Copyright © 2024 The Author(s)
Didaktika: Jurnal Kependidikan Vol. 13 No. 4 Nopember 2024

Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis

Yulia Nurhikmah Sari[1], Akhmad H. Abubakar[2]
[1,2]Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Indonesia

[1]yulianurhikmahs@uhamka.ac.id

Abstrak

Kepuasan siswa adalah evaluasi atau persepsi positif yang dimiliki siswa terhadap pengalaman mereka dalam lingkungan pendidikan. Hal ini dipengaruhi dengan ketersediaan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Semakin tersedianya kualitas layanan yang memenuhi harapan siswa maka siswa akan merasa puas dengan layanan disekolah. Layanan ini termasuk dengan fasilitas sekolah, lingkungan sekolah, kualitas pendidik, interaksi antara guru dan siswa, serta pelayanan yang efisien dan responsif. Penelitian ini mempunyai tujuan guna melakukan pengujian secara empiris pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif melalui metode survey, dengan menyebarkan kuesioner dan melibatkan siswa-siswi sebanyak 255 di SMA Budhi Warman II. Dalam penelitian ini telah diuji dengan melakukan beberapa uji yang mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 37,2% bagi kepuasan siswa dan sisanya dipengaruhi variabel lain. Hal ini menandakan temuan penelitian ini memperlihatkan bahwasannya terdapat hubungan positif antara kualitas layanan jasa dan kepuasan siswa di SMA Budhi Warman II.

Kata kunci: Kualitas Layanan Jasa, Kepuasan Siswa, Lingkungan sekolah.

Pendahuluan

Era perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan yang semakin kompleks membuat manusia secara aktif mengikuti percepatan teknologi salah satunya dalam bidang pendidikan. Pendidikan adalah proses pembelajaran yang sistematis dan terstruktur. Pendidikan berperan penting untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan membekali proses menggapai cita-cita. Hal itu tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pendidikan nasional mempunyai fungsi. Pasal 3 menjelaskan bahwa pendidikan nasional mempunyai fungsi mengoptimalkan kemampuan masyarakat dan membentuk sikap yang baik. Tujuannya untuk mencerdaskan negara, meningkatkan bakat atau potensi peserta didik, dan menjadikan manusia yang berkeyakinan serta bertakwa. Menjadikan manusia yang memiliki akhlak mulia, cakap, sehat, kreatif, mandiri serta berilmu, serta menjadi masyarakat yang nasionalisme, sadar demokrasi, dan bertanggung jawab. Di era sekarang ini, pendidikan sangat mempengaruhi kehidupan. Banyak orang yang menyadari pentingnya pendidikan untuk masa depan dan peningkatan kualitas kehidupan bermasyarakat.

Pada era sekarang ini, pendidikan sangat mempengaruhi kehidupan. Masyarakat semakin melek terhadap pendidikan dan sadar akan pentingnya pendidikan untuk mewujudkan rencana-rencana dimasa depan dan kualitas hidup yang lebih baik. Harapan siswa terhadap pendidikan mencakup fasilitas yang lengkap, metode pengajaran interaktif, dan lingkungan belajar yang kondusif. Namun, kenyataannya masih ada kekurangan dalam beberapa aspek tersebut, seperti kurangnya fasilitas atau metode pengajaran yang belum optimal.

Pendidikan merupakan awal dari majunya suatu bangsa. Pendidikan memainkan peranan penting dalam meningkatkan kemampuan serta daya saing suatu negara di mata dunia (Ardian & Sitorus, 2022). Tanpa pendidikan, manusia akan kesulitan dalam mengembangkan diri dan meningkatkan kualitas hidupnya. Tingginya minat terhadap pendidikan mengakibatkan perlunya peran lembaga pendidikan yang mampu bersaing di era modern ini. Dengan adanya hal ini terbentuk suatu persaingan yang terdapat dalam bidang kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan kepada siswanya.

