

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:

LAILATUL SILFIYAH

06010321012



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Dosen Pembimbing I

**Dr. Ali Mustofa, M.Pd
NIP.197612252005011008**

Dosen Pembimbing II

**Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I
NIP.198002102011012005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : LAILATUL SILFIYAH

NIM : 06010321012

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 05, Januari 2026

Yang Menyetakan,



LAILATUL SILFIYAH
06010321012

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh:

NAMA : LAILATUL SILFIYAH

NIM : 06010321012

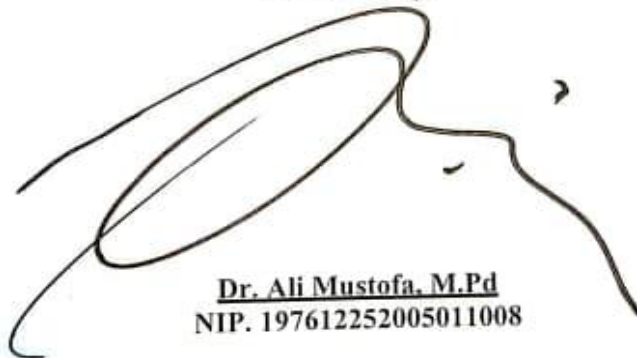
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi.

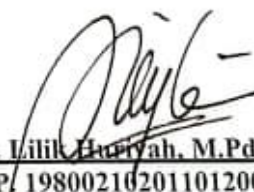
Surabaya, 03 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Ali Mustofa, M.Pd
NIP. 197612252005011008

Pembimbing II



Dr. Lilik Haryah, M.Pd.I
NIP. 198002102011012005

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Lailatul Silfiyah ini telah dipertahankan di depan penguji

Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Prof. Dr. Muhammad Thohir, S.Ag., M. Pd

NIP. 197407251998031001

Penguji I



Prof. Dr. Samsul Maarif, M.Pd

NIP. 196404071998031003

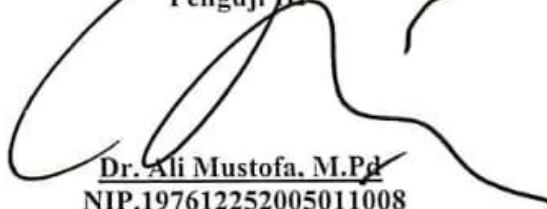
Penguji II



Dr. Mukhlisah AM, M.Pd

NIP. 196805051994032001

Penguji III



Dr. Ali Mustofa, M.Pd

NIP. 197612252005011008

Penguji IV



Dr. Lilik Huriyati, M.Pd.I

NIP. 198002102011012005



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : LAILATUL SILFIYAH
NIM : 06010321012
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/ PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : lailatulsilfiyahh183@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Januari 2026

Penulis,

**Lailatul Silfiyah
NIM. 06010321012**

ABSTRAK

Lailatul Silfiyah (06010321012), Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dosen Pembimbing I, Dr. Ali Mustofa, M. Pd dan Dosen Pembimbing II, Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk 1.) Mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. 2.) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. 3.) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk variabel kualitas pelayanan sedangkan teori Kotler dan Keller untuk variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *simple random sampling*. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat penerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 1.500 dengan sampel 43 orang yang telah menerima pelayanan dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, teknik uji asumsi klasik dan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan administrasi pada Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan oleh kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kemudahan persyaratan, serta profesionalisme aparatur. Pelayanan yang ramah, responsif, didukung sarana dan prasarana yang memadai menciptakan kenyamanan masyarakat serta mencerminkan komitmen Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas. 2) Tingkat kepuasan pelanggan pada Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori sangat puas, yang terbentuk dari pelayanan administrasi yang profesional, cepat, jelas, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Proses pelayanan yang mudah dipahami, sikap petugas yang ramah dan responsif, serta perlakuan yang adil menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan optimal sesuai prinsip pelayanan publik prima, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan membangun citra positif institusi. 3) Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan hasil uji nilai t hitung sebesar 8,272 yang lebih besar dari t table 2.01954, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi memiliki

peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan perlu terus dilakukan sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Lailatul Silfiah (06010321012), The Influence of Administrative Service Quality on Customer Satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office of Sidoarjo Regency, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya. Supervisor I, Dr. Ali Mustofa, M.Pd and Supervisor II, Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I

