



Analisis Kualitas Pelayanan di Bagian Penerimaan Siswa Baru Menggunakan Metode *Service Quality* Pada SMK Wiyata Satya

Samuel Hamonangan
STMIK Widuri

Alamat: Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5 Kel. Grogol Utara, Kec. Kebayoran Lama Jakarta Selatan 12210

Korespondensi Penulis: samuellhmg@gmail.com

Abstract. Registration as a new student, both in public and private schools, is the first stage in the admission process. Every year, schools, including SMK Wiyata Satya, organize new student admissions (PSB) for prospective students who plan to register, especially for junior high, high school, or state vocational levels. PSB is an initial stage that is carried out every year to select prospective students based on their academic achievement, with the aim that they can continue their education to a higher level. In this study, we will discuss about service to prospective students today by applying the SERVQUAL (Service Quality) Method. In the application of the SERVQUAL Method, factors that can affect the quality of service in New Student Admissions (PSB) will be identified, by determining the attributes that play a role in influencing the level of customer satisfaction. The Service Quality method is used to identify attributes that need to be improved in service quality, by detailing the gap between the service received and customer expectations. The purpose of implementing Service Quality is to meet customer needs. The concept of service quality and its environment. New Student Admission (PSB) is the first step that occurs every year for the selection of prospective students based on academic scores in order to continue their education at a higher level.

Keywords: Quality of Service, Admission of New Students, Service Quality,

Abstrak. Pendaftaran sebagai siswa baru, baik di sekolah negeri maupun swasta, merupakan tahap pertama dalam proses penerimaan peserta didik. Setiap tahunnya, sekolah, termasuk SMK Wiyata Satya, menyelenggarakan penerimaan siswa baru (PSB) untuk calon siswa yang berencana mendaftar, khususnya untuk jenjang SMP, SMA, atau SMK negeri. PSB adalah tahapan awal yang dilaksanakan setiap tahun guna melakukan seleksi calon siswa berdasarkan prestasi akademis mereka, dengan tujuan agar mereka dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Dalam penelitian ini, akan dibahas mengenai pelayanan kepada calon siswa saat ini dengan menerapkan Metode SERVQUAL (Service Quality). Dalam penerapan Metode SERVQUAL, akan dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan pada Penerimaan Siswa Baru (PSB), dengan menentukan atribut-atribut yang berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Metode Service Quality digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan, dengan merinci kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan. Tujuan dari penerapan Service Quality adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Konsep kualitas jasa merupakan suatu konsep yang kompleks dan seringkali sulit dipahami, sehingga terdapat kesalahan dalam menetapkan sifat kualitas, termasuk kualitas jasa dan lingkungannya. Penerimaan Siswa Baru (PSB) merupakan langkah awal yang terjadi setiap tahun untuk seleksi calon siswa berdasarkan nilai akademik agar dapat melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.

Kata kunci: : kualitas pelayanan, penerimaan siswa baru, service quality,

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan usaha untuk mengembangkan kemampuan atau potensi seorang anak. Dalam undang-undang, disebutkan bahwa setiap warga Indonesia berhak mendapatkan pendidikan. Sekolah adalah salah satu lembaga formal yang memiliki peran penting dalam menumbuhkan potensi anak. Sebagai lembaga pendidikan, sekolah menyelenggarakan pengajaran, bimbingan, dan pelatihan dengan tujuan membantu peserta didik agar dapat mengembangkan potensi mereka secara optimal, mencakup berbagai aspek seperti moral,

spiritual, intelektual, emosional, sosial, dan fisik-motorik. Sekolah berfungsi sebagai pusat pembelajaran dan proses sosialisasi nilai, sikap, watak, budaya, dan perilaku. Semua ini dapat terjadi berkat dukungan sistem kurikulum, sarana dan prasarana yang memadai, tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas, serta lingkungan belajar yang mendukung (Badrul et al., 2021).