Faktor persaingan yang meningkat di bidang pendidikan menyebabkan Lembaga Pendidikan khususnya Pendidikan Sekolah Menengah Atas perlu untuk melakukan perubahan dengan membenahi kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Seiring dengan perkembangan era teknologi saat ini, orang tua menginginkan anaknya bersekolah di Lembaga Pendidikan yang memiliki kualitas mutu Pendidikan yang baik. Pemilihan sekolah tidak terlepas dari seberapa bagusnya kualitas sekolah dan kualitas jasa yang ditawarkan dan hasil kepuasan yang telah didapat dari kualitas layanan yang diberikan. Fasilitas pendukung dalam dunia pendidikan yang canggih terdapat pada adanya jasa guru yang berkualitas yang akan berdampak pada proses pembelajaran yang baik. Dari proses inilah diharapkan akan menciptakan hasil belajar yang baik dan memuaskan (Handayani, 2015).Banyak faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam funia pendidikan salah satunya yaitu kualitas layanan. Kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan kualitas layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk menghasilkan kualitas lulusan yang terbaik, kompeten dalam bidangnya. Bukti dengan adanya prestasi yang diperoleh, evaluasi, serta keberhasilan alumni dalam menapatkan pekerjaan yang layak ataupun keberhasilan dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan selanjutnya yang lebih tinggi merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sekolah yang akan diakui dan diterima oleh lingkungan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen dari jasa Pendidikan (Kusjono & Sudjiani, 2019).

Kualitas yang disediakan tidak hanya dapat dilihat dari bangunan yang bagus atau fasilitas yang disediakan saja, namun kualitas sekolah lebih terlihat bagus apabila diukur dari kepuasan yang dialami siswa dalam merespon terhadap pelayanan pendidikan yang telah diberikan sekolah. Layanan jasa adalah salah satu dari jenis kegiatan ekonomi yang melibatkan penyediaan suatu layanan atau manfaat tanpa adanya transfer kepemilikan produk fisik. Berbeda dengan barang, yang merupakan produk fisik yang dapat dilihat dan disentuh, layanan jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Pada dasarnya, layanan jasa melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen, dengan fokus pada pengalaman atau manfaat yang diberikan. Kepuasan siswa dikatakan baik apabila kualitas layanan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspetasi siswa. Dengan hal ini, pencapaian kepuasan siswa memerlukan kesimbangan antara kebutuhan dan keinganan dengan apa yang diberikan. Jadi kualitas layanan jasa adalah layanan yang disediakan oleh sekolah yang akan dirasakan oleh siswanya semasa bersekolah (Afandi Cahyono, 2013.).

Pemberian kualitas layanan jasa oleh sekolah sangat mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan yang sekolah berikan, tentu saja hal ini juga mempengaruhi cara pembelajaran dan hasil yang akan didapatkan siswanya. Sehingga dari kepuasan siswa akan berdampak langsung dengan kualitas sekolahnya karena semakin puas siswa maka akan semakin terpercaya citra sekolah tersebut dalam memenuhi harapan orang tua dan siswanya dan akan menjadi sekolah yang diminati dimasyarakat. Kepuasan siswa merupakan perasaan puas atau memuaskan yang muncul sebagai hasil dari pencapaian atau pemenuhan suatu kebutuhan, harapan, atau keinginan. Kepuasan ini terkait dengan apa yang didapatkan siswa setelah menerima kualitas layanan di sekolah.

Kepuasan siswa adalah evaluasi atau persepsi positif yang dimiliki siswa terhadap pengalaman mereka dalam lingkungan pendidikan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti

Copyright © 2024 The Author(s)

