menunjukkan jika setiap penambahan 1% dari tingkat kualitas layanan administrasi (X1) artinya *behavioral intention* siswa (Y) juga meningkat sebesar 0,393. Sebab nilai koefisien regresi memiliki nilai positif artinya kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.
- Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel menunjukkan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi (X1) terhadap *behavioral intention* siswa (Y) di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .708 <sup>a</sup> | .501     | .499              | 2.882                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan.

Tabel menunjukkan nilai R Square adalah 0,501, menandakan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh sebesar 50,1% terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung, sementara 49,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini.

### Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Behavioral Intention Siswa.

Dalam analisis ini, regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui

pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen, dalam pengujian ini yaitu variabel kepuasan siswa (X<sub>2</sub>) terhadap variabel *behavioral intention* siswa (Y).

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)     | 17.017                      | 1.142      |                           | 14.907 | .000 |
|                           | Kepuasan Siswa | .458                        | .031       | .706                      | 14.703 | .000 |

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Menurut tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai konstanta B yaitu 17.017 sedangkan nilai koefisien regresi yaitu 0,458. Dengan rumus persamaan regresi linier sederhana dimana  $Y = a + bX$ , sehingga persamaan regresi yang dapat dituliskan yaitu  $Y = 17.017 + 0,458 X$ . Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta yaitu sebesar 17.017 sehingga dapat dikatakan nilai konsisten variabel kepuasan siswa adalah sebesar 17.017.
- Koefisien regresi memiliki nilai sebesar 0,458. Ini berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat kepuasan siswa (X<sub>2</sub>) akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,458 dalam *behavioral intention* (Y). Dengan nilai koefisien regresi yang positif, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.
- Berdasarkan nilai signifikansi pada tabel, yaitu 0,000 yang lebih kecil dari 0,05,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan siswa (X<sub>2</sub>) terhadap *behavioral intention* siswa (Y) di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

**Maya Amalia & Mohammad Syahidul Haq, Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa Terhadap Niat Berperilaku (Behavioral Intention) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .706 <sup>a</sup> | .498     | .496              | 2.892                      |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Siswa

Tabel menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,498, menandakan bahwa kepuasan siswa memiliki pengaruh sebesar 49,8% terhadap behavioral intention siswa, sementara 50,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini.

**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa Terhadap Behavioral Intention Siswa.**

Pengujian dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda. Uji tersebut dimanfaatkan sebagai penilaian dampak dari dua variabel bebas, yaitu X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>. Penelitian ini memanfaatkan uji tersebut untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa secara bersama-sama terhadap behavioral intention siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)       | 14.919                      | 1.118      |                           | 13.349 | .000 |
|       | Kualitas Layanan | .226                        | .038       | .407                      | 5.956  | .000 |
|       | Kepuasan Siswa   | .258                        | .044       | .397                      | 5.809  | .000 |

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Berdasarkan pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai konstanta B adalah 14.919. Dengan rumus persamaan regresi linier berganda dimana  $\hat{Y} = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2$ , maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta menunjukkan sebesar 14.919, sehingga jika kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa bernilai nol maka *behavioral intention*

siswa memiliki nilai prediksi sebesar 14.919.

- b. Koefisien regresi untuk kualitas layanan administrasi adalah 0,226. Ini berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat kualitas layanan administrasi (X<sub>1</sub>) menyebabkan peningkatan sebesar 0,226 dalam *behavioral intention* siswa (Y). Dengan nilai koefisien regresi yang positif, artinya kualitas layanan berdampak positif terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.
- c. Koefisien regresi untuk kepuasan siswa adalah 0,258. Ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat kepuasan siswa (X<sub>2</sub>) akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,258 dalam behavioral intention (Y). Dengan nilai koefisien regresi yang positif artinya kepuasan siswa berdampak positif terhadap behavioral intention siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 2063.697       | 2   | 1031.848    | 142.924 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1566.649       | 217 | 7.220       |         |                   |
|       | Total      | 3630.345       | 219 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Siswa, Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel hasil uji Anova F simultan, nilai signifikansi adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> tak ditolak. Ini menandakan kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa berpengaruh secara bersama-sama terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .754 <sup>a</sup> | .568     | .564              | 2.687                      |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Siswa, Kualitas Layanan.

Pada tabel dapat diketahui bahwa nilai R Square adalah 0,568, artinya kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa secara bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa sebesar 56,8%, sementara 43,2% diuraikan oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini.