This study is entitled The Influence of Administrative Service Quality on Customer Satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency. This study aims to 1.) Determine the quality of administrative services at the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency. 2.) Determine the level of customer satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency. 3.) Analyze the influence of administrative service quality on customer satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency. The theory used in this study is the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry for the service quality variable, while the theory of Kotler and Keller for the customer satisfaction variable. This study uses a quantitative method with a descriptive analysis technique. *simple random sampling*. The population of this study was all service recipients at the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency, totaling 1,500, with a sample of 43 people who had received services from the Ministry of Religious Affairs Office in Sidoarjo Regency. Data collection techniques were through questionnaires. Data analysis techniques used validity and reliability tests, classical assumption test techniques, and simple linear regression tests. The results of the study indicate that 1) The quality of administrative services at the Ministry of Religious Affairs in Sidoarjo Regency is in the very good category, indicated by clear procedures, timeliness, ease of requirements, and professionalism of the apparatus. Friendly, responsive services, supported by adequate facilities and infrastructure create community comfort and reflect the commitment of the Ministry of Religious Affairs in Sidoarjo Regency to provide optimal and quality public services.. 2) The customer satisfaction level at the Ministry of Religious Affairs of Sidoarjo Regency is in the very satisfied category, which is reflected in professional, fast, clear, and responsive administrative services tailored to the community's needs. The easy-to-understand service process, friendly and responsive staff, and fair treatment demonstrate that the service is operating optimally in accordance with the principles of excellent public service, thereby fostering public trust and building a positive image for the institution.. 3) The quality of administrative services has a significant effect on customer satisfaction as indicated by the results of the t-test of 8.272, which is greater than the t-table of 2.01954, with a significance value of 0.000 (<0.05), so it can be stated that good quality of administrative services can affect customer satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office of Sidoarjo Regency. This finding indicates that the better the quality of administrative services provided, which includes aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence of service,

the higher the level of customer satisfaction as service users. Thus, the quality of administrative services has a very important role in shaping positive public perceptions of the services provided by the Ministry of Religious Affairs Office of Sidoarjo Regency. Therefore, continuous improvement of the quality of administrative services needs to be carried out as a strategic effort to increase customer satisfaction and public trust in public service institutions.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSYARATAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8

F. Sistematika Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Kualitas Pelayanan Administrasi	21
1. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	21
2. Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Adminisrasi	25
3. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi	27
B. Kepuasan Pelanggan	28
1. Kepuasan Pelanggan.....	28
2. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	32
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Adminstrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
D. Kerangka Teori.....	34
E. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Variabel dan Definisi Operasional	44
1. Variabel Penelitian	44
2. Definisi Operasional.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	48

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	49
1. Populasi	49
2. Sampel dan Teknik Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Kuesioner atau Angket	52
2. Observasi	54
3. Dokumentasi.....	55
F. Instrumen Penelitian.....	55
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
H. Teknik Analisa Data.....	63
1. Uji Asumsi Klasik	63
2. Uji Regresi Linier Sederhana	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72
1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	72
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
3. Uji Asumsi Klasik	77
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	80

B. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	99
DAFTAR LAMPIRAN.....	103
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 2 Surat selesai Peneitian.....	104
Lampiran 3 Pengisian From Kuesioner.....	105
Lampiran 4 Dokumentasi	109
TENTANG PENULIS.....	110

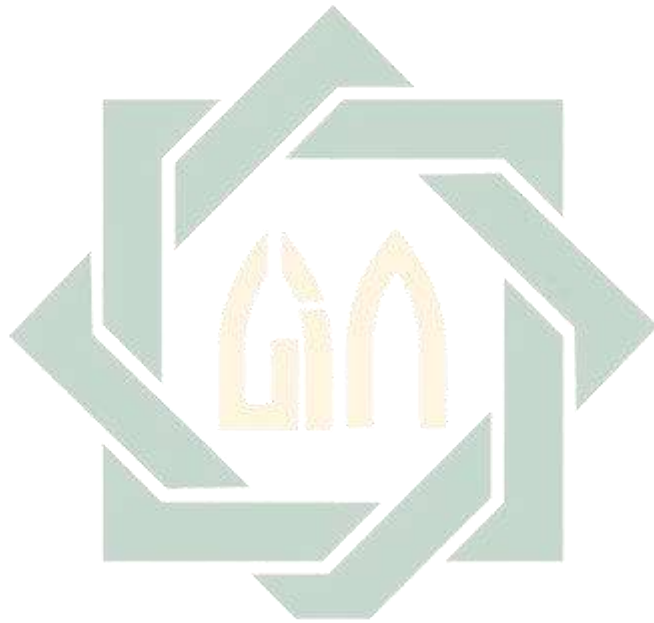
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Penelitian	50
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	54
Tabel 3.3 Skala Likert	57
Tabel 3.4 Blue Print Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo	57
Tabel 4.1 Uji Validitas	75
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.6 hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
Tabel 4.7 hasil Uji F (Simultan).....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Uji Persial)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	40
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalistik	79
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	79