kepuasan terhadap pengajaran, fasilitas sekolah, interaksi dengan guru dan teman sekelas, serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler. Beberapa ciri kepuasan siswa meliputi; Kualitas Pengajaran, siswa merasa puas jika mereka merasa materi yang diajarkan relevan, disampaikan dengan jelas, dan memberikan motivasi kepada mereka untuk belajar lebih tekun. Fasilitas dan Sumber Daya, hal ini juga terkait dengan ketersediaan dan kualitas fasilitas seperti perpustakaan, laboratorium, teknologi pembelajaran, serta kondisi fisik sekolah yang mendukung. Interaksi dengan Guru dan Teman dengan adanya hubungan baik yang terjalin antara siswa dengan guru dan teman sekelas dapat meningkatkan rasa nyaman dan dukungan dalam lingkungan belajar. Keterlibatan dalam Kegiatan Ekstrakurikuler, partisipasi siswa-siswi dalam kegiatan di luar jam pelajaran, seperti klub, olahraga, atau proyek kolaboratif, dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi siswa. Pelayanan Administratif, apabila pelayanan efisien dan responsif dalam hal administrasi sekolah, seperti penjadwalan, layanan konseling, dan bantuan akademik, juga berkontribusi pada kepuasan siswa. Yang terakhir, Keamanan dan Kesejahteraan, apabila siswa dan siswi yang merasakan kenyamanan dan kemanan disekolah cenderung akan merasa lebih fokus pada pembelajaran.

Kepuasan siswa bukan hanya tentang pengalaman secara langsung di kelas, tetapi juga mencakup pengalaman sosial dan emosional mereka di sekolah. Hal ini ditunjukkan dengan performa dan fasilitas fisik untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Mereka bisa dalam bentuk bangunan, peralatan, peralatan, dan penampilan staf (Astuti, 2017). Penting untuk memperhatikan bahwa kepuasan siswa tidak hanya mengenai aspek fisik dan akademik semata, tatapi juga faktor emosional dan sosial. Ketika semua aspek ini diperhatikan dengan baik oleh sekolah, biasanya Tingkat kepuasan iswa dapat meningkat, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada hasil akademik dan perkembangan pribadi siswa. Hal ini penting karena kepuasan siswa dapat memengaruhi motivasi belajar mereka, tingkat kehadiran, dan pencapaian akademik secara keseluruhan. Pentingnya memperhatikan kepuasan siswa adalah untuk menghadirkan lingkungan yang positif dan dapat mendukung proses belajar mengajar, yang nantinya dapat memotivasi siswa untuk belajar lebih giat, menghadiri sekolah secara teratur, dan secara keseluruhan meraih potensi mereka secara maksimal. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus terhadap faktor-faktor ini membantu sekolah untuk mengoptimalkan pengalaman pendidikan siswa mereka. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari tanggapan konsumen terhadap tingkat layanan yang diperoleh dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga memiliki keinginan untuk melakukan pembelian kembali sehingga meningkatkan (Zulfah Fadilah & Supendi, 2024)

Kepuasan siswa yang baik mencakup berbagai aspek positif, baik secara individual maupun institusional. Hasil yang dapat diharapkan dari Tingkat kepuasan yang tinggi yaitu memotivasi dan keterlibatan yang tinggi, pencapaian akademik yang lebih baik, perilaku positif dan disiplin, hubungan yang baik dengan orang tua, meningkatkan kualitas pengajaran dan layanan, peningkatan kesejahteraan emosional dan social. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan siswa bukan hanya tentang memenuhi harapan-harapan mereka, tetapi juga dapat memili dampak yang signifikan pada prestasi akademik, kesejahteraan siswa, dan reputasi sekolah. Namun, kenyataannya sering kali harapan siswa terhadap pendidikan tidak selalu terpenuhi. Faktor-faktor seperti fasilitas yang kurang memadai, metode pengajaran yang tidak efektif, dan kurangnya perhatian dari tenaga pendidik dapat menyebabkan ketidakpuasan siswa. Maka dari itu, penting bagi sekolah untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang akan diberikan kepada siswa-siswi (Widiarto, 2017)

SMA Budhi Warman II adalah sekolah menengah atas yang berada di Jl. Raya Bogor Km 28 Kelurahan Pekayon, Kecamatan Pasar Rebo, Jakarta Timur. Dengan lokasi yang strategis dan

akreditasi A, sekolah ini memiliki rata-rata biaya sumbangan pembinaan Pendidikan yang berbeda dalam tingkatan kelasnya. Untuk kelas 10 sebesar Rp. 630.000/bulan, untuk kelas 11 Rp. 640.000/bulan, dan untuk kelas 12 Rp. 650.000/bulan. Sekolah ini memiliki fasilitas kurang lebih luas tanah 7500 m2 dan luas bangunan sebesar 6000 m2 dengan berisikan fasilitas ruang belajar, ruang laboratorium, lapangan, musholla dan ruangan yang lain-lain. Sekolah ini juga memiliki kurang lebih 49 tenaga pendidik.