## Pembahasan

### Tingkat Kualitas Layanan Administrasi di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung

Berdasarkan hasil analisis statistik tentang tingkat kualitas layanan administrasi ditemui rata-rata yaitu sebesar 41,25 sehingga angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berada pada kategori sedang, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh yang cukup terhadap siswa di sekolah terutama dalam hal fasilitas, kemampuan petugas layanan, dan sikap dari petugas layanan. Menurut (Sallis, 2006:87) kualitas layanan akademik merupakan salah satu hal yang penting pada lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dapat dikatakan baik apabila layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga dalam hal ini tingkat kualitas dari layanan administrasi sekolah perlu diperhatikan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dan mendukung kesuksesan pelayanan administrasi adalah kualitas layanan sehingga diperlukan pengelolaan yang baik agar mutu layanan tetap terjaga dengan baik.

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai dari lima

dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan harus dinilai dari perspektif penerima, kepuasan siswa dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melakukan perbaikan yang efektif dalam meningkatkan citra sekolah di mata masyarakat.

### Tingkat Kepuasan Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung

Berdasarkan hasil analisis statistik tentang tingkat kepuasan siswa ditemui rata-rata yaitu sebesar 36,11 sehingga angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan siswa berada pada kategori sedang, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan siswa memiliki pengaruh yang cukup terhadap siswa di sekolah terutama dalam hal kondisi lingkungan yang mendukung, pemberian layanan yang sesuai, dan petugas layanan yang mendukung. Kepuasan siswa merupakan respon perasaan senang atau tidaknya siswa sebagai perbandingan hasil terhadap hasil kinerja layanan dengan harapan siswa tentang layanan yang digunakan. Kepuasan siswa juga berpengaruh terhadap citra positif sekolah sehingga pemenuhan tersebut menjadi salah satu yang perlu diperhatikan. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S (2016), mengemukakan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang dihasilkan dari keputusan pembelian tertentu dan pengalaman menggunakan jasa produk atau layanan, dalam hal ini kepuasan siswa dinilai dari pengalaman siswa dalam menggunakan layanan administrasi di sekolah sehingga dapat ditentukan puas atau tidaknya siswa terhadap layanan administrasi sekolah.

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan merupakan respon yang muncul dan menjadi penilaian dari pengalaman menggunakan jasa layanan atau produk, sehingga dapat diartikan kepuasan siswa



merupakan respon yang muncul dan menjadi penilaian siswa setelah menggunakan jasa layanan administrasi sekolah.

### **Tingkat Niat Berperilaku (Behavioral Intention) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

Berdasarkan hasil analisis statistik tentang tingkat *behavioral intention* siswa ditemui rata-rata yaitu sebesar 33,5 sehingga angka tersebut menunjukkan bahwa *behavioral intention* siswa berada pada kategori sedang, sehingga dapat diketahui bahwa *behavioral intention* siswa memiliki pengaruh yang cukup terhadap lingkungan administrasi di sekolah terutama rekomendasi positif terhadap layanan kepada orang lain, komentar positif dari siswa, dan kecenderungan siswa untuk selalu loyal menggunakan jasa layanan administrasi sekolah. Niat berperilaku siswa merupakan respon dari kepuasan konsumen. Begitupun sebaliknya, ketidakpuasan akan mengakibatkan terciptanya pengaruh yang negatif pada *behavioral intentions* pelanggan (Kitapci et al., 2014). Adanya ketidakpuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap intensi pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa layanan, sehingga dalam hal ini mempengaruhi sikap pemanfaatan siswa terhadap layanan administrasi sekolah.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dan mendukung kesuksesan pelayanan administrasi adalah kualitas layanan sehingga diperlukan pengelolaan yang baik agar mutu layanan tetap terjaga dengan baik. Menurut Mowen (2012), *behavioral intention* sendiri dimaknai dengan sebuah keinginan pelanggan untuk melakukan perilaku berdasarkan suatu cara guna membuang, memiliki, dan memanfaatkan jasa atau produk sehingga

hal ini berkaitan dengan keputusan siswa untuk terus menggunakan dan loyal dengan layanan administrasi sekolah, hal tersebut juga akan mempengaruhi komentar positif dari siswa dan masyarakat

### **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Behavioral Intention Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana, variabel kualitas layanan administrasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,393. Angka tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat kualitas layanan administrasi ( $X_1$ ) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,393 dalam *behavioral intention* (Y). Dengan nilai koefisien regresi yang positif artinya kualitas layanan administrasi berdampak positif terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