Penerimaan siswa baru atau penerimaan peserta didik adalah Langkah awal untuk mendaftar instansi sekolah negeri ataupun swasta. Pada setiap tahun nya sekolah akan melakukan penerimaan siswa-siswa baru yang akan mendaftar, salah satunya adalah SMK Wiyata Satya. Penerimaan Siswa Baru (PSB) merupakan langkah awal yang terjadi setiap tahun untuk seleksi calon siswa berdasarkan nilai akademik agar dapat melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi. Calon siswa yang dimaksud adalah siswa baru yang akan mendaftar pada jenjang SMP atau SMA/SMK negeri (Anggraini, 2019).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP/MTs. Pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan seseorang agar lebih mampu bekerja pada suatu kelompok pekerjaan atau satu bidang pekerjaan daripada bidang-bidang pekerjaan lainnya. Dengan pengertian bahwa setiap bidang studi adalah pendidikan kejuruan sepanjang bidang studi tersebut dipelajari lebih mendalam dan kedalaman tersebut dimaksudkan sebagai bekal memasuki dunia kerja (Sulistiani & Saputra, 2020). SMA/SMK adalah tempat bernaung bagi siswa atau siswi SMP untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi, hal ini menjadi kebutuhan yang penting bagi siswa atau siswi SMP, karena di era perkembangan jaman saat ini terutama pada kota Surabaya, terdapat banyak SMA/SMK yang memiliki banyak kelebihan, seperti memiliki jurusan kekhususan seperti SMF (Sekolah Menengah Farmasi), memiliki banyak ekstrakurikuler, memiliki lokasi yang strategis (Andrew, 2015).

SMK Wiyata Satya merupakan instansi pendidikan swasta yang terletak di Jakarta Barat, SMK Wiyata Satya mempunyai beberapa jurusan yang tersedia. SMK Wiyata adalah salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pendidikan dan juga fasilitas-fasilitas yang baik dalam kegiatan akademik dan non akademik merupakan salah satu penunjang dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada siswa.

Salah satu unit yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjaring siswa-siswa baru, yaitu bagian Penerimaan Siswa Baru (PSB) yang memiliki unsur promosi sebagai kegiatan untuk mendapatkan siswa baru. Sistem Penerimaan Siswa Baru masih menggunakan

Sistem *Recruitmen*.. Penerimaan siswa baru merupakan salah satu proses yang ada di instansi pendidikan seperti sekolah yang berguna untuk menyaring calon siswa yang terpilih sesuai kriteria yang ditentukan oleh sekolah tersebut untuk menjadi siswa didiknya. Pada umumnya proses penerimaan siswa baru dilakukan melalui tahapan pendaftaran, tes seleksi, dan pengumuman penerimaan siswa. (Sitinjak & An, 2022) Menurut (Tegal et al., 2011) kegiatan penerimaan siswa baru pada umumnya merupakan salah satu proses yang ada di instansi pendidikan seperti sekolah yang berguna untuk menyaring calon siswa yang terpilih sesuai setting yang ditentukan oleh sekolah tersebut untuk menjadi siswa didiknya.

Metode *Service Quality* merupakan Metode yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara layanan yang diterima dan harapan pelanggan (Turnip et al., 2014). Tujuan dari *Service Quality* adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas jasa adalah sebuah konsep yang sulit dipahami dan kabur maka seringkali terdapat kesalahan dalam menentukan sifat kualitas, demikian juga kualitas jasa dan lingkungannya tidaklah mudah diterjemahkan oleh konsumen. Untuk mengatasi hal ini, maka manajemen harus dapat menerapkan berbagai strategi untuk menghadapi kompetisi yang seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik (Paramitasari & Magister, 2016).

Kepuasan pengguna sangat penting dalam menjaga kinerja serta nama baik perusahaan, selain itu didalam lingkungan bisnis yang semakin hari mengalami perkembangan yang sangat cepat, setiap perusahaan harus mampu bersaing dalam pasar yang selalu berubah-ubah. Pengguna sangat sensitif terhadap kinerja perusahaan dan layanan perusahaan pesaing oleh karena itu perusahaan harus mampu memahami keinginan pengguna dengan baik. Pengujian validasi instrumen dengan menguji validitas konstruksi, dapat menggunakan pendapat dari para ahli, instrument penelitian harus berkualitas, kualitas itu sudah distandarkan dalam kriteria Teknik pengujian validitas dan reabilitas, selanjutnya di konstruksikan dengan para ahli dengan cara meminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. Likert scale atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan penelitian (Amalia & Zuraidah, 2022).

Dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang bagaimana pelayanan pada calon siswa yang berjalan sekarang ini dengan menggunakan Metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Dalam metode *SERVQUAL* tersebut akan diidentifikasi faktor-faktor yang akan mempengaruhi sebuah kualitas pelayanan di PSB dengan menentukan atribut-atribut yang akan mempengaruhi sebuah kepuasan pelanggan.