Dengan akreditasi dan kualitas yang ditawarkan tersebut menimbulkan pertanyaan yang berlandaskan berpengaruhkah kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa di SMA Budhi Warman II. Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan masa depan sekolah dengan memahami kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan survei yang dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa di SMA Budhi Warman II diperoleh data suvei sebagai berikut; bahwa terjadi kualitas pengajaran sebesar 60% siswa merasa puas dengan metode pengajaran dan kompetensi guru, sementara 40% merasa perlu adanya peningkatan. Fasilitas sekolah dengan angka 55% siswa puas dengan fasilitas yang tersedia, seperti laboratorium, perpustakaan, dan lapangan olahraga, namun 45% mengharapkan fasilitas yang lebih baik. Layanan Administrasi sebesar 50% siswa merasa layanan administrasi sudah memadai dan efisien, sedangkan 50% merasa ada ruang untuk perbaikan. Dukungan Akademik dan Non-Akademik sebesar 58% siswa puas dengan bimbingan akademik dan kegiatan ekstrakurikuler yang disediakan, sementara 42% merasa masih ada yang bisa ditingkatkan.

Menurut para ahli, kepuasan siswa adalah indikator penting dari kualitas pendidikan yang diberikan oleh sebuah institusi. Kepuasan ini berhubungan langsung dengan motivasi belajar, partisipasi dalam kegiatan sekolah, dan hasil dari belajar siswa. Menurut Peraturan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2016 No. 20 tentang Standar Kompetensi Lulusan Sekolah Dasar dan Menengah menekankan bahwa pendidikan harus mampu mengembangkan potensi pribadi siswa-siswi secara optimal, yang salah satunya tercermin dari tingkat kepuasan mereka.

Metode

Metode yang dipergunakan di penelitian ini yakni penelitian kuantitatif melalui menggunakan metode survei. Teknik ini dipakai dengan mempertimbangkan pengaruh variabel X yang diukur terhadap variabel Y. Di penelitian ini melibatkan pengumpulan data dalam bentuk angka dan statistik untuk mengidentifikasi pengaruh yang dapat diukur secara objektif.

Penelitian ini dilakukan pada rentang bulan Oktober 2023 hingga bulan Mei 2024 yang berlokasi di SMA Budhi Warman II di Kecamatan Pasar Rebo, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Populasi didalam penelitian ini merupakan siswa dan siswi yang bersekolah disekolah tersebut dengan jumlah keseluruhan 695 siswa/i. Berdasarkan jumlah populasi yang sangat besar ini tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mengambil sampel dengan populasi keseluruhan tersebut. Berdasarkan perhitungan dengan Tingkat presisi 5% maka jumlah sampel dari populasi tersebut berjumlah 255 sampel.

Dalam mengambil sampel, teknik yang dipergunakan yaitu Teknik *Probability Sampling* atau dikenal pula sebagai sampling peluang. Dalam Teknik *Probability Sampling* ini terdapat beberapa Teknik, namun penelitian ini mempergunakan Teknik *Simple Random Sampling. Simple Random Sampling* yakni teknik yang dapat digunakan untuk mengambil sampel dengan menghadirkan peluang yang sama rata terhadap tiap anggota populasi yang akan dijadikan sampel (Kanah Arieska et al., 2018).