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvian. *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST*. Pasuruan, 2019.
- AFIFAH, KARIMA NUR. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN MAGELANG UTARA*, 2021.
- Agustina, Nani. "Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada Murid." *Paradigma* 19, no. 1 (2017): 61–68. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/download/1540/1310>.
- Aminatus Zahriyah, Suprianik, Agung Parmono, Mustofa. *EKONOMETRIKA Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press. Cetakan Pe. Vol. 50. Jawa Timur, n.d.
- Andi Alif, Andi Alif Tunru, Rahmat Ilahi, and Nurul Hikmah. "Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di Sdn 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda." *SISTEMA: Jurnal Pendidikan* 4, no. 1 (2023): 1–7.
- Apriliana, and Sukaris. "Analisa Kualitas Pada CV.Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 498–504.
- Arifin Akbar. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan." *Jurnal* (2018).
- Azhari, Ervina, La Mohamat Saleh, Meyke Marantika, Jurusan Teknik Sipil, and Politeknik Negeri Ambon. "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Proyek Pada Pelayanan Yang Diberikan." *Journal Agregate* 2, no. 2 (2023): 262–270.
- Cakram, Belajar. "Pengaruh Metode Kerja Kelompok Terhadap Kemandirian Belajar." *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 08, no. September (2023): 1112–1122.
- Difinubun, Siti Hadija, Obednego domingus Nara, and Maslan Abdin. "ANALISIS PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP ASPEK KINERJA PEKERJA PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG LABORATORIUM TERPADU PENDUKUNG BLOK MASELA UNIVERSITAS PATTIMURA." *JOURNAL AGREGATE* 2, no. 1 (2023): 94–100.
- Erik Saut H Hutahaean, Tiara Anggita Perdini. *Akuntansi Sektor Publikif: Untuk Mahasiswa Psikologi*. Cetakan pe. Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas Jawa Tengah: PT. Pena Persada Kerta Utama Redaksi, 2023.
- Fauza Mawaddah, Fedri Ibnu sina, and Alfikri. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN USAHA PADA UMKM RENDANG DI KOTA PAYAKUMBUH." *JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS* I, no. 1 (2023): 17–30.
- Febtriko, Anip, and Ira Puspitasari. "MENGUKUR KREATIFITAS DAN KUALITAS PEMOGRAMAN PADA SISWA SMK KOTA PEKANBARU JURUSAN TEKNIK KOMPUTER JARINGAN DENGAN SIMULASI

- ROBOT.” : *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab* 3, no. 1 (2018): 1–9.
- Firmansyah, Muhammad Anang. *Pemasaran Jasa Buku Pemasaran Jasa: Strategi, Implementasi, Dan Penelitian*. CV BUDI UTAMA, 2019.
- Halim, Abdul, Suci Hayani Bugis, Istiqomah Ayu Syahputri, Fatimah Azzahro Harahap, Arbiatun Hidayah, Ersya Yusasni, Miftahul Jannah, Kurniawan Dito, and Zoelfikar Azri Lubis. “Peranan Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Menangani Pernikahan Dan Kepentingan Keagamaan Masyarakat Di Kecamatan Medan Timur.” *As-Syar’i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga* 5, no. 1 (2023): 293–300.
- Halim, Fitria, Ardhariksi Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, and Vina Novela. *Manajemen Pemasaran Jasa*. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2021.
- Haryanti, Haryanti, Lukman Hakim, and Haerana Haerana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 5, no. 5 (2024): 1009–1022.
- Iba, Zainuddin, and Aditya Wardhana. *Regresi Linier Sederhana Dan Berganda. Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan Spss 29.0 & Smart-Pls 4.0*, 2024.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, 2019.
- Irfan Syahrani, Muhammad. *Analisis Data Kuantitatif*. *EJurnal Al Musthafa*. Vol. 3, 2023.
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita. “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu.” *Pseudocode* 4, no. 1 (2017): 37–46.
- Khotimah, Salis Khusnul. “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARNEGARA” (2024).
- Manajemen, Jurnal, Informasi Jmti, Arsa Firzatullah, and Putra Irawan. “ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SID ` OARJO (SIPRAJA) MENGGUNAKAN METODE” 15, no. 2 (2024): 15–22.
- Marwiyah, Siti. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo, 2023.
- Masruro, Sinollah. “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 302–304.
- Naufal, Ilham Muhamad. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN CILAWU KABUPATEN GARUT” (2022).
- Nidia Suriani, Risnita, M.Syahrani Jailani. “Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau.” *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1 (2023): 24–36.