Berdasarkan perhitungan statistik dari data Inter-Item Correlation Matrix dapat dilihat bahwa nilai paling tinggi dari tabel tersebut adalah item nomor 5 yaitu sebesar 0,719 sehingga pernyataan yang paling berpengaruh dari variabel kualitas layanan yaitu pelayanan administrasi dilakukan dengan tepat, sedangkan untuk item selanjutnya yang paling berpengaruh adalah item nomor 8 yaitu sebesar 0,718 sehingga pernyataan yang berpengaruh selanjutnya dari kualitas layanan administrasi yaitu siswa dapat mengakses layanan administrasi dengan cepat, hal ini berkaitan dengan kecepatan akses pelayanan administrasi di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Nilai dari masing-masing item kualitas layanan administrasi cenderung bernilai positif, tabel Inter-Item Correlation Matrix menunjukkan hubungan atau korelasi antar item soal. Selain itu juga dilakukan

pengujian regresi sederhana yang menggunakan uji-T parsial yang mana hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  tak ditolak sehingga terdapat pengaruh dari kualitas layanan administrasi terhadap niat berperilaku (*behavioral intention*) siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Uji koefisien determinasi dari variabel kualitas layanan administrasi terhadap variabel *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung menunjukkan bahwa nilai R Square yaitu sebesar 0,501 sehingga kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung sebesar 50,1%.

Penelitian ini diasumsikan bahwa kualitas layanan administrasi memengaruhi niat berperilaku (*behavioral intention*) siswa. Semakin baik kualitas layanan (*service quality*) administrasi yang diberikan maka niat berperilaku atau *behavioral intention* siswa juga semakin positif. Hal tersebut sesuai dengan data hasil perhitungan SPSS yaitu nilai koefisien regresi yang dihasilkan yaitu 0,393 dimana nilai tersebut bernilai positif sehingga kualitas layanan administrasi berpengaruh kearah positif terhadap *behavioral intention* siswa sehingga asumsi dapat diterima. Hasil menunjukkan bahwa beberapa indikator pembentuk variabel kualitas layanan administrasi seperti fasilitas, ketepatan layanan, keterbukaan, kemampuan, dan komunikasi memberikan pengaruh positif secara langsung terhadap indikator kebiasaan atau niat berperilaku siswa seperti loyalitas siswa terhadap sekolah, kepercayaan terhadap layanan administrasi sekolah, dan kedekatan siswa dengan staf. Menurut hasil perhitungan statistik pernyataan yang paling berpengaruh dari variabel kualitas layanan

yaitu mengenai ketepatan dan kecepatan pelayanan administrasi dari petugas pelayanan. Pelayanan administrasi yang cepat dan tepat kepada siswa akan memberikan pengaruh positif terhadap *behavioral intention* siswa.

Hal ini juga searah dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Denaputri et al., (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dari perguruan tinggi kepada mahasiswa memiliki dampak positif terhadap dorongan mahasiswa untuk tetap belajar di perguruan tinggi tersebut. Studi ini juga menemukan bahwa mahasiswa cenderung merekomendasikan perguruan tinggi mereka kepada orang lain di sekitarnya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santoso et al., (2021) juga memaparkan bahwa indikator variabel *assurance* seperti kemampuan staf administrasi dan kepercayaan siswa terhadap layanan administrasi memberikan timbal balik kepada siswa dengan memberikan rasa aman, sedangkan indikator variabel *empathy* seperti pemahaman staf administrasi terhadap kebutuhan siswa memberikan rasa nyaman pada siswa. Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian dari Karunia (2020) yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas siswa, pelayanan yang telah mencapai standar dan sesuai dengan harapan, serta sikap ramah dari orang-orang civitas akademika, kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi, dapat membuat mahasiswa menjadi loyal.

#### **Analisis Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Behavioral Intention Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana, variabel kepuasan siswa memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,458. Angka tersebut menandakan bahwa

setiap kenaikan sebesar 1% dalam tingkat kepuasan siswa ( $X_2$ ) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,458 pada *behavioral intention* siswa (Y). Dengan nilai koefisien regresi yang positif artinya kepuasan siswa berdampak positif terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung.