Copyright © 2024 The Author(s)

Data yang telah diperoleh peneliti merupakan data primer dengan melalui observasi dan pengisian angket (kuesioner). Peneliti memnyebarkan angket (kuesioner) pada siswa dan siswi yang ada di SMA Budhi Warman II. Dimana siswa-siswi tersebut mengalami permasalahan yang terjadi yakni apakah layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Hasil

Pengujian dilakukan pada data yang telah diambil melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan sampel sebanyak 255 peserta didik di SMA Budhi Warman II Jakarta Timur, pengujian ini dilakukan dengan bantuan sistem *SPSS 29 for windows*.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KUALITAS	255	37	74	59.08	.509	8.122
KEPUASAN	255	41	74	57.31	.450	7.190
Valid N (listwise)	255					

Gambar 1. *Deskriptif Statistik*

Berdasarkan uji diatas, terdapat gambaran distribusi data yang telah didapatkan oleh peneliti yaitu variabel X (Kualitas Layanan Jasa), dari data yang tertera diatas dapat terlihat bahwa nilai minimum yang didapat dari variabel X sebesar 37. Sedangkan nilai maksimum yang terdapat diatas sebesar 74 dengan rata-rata sebesar 59.08. Standar deviasi data variabel X adalah 8.122. Sedangkan untuk variabel Y (Kepuasan Siswa), dari data yang tertera diatas dapat terlihat bahwa nilai minimumyang didapat dari variabel Y sebesar 41. Sedangkan nilai maksimum variabel Y sebesar 74 dengan rata-rata sebesar 57.31. Standar deviasi data variabel Y adalah 7.190

Uji Normalitas Data

Suatu pengujian yang dapat dilangsungkan guna melihat mengenai apakah data memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas dapat menggunakan uji Sample dengan tipe Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi meliputi:

1) nilai taraf signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel terdistribusi normal.
2) Jika nilai taraf signifikansi < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel tidak terdistribusi dengan normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			255
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		5.69708463
Most Extreme Differences	Absolute		.040
	Positive		.040
	Negative		-.040
Test Statistic			.040
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		.406
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.393
		Upper Bound	.418

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 2. *Hasil Uji Normalitas Data*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024.

Berlandaskan terhadap temuan uji normalitas tersebut nilai signifikansi (Asymp. Sig) adalah sejumlah 0.200 > 0.05 , dengan demikian dari itu kesimpulannya bahwa hasil uji normalitas menunjukkan bahwa ada bukti yang sangat kuat bahwa residual memiliki distribusi normal.

Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan memiliki tujuan guna melihat mengenai apakah variabel X dan Y mempunyai perngaruh yang linier secara signifikansi, uji ini dilangsungkan menggunakan landasan pengambilan Keputusan yang meliputi:

1) Jika nilai Signifikansi < 0,05 sehingga kesimpulannya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
2) Jika nilai Signifikansi > 0,05 sehingga kesimpulannya tidak terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
varY * varX	Between Groups	(Combined)	6843.745	33	207.386	7.291	<.001
		Linearity	4886.121	1	4886.121	171.773	<.001
		Deviation from Linearity	1957.625	32	61.176	2.151	<.001
	Within Groups		6286.396	221	28.445		
	Total		13130.141	254			

Gambar 3. *Uji Linearitas*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024.

Berdasarkan hasil uji linearitas melalui SPSS 29 tersebut dijumpai nilai signifikansi yang didapat sejumlah 0.001 < 0,05 , sehingga dari itu kesimpulannya bahwasannya hasil uji linearitas menunjukkan terdapat pengaruh yang linier secara signifikansi antara variabel X dan Variabel Y.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tujuan dilakukannya uji regresi linier sederhana ini adalah guna melihat pengaruh antara dua variabel.

Coefficients[a]

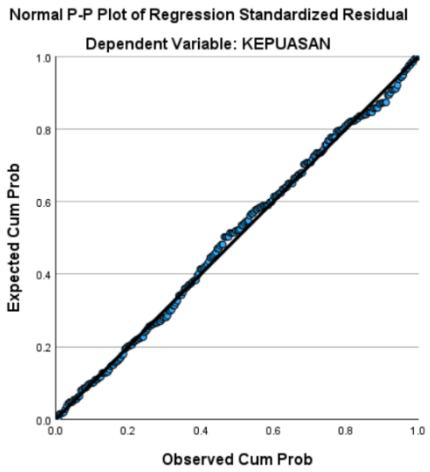
Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.402	2.630		9.659	<.001
	Kualitas	.540	.044	.610	12.245	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 4. *Uji Regresi Linier Sederhana*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024.