- Niffa Nadya Rizki Mirella. "Faktor Yang Mempengaruhi:Kepuasan Pelanggan Minatpembelian:Kualitas Produk,Dan Persepsi Harga." *jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial* 3, no. 1 (2022): 350–363.
- Noviyani, Pipih Syaripah; Rindu; Ernita Prima. "TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PERSPEKTIF ISLAM PADA TOKO BUSANA MUSLIM ZASKIA SUNGKAR DI KOTA BANDA Aceh." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 4 (2023): 1275--1289.
- PALUPI, ANASTARI SEPTI DIAH. *IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN UNGGULAN MASYARAKAT (SENYUM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG*, 2024.
- Paputungan, Titaniya, Lucky F Tamengkel, Olivia F C Walangitan, Administrasi Bisnis, and Jurusan Ilmu Administrasi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu." *Productivity* 2, no. 5 (2021): 397–402.
- Pasaribu, Dampak, Christina Verawaty Situmorang, Novi Darmayanti, Yustina Triyani, Oryza Sativa Heningtyas, Ernawati Budi Astuti, Ahmad Syamil, et al. *Metodologi Penelitian Akuntansi Dan Manajemen Pendekatan Kuantitatif*. Penerbit Media Sains Indonesia, 2023.
- Pratiwi, Gusti, and Tukimin Lubis. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Adli Di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan." *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society* 1, no. 3 (2021): 27–41.
- Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiyah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (2021): 446–452.
- Prtama, Okki Yudha. *EVALUASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PENERIMAAN PASIEN DI RSUD LUBAI ULU KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022*, 2022.
- Rahmadanti, Salsabila. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pengguna Jasa Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area" (2023): 1–104.
- Ridhahani. *Metodologi Penelitian Dasar*. Edited by Ahmad Juhaidi. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020.
- Rizka Zulfikar, dkk. *Teori, Metode Dan Praktik Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol. 7, 2024.
- Rosnaini Daga. *Citra Perusahaan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- Saidin. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPLIKASI LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Di PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Jakarta 2)" (2017): 634.
- Sanaky, Musrifah Mardiani. "Uji Reabilitas." *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–439.
- Sasabila, Lutfi Adinda. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

- ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK” (2023): 31–41.
- Schouten, Femmy Sofie, Mega Usvita, Herjuno Ariwibowo Arifin, Feky Reken, Ullya Rahmi Aswin, and Fitri Lestari. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Gita Lentera, 2025.
- Shalsabilah, Nabilah. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al Idarah Al Islamiyah)*, 2022.
- Siyoto, Sandu. *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. Edited by Ayup. Cetakan 1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, n.d.
- Sunardi, Handayani Sri. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8, no. 33 (n.d.): 44.
- Sundari, Eva. *Strategi Pemasaran*, 2024.
- Susanto, Hari Agung, and Narto Irawan Otoluwa. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Astra Internasional Tbk Honda Cabang Maros.” *Jurnal Brand* 2, no. 1 (2020): 141.
- Teddy, Chandra, Chandra Stefani, and Hafni Layla. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. CV IRDH. Cetakan Pe. Purwokerto, 2020.
- Teni, and Agus Yudiyanto. “Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Pendidikan Indonesia* 2, no. 1 (2021): 105–117.
- Ummah, Masfi Sya’fiatul. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Edited by Agung Tri Putranto. *Sustainability (Switzerland)*. Caetakan p. Vol. 11. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Utami Yulia, Muslim Rasmanna Pria, Khairunnisa. “Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen.” *Jurnal Sains dan Teknologi* 4, no. 2 (2023): 21–24.
- Wulandari, Serly. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.” *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (2023): 152–166.
- Wulantari, Wulantari, and Sukardi Sukardi. “Pengaruh Metode Question Student Have Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Sejarah Di Sma Muhammadiyah 2 Palembang.” *Kalpataru: Jurnal Sejarah dan Pembelajaran Sejarah* 4, no. 1 (2018): 69–75.