Berdasarkan perhitungan statistik dari data Inter-Item Correlation Matrix dapat dilihat bahwa nilai paling tinggi dari tabel tersebut adalah item nomor 5 yaitu sebesar 0,875 sehingga pernyataan yang paling berpengaruh dari variabel kepuasan siswa yaitu sistem pelayanan administrasi memiliki mekanisme yang efektif, sedangkan untuk item selanjutnya yang paling berpengaruh adalah item nomor 4 yaitu sebesar 0,871 sehingga pernyataan yang berpengaruh selanjutnya dari kepuasan siswa yaitu proses layanan diberikan secara menyeluruh hingga tersedia informasi yang dibutuhkan siswa tanpa memerlukan arahan tambahan, kemudian item pernyataan selanjutnya yang berpengaruh adalah item nomor 6 yaitu sebesar 0,868 sehingga pernyataan yang berpengaruh selanjutnya yaitu pelayanan administrasi dilakukan dengan menyediakan keseluruhan informasi dari berbagai sumber, item pernyataan nomor 4 dan 6 tersebut berkaitan dengan kelengkapan informasi bagi siswa dari pelayanan administrasi di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Nilai dari masing-masing item dari kepuasan siswa cenderung bernilai positif, tabel Inter-Item Correlation Matrix menunjukkan hubungan atau korelasi antar item soal. Hasil dari pengujian regresi sederhana yang menggunakan uji-T parsial tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  tak ditolak sehingga terdapat pengaruh dari kepuasan siswa terhadap *behavioral*

*intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Peneliti juga melakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh/kontribusi dari variabel kepuasan siswa terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung, hasilnya menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,498 sehingga kepuasan siswa berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Lab Percontohan UPI Bandung sebesar 49,8%

Penelitian ini diasumsikan bahwa kepuasan siswa memengaruhi niat berperilaku (*behavioral intention*) siswa. Siswa yang merasa puas maka niat berperilaku atau *behavioral intention* siswa juga semakin positif. Hal tersebut sesuai dengan data hasil perhitungan SPSS yaitu nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,458 dimana nilai tersebut memiliki nilai positif sehingga kepuasan siswa berpengaruh kearah positif terhadap *behavioral intention* siswa sehingga asumsi dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel kepuasan siswa seperti kesesuaian layanan, totalitas, kesenangan dan kenyamanan memberikan pengaruh positif secara langsung terhadap indikator kebiasaan atau niat berperilaku siswa seperti loyalitas siswa terhadap sekolah, kepercayaan terhadap layanan administrasi sekolah, dan kedekatan siswa dengan staf. Menurut hasil perhitungan statistik pernyataan yang paling berpengaruh dari variabel kepuasan siswa yaitu mengenai efektivitas mekanisme pelayanan kepada siswa dan kelengkapan informasi dari pelayanan administrasi. Mekanisme pelayanan administrasi yang efektif dan tepat serta informasi layanan administrasi yang lengkap akan memberikan pengaruh positif terhadap *behavioral intention* siswa.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Denaputri et

al., (2023) yang menemukan bahwa kepuasan mahasiswa dari perguruan tinggi terhadap mahasiswa memberikan dampak peningkatan niat mahasiswa untuk melanjutkan belajar di perguruan tinggi tersebut, mendorong mereka untuk mengajukan rekomendasi perguruan tinggi mereka kepada orang-orang di sekitarnya. Penelitian ini juga searah dengan penelitian Sari et al., (2022) yang memaparkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pelanggan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan akan mendorong niat pelanggan untuk kedepannya dalam berlangganan dengan produk atau jasa tersebut. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainna et al., (2016) yang memaparkan bahwa kepuasan siswa berpengaruh secara positif terhadap loyalitas siswa.

### **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa Terhadap Behavioral Intention Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung**

Peneliti menggunakan uji regresi linear berganda dengan program SPSS 27 untuk mengetahui perhitungan hasil data penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, artinya hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tak ditolak, sehingga terdapat pengaruh dari kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Kemudian nilai koefisien korelasi ( $R$ ) pada tabel koefisien determinasi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,754 artinya ada pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu kualitas layanan administrasi

dan kepuasan siswa dengan *behavioral intention* siswa. Di samping itu, koefisien determinasi pada tabel menghasilkan  $R$  Square sebesar 0,568, menandakan bahwa kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa secara bersama-sama memengaruhi *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 56,8%.

Berdasarkan perhitungan statistik dari data Inter-Item Correlation Matrix pada Lampiran. 18 dapat dilihat bahwa nilai paling tinggi dari tabel tersebut adalah item nomor 11 yaitu sebesar 0,765 sehingga pernyataan yang paling berpengaruh dari variabel *behavioral intention* yaitu siswa merasakan kedekatan terhadap petugas layanan administrasi di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Nilai dari masing-masing item kualitas layanan administrasi cenderung bernilai positif, tabel Inter-Item Correlation Matrix menunjukkan hubungan atau korelasi antar item soal. Asumsi pada penelitian peneliti yaitu kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa memengaruhi niat berperilaku (*behavioral intention*) siswa. Semakin baik kualitas layanan (*service quality*) administrasi yang diberikan dan semakin meningkat kepuasan siswa maka niat berperilaku atau *behavioral intention* siswa juga semakin positif. Jika dilihat dari data perhitungan SPSS yang dihasilkan maka asumsi dapat diterima. Hasil menunjukkan bahwa beberapa indikator pembentuk variabel kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa memberikan pengaruh positif secara langsung terhadap *behavioral intention* atau niat berperilaku siswa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Denaputri et al., (2023), yang menemukan bahwa pelayanan yang berkualitas dari perguruan tinggi kepada mahasiswa menyebabkan peningkatan niat mahasiswa untuk