Permasalahan yang dihadapi instansi SMK Wiyata Satya adalah belum pernah adanya dilakukan perekapan terhadap kuisioner tingkat pelayanan calon siswa terhadap pelayanan penerimaan siswa. Hal ini mengakibatkan SMK Wiyata Satya tidak mengetahui tingkat kepuasan calon siswa terhadap pelayanan yang diberikan yang mana tidak bisanya dilakukan tindak lanjut terhadap kekurangan pelayanan penerimaan yang diberikan dalam jangka Panjang, hal ini juga akan mempengaruhi kualitas dalam sebuah Sekolah Menengah.

Tujuan dari penelitian kerja praktek ini adalah untuk mengetahui sejauh mana calon peserta siswa terhadap puasnya pelayanan yang diberikan oleh bagian penerimaan siswa baru.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis yang dijalankan. Suatu keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor (Ahmed et.al, 2010). Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (Tangibles), kehandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan (Suryadharma & Nurcahya, 2015).

Penerimaan Siswa Baru (PSB) merupakan langkah awal yang terjadi setiap tahun untuk seleksi calon siswa berdasarkan nilai akademik agar dapat melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi. Calon siswa yang dimaksud adalah siswa baru yang akan mendaftar pada jenjang SMP atau SMA/SMK negeri (Anggraini, 2019).

SMK adalah singkatan dari Sekolah Menengah Kejuruan. SMK adalah jenjang pendidikan menengah di Indonesia yang memberikan pendidikan dan pelatihan keterampilan dan kejuruan kepada siswa. Tujuan utama SMK adalah untuk mempersiapkan siswa agar siap bekerja langsung setelah lulus atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Servqual adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Singkatan *Servqual* sendiri berasal dari "*service quality*" yang berarti kualitas pelayanan dalam bahasa Inggris. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada tahun 1988. *Servqual* mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan.

Servqual mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan dalam setiap dimensi dihitung untuk mendapatkan ukuran kualitas pelayanan. Hasil dari pengukuran Servqual dapat memberikan wawasan yang berharga kepada penyedia pelayanan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

METODE PENELITIAN

Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (Tangibles), kehandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). Jadi tingkatkepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan (Suryadharma & Nurcahya, 2015).

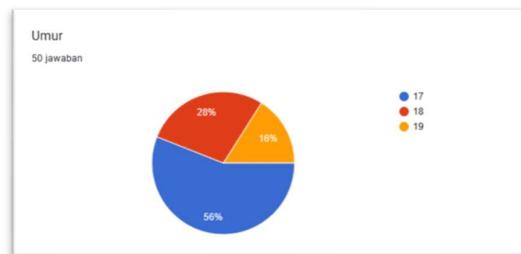
Penerimaan Siswa Baru (PSB) merupakan langkah awal yang terjadi setiap tahun untuk seleksi calon siswa berdasarkan nilai akademik agar dapat melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi. Calon siswa yang dimaksud adalah siswa baru yang akan mendaftar pada jenjang SMP atau SMA/SMK negeri (Anggraini, 2019). *Servqual* adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Singkatan Servqual sendiri berasal dari "*service quality*" yang berarti kualitas pelayanan dalam bahasa Inggris. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada tahun 1988. Servqual mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan. Kelima dimensi tersebut

Pelayanan terhadap kebutuhan, masalah, atau situasi pelanggan. Empati melibatkan upaya untuk memahami dan merespons perasaan pelanggan dengan empati dan kepedulian. Servqual mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan dalam setiap dimensi dihitung untuk mendapatkan ukuran kualitas pelayanan. Hasil dari pengukuran Servqual dapat memberikan wawasan yang berharga kepada penyedia pelayanan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

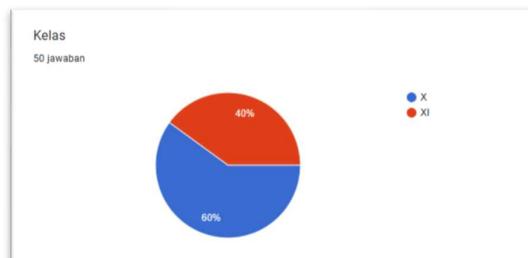
Pada fase ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan staff PPDB sekolah SMK Wiyata Satya untuk memperoleh informasi mengenai lingkungan sekolah, sistem yang sedang berjalan, dan masalah yang terjadi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan referensi yang akurat dalam penelitian. Berikut adalah hasil dari wawancara tersebut.