Berdasarkan data output diatas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta positif sebesar 25,402 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa. Koefisien regresi sebesar 0,540 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel kualitas layanan jasa akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,540 satuan pada kepuasan siswa. Artinya semakin baik kualitas pelayanan jasa yang diberikan maka akan menghasilkan tingkat kepuasan siswa yang tinggi, begitu pula sebaliknya

Copyright © 2024 The Author(s)



Gambar 5. *Nilai Regresi*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan dari grafik diatas, ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif terhadap variabel-variabel tersebut, titik-titik di garis grafik tersebut menunjukkan gejala korelasi linier positif yang terdapat antara variabel X dan variabel Y, yang maknanya apabila satu variabel meningkat dengan demikian variabel lain juga akan meningkat, karena adanya letak kelurusan yang menunjukkan gejala linieritas.

Pengujian Hipotesis

Uji t (parsial)

Uji statistik t (parsial) dilangsungkan dengan tujuan guna memperlihatkan seberapa jauh pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y. Adapun penilaian uji t (parsial) dengan taraf signifikansi sejumlah 0.05. Maka dapat diambil Keputusan sebagai berikut: Jika taraf signifikansi > 0,05 sehingga hasilnya bisa disimpulkan bahwasannya variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika taraf signifikansi < 0,05 sehingga hasilnya bisa disimpulkan bahwasannya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y

Selain itu bisa didapatkan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, sebagai berikut; jika nilai t hitung > t^{tabel} maka maknanya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan, jika nilai t^{hitung} < t^{tabel} maka maknanya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.402	2.630		9.659	<.001					
	KUALITAS	.540	.044	.610	12.245	<.001	.610	.610	.610	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Gambar 6. *Uji t (parsial)*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui dari data diatas terdapat nilai Signifikansi untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y yakni sejumlah 0.001 < 0.05 serta nilai t^{hitung} sebesar 12.245 > 9.659 dengan demikian bisa diambil suatu simpulan bahwasannya H1 diterima yang maknanya ada pengaruh Kualitas Layanan Jasa (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y).

Koefisien Determinasi

Dalam uji ini mempunyai tujuan guna melihat seberapa besar presentase pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus koefisien determinasi dapat dicermati di bawah ini:

$$KD = r^2 * 100\%$$

Keterangan:
KD = Koefisien determinasi
r = Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610[a]	.372	.370	5.708

a. Predictors: (Constant), Kualitas

Gambar 7. *Uji Koefisien Determinasi*
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Dari gambar diatas menunjukkan seberapa besar nilai korelasi (R) yakni sejumlah 0.610. Dari data output tersebut didapatkan hasil koefisien determinasi (R Square) sejumlah 0.372, yang berarti adanya pengaruh antara avariabel X terhadap variabel Y dengan nilai presentase sejumlah 37,2% serta sisanya mendapatkan pengaruh dari variabel yang lain.

Pembahasan

Melalui hasil penelitian yang peneliti olah dan analisa dengan menggunakan SPSS 29, hasil dalam pengolahan data yaitu nilai residu variabel bebas dan variabel terikat untuk ukuran sampel sebesar 255 yaitu 0,200. Artinya data penelitian ini memiliki distribusi normal sebab nilai residu > 0,05 atau 0,200 > 0,05, dengan demikian *regression model* mampu dipergunakan untuk pengujian hipotesis. Selain itu, diperoleh persamaan regresi Y = 52,402 (α) + 0,540 (X), artinya α = konstanta (jika kualitas layanan jasa konstan maka kepuasan siswa sebesar 52,402, koefisien arah regresi / (X) = 0,540 (nilai positif) jika kualitas layanan jasa meningkat sejumlah satu dengan demikian kepuasan siswa juga akan meningkat sejumlah 0,540. Dalam pengujian hipotesis diketahui nilai t-hitung sejumlah 12,245 serta nilai t-tabel sejumlah 9.659 atau nilai t hitung 12.245 > 9.659 dengan demikian mampu diambil suatu simpulan bahwasannya H1 diterima yang maknanya ada pengaruh Kualitas Layanan Jasa (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y). Dengan demikian kesimpulannya terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan tabel uji korelasi terdapat hasil (R Square) sebesar 0,372, yang berarti ada pengaruh dengan presentase 37,2% pada variabel X terhadap variabel Y serta sisanya mendapatkan pengaruh oleh variabel yang lain.