melanjutkan studi di perguruan tinggi tersebut, dan bahkan mendorong mereka untuk merekomendasikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain di sekitarnya. Penelitian dari Hwang & Choi (2019) juga memaparkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap *behavioral intention* mahasiswa tetapi kepuasan mahasiswa dapat memediasi hubungan kualitas layanan terhadap *behavioral intention*, sehingga kualitas layanan dan kepuasan siswa keduanya dapat membentuk *behavioral intention* yang positif. Penelitian dari Khalifa et al., (2021) juga memaparkan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi peran mediasi antara kualitas layanan dengan *behavioral intention*, sehingga kepuasan mahasiswa yang terpenuhi terhadap kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh pula terhadap *behavioral intention*.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik SPSS 27 dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi (X1) berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Hasil pengujian dari uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  diterima, selain itu hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square yaitu sebesar 0,501. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki dampak terhadap *behavioral intention* siswa. di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 50,1%.

Berdasarkan dari hasil perhitungan statistik SPSS 27 dapat diketahui bahwa kepuasan siswa (X2) berpengaruh terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Hasil pengujian uji T membuktikan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000, lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis alternatif diterima. Selain itu, koefisien determinasi

menunjukkan nilai R Square sebesar 0,498. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* siswa. di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 49,8%.

Berdasarkan analisis statistik menggunakan SPSS 27, ditemukan bahwa kualitas layanan administrasi (X1) dan kepuasan siswa (X2) memiliki dampak pada *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Hasil dari regresi linear berganda menunjukkan bahwa dalam perhitungan uji F, nilai signifikansi adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tak ditolak. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa terhadap *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. Hasil dari koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,568, mengindikasikan bahwa kualitas layanan administrasi dan kepuasan siswa secara bersama-sama memengaruhi *behavioral intention* siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung sebesar 56,8%.

### **Saran**

Kepala sekolah SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung diharapkan dapat meningkatkan kualitas kondisi sarana pada layanan administrasi sekolah, membantu meningkatkan kualitas kinerja staf administrasi dengan mengadakan rapat atau pelatihan terkait mekanisme pelayanan administrasi sekolah yang sesuai, mengembangkan sistem atau mekanisme administrasi manual yang lebih efisien dan efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.

Staf pelayanan administrasi sekolah dapat memberikan layanan prima terkait hal administrasi kepada siswa, memberikan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan siswa, dan melaksanakan kegiatan administratif dengan mekanisme yang lebih

efektif kepada siswa. Selain itu, staf juga dapat memberikan informasi yang jelas dari berbagai sumber sesuai dengan kebutuhan siswa, dan dapat lebih menerima apabila terdapat kritik atau saran dari siswa.

Siswa diharapkan dapat meningkatkan komunikasi antara siswa dengan guru maupun staf administrasi sekolah sehingga dapat meningkatkan komunikasi yang positif terhadap pelayanan sekolah sehingga dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi siswa.

Bagi peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai dasar untuk penelitian lanjutan yang melibatkan variabel tambahan atau populasi siswa yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ainna, N., Eko Pramono, S., & Subagyo. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. *Educational Management*, 5(2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman>
- Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419–430. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.v0l8.no1.419>
- Alexandro, R., Uda, T., Fendy, H. H., Lestari, U., & Ekonomi, P. P. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5, 399–409. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Amalia, E., Mulyati, B., & Nurlaili, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Universitas Banten Jaya. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1).
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Denaputri, A., Wolor, C. W., & Rachmadania, R. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Behavioral Intention Mahasiswa. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(6). <http://sosains.greenvest.co.id>
- Hong, J., & Kim, B. (2020). Service quality, relationship benefit and experience value in the auto repair services sector. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(2). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6020030>
- Jin-Sook, C., & Soon-Bok, H. (2024). The Impact of Service Quality of Beauty Content on Perceived Beliefs: Focusing on the Moderating Effect of Promotion Focus. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(1), 362–378. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0123>
- Karunia, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan, Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Borneo

Tarakan. In *Jurnal Ecodemica* (Vol. 4, Issue 1).  
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>

Kinasih, K., & Haq, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Taman Baca Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1–7.

Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>