Dari kuesioner yang sudah disebarakan secara online kepada seluruh siswa SMK Wiyata Satya di Jakarta Barat, sebanyak 100 siswa, penulis berhasil mendapatkan partisipasi dari 30 orang sebagai responden. secara online kepada seluruh siswa SMK Wiyata Satya di Jakarta Barat, sebanyak 100 siswa, penulis berhasil mendapatkan partisipasi dari 30 orang sebagai responden.



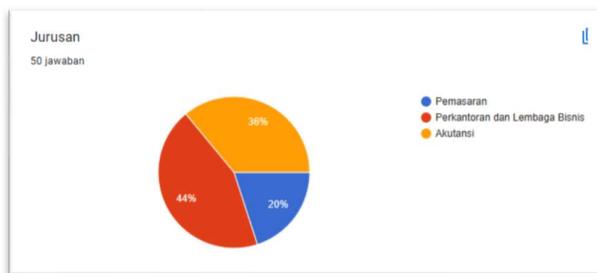
Gambar 1. Hasil Responden Umur

Gambar diatas menunjukkan bahwa 56% berumur 17 tahun, 28% responden berumur 18 tahun, 16% responden berumur 19 tahun.



Gambar 2. Hasil Data Responden Kelas

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 60% berasal dari kelas X, 40% berasal dari kelas XI.



Gambar 3. Hasil Data Responden Jurusan

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 44% responden berjurusan perkantoran dan lembaga, 36% menunjukkan jurusan akutansi, 20% responden menunjukan jurusan pemasaran. Untuk menjawab pernyataan yang diberikan dalam kuesioner penelitian, maka penulis membuat skala pengukuran yang akan dimuat dalam tabel berikut. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan, yaitu:

Dimensi	kriteria	Bobot Persepi	Rata-rata persepsi	Bobot Harapan	Rata-rata Harapan
Tangible	A1	176	3,52	110	2,2
	A2	166	3,42	126	2,52
	A3	151	3,02	118	2,36
	A4	160	3,2	121	2,42
	A5	163	3,26	122	2,44
Realibility	B1	156	3,12	135	2,7
	B2	163	3,26	138	2,76
	B3	163	3,26	136	2,72
	B4	156	3,12	132	2,64
	B5	180	3,6	136	2,72
Responsive	C1	169	3,38	144	2,88
	C2	152	3,04	136	2,72
	C3	156	3,12	128	2,56
	C4	154	3,08	120	2,4
	C5	149	2,98	141	2,82
Assurance	D1	167	3,34	143	2,86
	D2	142	2,84	128	2,56
	D3	158	3,16	139	2,78
	D4	150	3	119	2,38
	D5	159	3,18	129	2,58
Empathy	E1	165	3,33	145	2,9
	E2	156	3,12	125	2,5
	E3	148	2,96	137	2,74
	E4	149	2,98	134	2,68
	E5	163	3,26	142	2,84

Untuk mendapatkan nilai rata-rata persepsi dan harapan, kita dapat membagi total bobot persepsi dan total bobot harapan dengan jumlah responden secara keseluruhan.

Setelah nilai median dari persepsi dan harapan telah dihitung, maka akan ditentukan nilai gap dengan rumus:

$$\text{SQI} = \dots\dots\dots$$

Dimensi	kriteria	Rata- rata persepsi	Rata-rata Harapan	GAP
Tangible	A1	3,52	2,2	1,32
	A2	3,42	2,52	0,9
	A3	3,02	2,36	0,66
	A4	3,2	2,42	0,78
	A5	3,26	2,44	0,82
Realibility	B1	3,12	2,7	0,42
	B2	3,26	2,76	0,5
	B3	3,26	2,72	0,54
	B4	3,12	2,64	0,48
	B5	3,6	2,72	0,88
Responsive	C1	3,38	2,88	0,5
	C2	3,04	2,72	0,32
	C3	3,12	2,56	0,56
	C4	3,08	2,4	0,68
	C5	2,98	2,82	0,16
Assurance	D1	3,34	2,86	0,48
	D2	2,84	2,56	0,28
	D3	3,16	2,78	0,38
	D4	3	2,38	0,62
	D5	3,18	2,58	0,6
Empathy	E1	3,33	2,9	0,43
	E2	3,12	2,5	0,62
	E3	2,96	2,74	0,22
	E4	2,98	2,68	0,3
	E5	3,26	2,84	0,42

Untuk memperoleh nilai gap di atas, langkah yang dilakukan adalah mengurangi nilai median persepsi dengan nilai median harapan. Dari hasil perhitungan tersebut, ditemukan fakta bahwa dimensi tangible memiliki nilai gap sebesar 1,32 reliability memiliki nilai gap sebesar 0,88 responsive memiliki nilai gap sebesar 0,68 assurance memiliki nilai gap sebesar 0,62 dan empathy memiliki nilai gap sebesar 0,62.