Liniear terhadap penelitian sebelumnya yang dilangsungkan oleh (Ega Gasela, 2018) ada pengaruh positif antara kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa. Menurut (Ega Gasela, 2018). Kepuasan siswa meningkat apabila diberikan layanan berkualitas tinggi berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Dengan kata lain, sekolah mempunyai peranan penting dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan karena akan menentukan kepuasan

Copyright © 2024 The Author(s)

siswa dalam proses pembelajaran. Dengan kata lain, jika sekolah memberikan kualitas layanan yang memenuhi harapan siswa dan secara konsisten meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa, maka kepuasan siswa sebagai konsumen pendidikan akan meningkat dan berkelanjutan. Temjuan penelitian ini liniear terhadap penelitian sebelumnya yang dikerjakan oleh (Afandi Cahyono et al., 2013) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Siswa kelas X dan kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember". Penelitian tersebut juga menegaskan bahwasannya pelayanan jasa memberikan dampak terhadap kepuasan siswa.

Faktor terpenting dalam mengantisipasi kepuasan siswa adalah dengan memberikan kualitas layanan jasa yang terbaik disekolah. Hal yang meliputi kualitas layanan jasa adalah berupa bukti fisik *(tangibles)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, serta empati *(empathy)* yang mampu menciptakan kondisi nyaman disekolah. Dengan terciptanya lingkungan sekolah nyaman akan meningkatkan rasa percaya diri siswa-siswi dalam proses belajar, pengembangan diri, dan dapat berdampak positif pada motivasi belajar dan pencapaian akademik.

Kesimpulan

Berlandaskan terhadap temuan dari penelitian ini serta pembahasan yang tertera diatas, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan siswa di SMA Budhi Warman II telah memberikan kesimpulan dan membuktikan bahwa hipotesis yang diteliti dapat diterima. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwasannya kualitas layanan jasa mempengaruhi kepuasan siswa disekolah khususnya di SMA Budhi Warman II. Uji ini menunjukkan bahwa H1 dapat diterima. Hal ini mampu dicermati dari R Square yang hasilnya sebesar 37,2% memperlihatkan bahwasannya peran kualitas layanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara signifikan. Sedangkan untuk sisanya mendapatkan pengaruh oleh faktor lain yang tidak dijelaskan di penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan diatas, bahwasannya kualitas layanan jasa yang diberikan di sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa. Ketika sekolah memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan jasa mereka, mereka dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih menyenangkan, mendukung, dan efektif bagi siswa. Kepuasan siswa yang tinggi tidak hanya mencerminkan pengalaman positif mereka di sekolah, tetapi juga dapat berdampak positif pada motivasi belajar, partisipasi siswa, dan pencapaian akademik secara keseluruhan.

Ucapan terima kasih

Saya ingin berterimakasih kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka dan dosen-dosen prodi pendidikan ekonomi serta dosen pembimbing saya bapak Drs. Akhmad H. Abubakar. MM atas dukungan dalam proses perkuliahan dan penulisan tugas akhir saya. Kepada SMA Budhi Warman II atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian disekolah ini. Tanpa kerjasama dari pihak-pihak ini, penelitian ini tidak akan terwujud. Peneliti berterimakasih atas saran, bimbingan serta fasilitas yang telah diberikan.