Dalam laporan kerja praktek ini, dibahas tentang penilaian kinerja terkait kepuasan siswa di SMK Wiyata Satya Jakarta Barat. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya kualitas pelayanan, di mana belum adanya evaluasi mengenai kepuasan calon siswa baru terhadap pelayanan penerimaan siswa baru.

Oleh karena itu, penulis mencoba menganalisis permasalahan ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, yang umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan berdasarkan Dalam perhitungan gap antara persepsi dan harapan

menggunakan metode Servqual, terdapat lima dimensi pengukuran, yaitu responsiveness, reliability, assurance, tangibles, dan empathy. Berdasarkan analisis menggunakan metode ini, ditemukan bahwa seluruh aspek penilaian memiliki gap yang negatif. Rincian gap pada setiap dimensi adalah sebagai berikut:

1. Dimensi tangibles memiliki gap sebesar 1,32 yang menunjukkan bahwa ketersediaan tempat sampah, kerapian petugas penerimaan siswa, kemudahan petunjuk informasi pelayanan pendaftaran, kemampuan promosi penerimaan siswa, dan durasi pelayanan yang dibutuhkan oleh calon siswa sudah sesuai dengan harapan
2. Dimensi reliability memiliki gap sebesar 0,88 yang menunjukkan bahwa kemampuan staff dalam pengumpulan berkas sudah sesuai dengan harapan. Dimensi responsiveness memiliki gap sebesar 0,68 yang menunjukkan bahwa responsivitas staff
3. Dimensi assurance memiliki gap sebesar 0,62 yang menunjukkan bahwa staff pelayanan bersikap dengan ramah dan staff pelayanan dapat di percaya mengenai data pribadi sudah sesuai dengan harapan.
4. Dimensi empathy memiliki gap sebesar 0,62 yang menunjukkan bahwa staff pelayanan mengutamakan kepentingan calon siswa dan sudah sesuai dengan harapan.
5. Berdasarkan uraian tersebut, kinerja pelayanan dalam semua dimensi penilaian sudah mencukupi dan bisa ditingkatkan lebih baik lagi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di SMK PGRI 4 Jakarta Pusat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMK Wiyata Satya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Namun, dalam konteks SMK PGRI 4, kualitas pelayanan yang ada belum dapat mempengaruhi kepuasan siswa karena terdapat masalah khusus yang dihadapi oleh siswa tersebut. Setelah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelayanan penerimaan peserta didik baru, ditemukan bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi harapan. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap pada kelima elemen metode yang digunakan, yaitu responsiveness dengan gap 0,68, reliability dengan gap 0,88, assurance dengan gap 0,62, tangibles dengan gap 1,32, serta empathy dengan gap 0,62. Semakin rendah nilai gap, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, I. (2019). Perancangan Website Penerimaan Siswa Baru Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 1(2), 56–62. <https://doi.org/10.52303/jb.v1i2.15>
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 930–942.
- Paramitasari, N., & Magister, J. M. (2016). MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA. 02(01), 83–94.
- Putra, M. Y., & Shadiq, J. (2020). Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru pada SMK Bekasi Berbasis Website. *Bina Insani Ict Journal*, 7(1), 43. <https://doi.org/10.51211/biict.v7i1.1335>
- Sitinjak, P. A., & An, M. G. (2022). ARSITEKTURENTERPRISE SISTEM INFORMASI PENERIMAAN SISWA BARU (STUDI KASUS : SMP KRISTEN 2 BANDAR JAYA). 3(1), 1–11.
- Sulistiani, H., & Saputra, V. H. (2020). Penerapan Codeigniter Dalam Pengembangan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Di SMK 7 Bandar Lampung. 6(2), 89–95.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 930–942.
- Tegal, K. A., Azizah, N., & Ramadhani, Y. (2011). Pembangunan Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Di Sekolah Menengah. 3(3), 35–43.
- Turnip, H., Situmorang, M., & Siregar, R. (2014). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Sevice Quality. *Saintia Matematika*, 2(2), 163–171.