Dengan sangat tulus, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada Almh Ibu dan Alm bapak saya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam pengharapan yang pasti setiap hari dibait doamu menjadi kunci kemudahan dan pencapaianku saat ini. Kepada kakak-kakakku tercinta Rima Melati, Jaini Ari Felayati, Ade Muhammad Ilham, Adi Nugroho dan Dwi Insani Haunan beribu terimakasih selalu mendoakan, mendukung baik berupa moril dan materil dan memotivasi yang tiada hentinya baik nasihat, masukan dan arahan dalam setiap langkah dalam hidup saya. Kepada Abhimanyu Sukma Nugroho beserta keluarga yang selalu menemani, menyayangi dan mendoakan. Kepada sahabat-sahabatku tercinta, Andyni

Dewi Lestari, Chairunnisah Pangestu, Nirwani Pane, Liza Siwi dan Riva Regina terimakasih selalu memberikan dukungan kepada peneliti. Peneliti berterimakasih kepada orang-orang yang selalu terlibat dalam perjalanan kehidupan peneliti. Semoga hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

References

Afandi Cahyono, Umar Hm Saleh, & Sutrisno Djaja (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X Dan Kelas Xi Sma Muhammadiyah 3 Jember. *Business*.

Alkafi Gusmi. (2016). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Dikelas Xii Sma Pada Lembaaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung*.

Astuti, S. (2017). The Transformation Of The Lecturers' Islamic Work Ethos Towards The Quality-Service Culture Of Islamic Education In Uhamka Jakarta. *Inferensi*, *11*(1), 1. Https://Doi.Org/10.18326/Infl3.V11i1.1-24.

Ega, O., Fakultas, G., & Dan, K. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Bimbingan Belajar Bahana Ilmu Kota Bandar Lampung (Skripsi)*.

G Madesrinadi, & D Nilakusumawati. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana). *Education*

Handayani, T. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. *Utilitas*.

Istianah, U. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mts Negeri 1 Kendal*.

Kanah Arieska, P., Herdiani, N., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan, F., & Nahdlatul Ulama Surabaya Alamat, U. (2018). *Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif* (Vol. 6, Issue 2). Http://Jurnal.Unimus.Ac.Id

Kusjono, G., & Sudjiani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai. *J. Feasible*, *1*(1), 97–108.

Melisa Dwi Anggraini, S. W. A. T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016*.

Nurnasrah Adnan, A., Manajemen, J., Ekonomi Dan Bisnis, F., Halu Oleo Nasrul, U., Halu Oleo Asrip Putera, U., & Halu Oleo, U. (2023). *Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Smkn 6 Kendari Yang Dimediasi Oleh Citra Sekolah (The Role Of Service Quality On Student Satisfaction At Smkn 6 Kendari Mediated By School Image)*. *7*(2). Http://Ojs.Uho.Ac.Id/Index.Php/Jumbo

Safitri, C., Pd Gunawan, M., Murtopo, M., & Adi Sofyana Latif, Ms. (2023). *Csea*. Https://Penerbitadab.Id

Salinda Weerasinghe, I. M., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction In Higher Education Literature Review. *American Journal Of Educational Research*, *5*(5), 533–539. Https://Doi.Org/10.12691/Education-5-5-9

Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*.

Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. *Education*.

Suharta, T. (2017a). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, *8*(2), 117–125. Https://Doi.Org/10.21009/Jep.082.07

Suharta, T. (2017b). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, *8*(2), 117–125. Https://Doi.Org/10.21009/Jep.082.07

Copyright © 2024 The Author(s)

Surianti, Mattalatta, & Hasmin Tamsah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Lamappapoleonro Soppeng. *Journal Of Management*, *3*(2). Https://Doi.Org/10.37531/Yum.V11.24

Tjiptono, F. (2011). Manajemen & Strategi Pemasaran. *Yogyakarta: Andi*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality Dan Satisfaction. *Business*.

Wijaya, D. (2022). Pemasaran Jasa Pendidikan. *Business*.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk \& Jasa*.

Zulfah Fadilah, N., & Supendi, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh*. *8*(1). Https://Doi.Org/10.26740/Jpeka.V8n1.P37-50

---Halaman ini sengaja dikosongkan---