



Universitas
KH. Mukhtar Syafa'at

SKRIPSI

Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMAN 1 Muncar

Dosen pembimbing : Drs. Joko Pornomo, M.M.

NIPY : 3150405016101

Penulis : Tarwiyatul Nurjanah

NIM : 2011111069

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFA'AT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SMA NEGERI 1 MUNCAR**



Oleh:

TARWIYATUL NURJANAH

NIM: 2011111069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2024**

PRASYARAT GELAR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA SI SMA NEGERI 1 MUNCAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH.
Mukhtar Syafa'at Blokagung Tegalsari Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh:

TARWIYATUL NURJANAH

NIM: 2011111069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SMA
NEGERI 1 MUNCAR**

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi:

Pada tanggal: 1 Juli 2024

Mengetahui,



Ketua Prodi

Nurkafidz Nizam Fahmi, S.Pd., M.H
NIPY. 3151905109301

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Drs. Joko Pornomo.

Drs. Joko Pornomo, M.M.
NIPY. 3150405016101

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi saudara Tarwiyatul Nurjanah telah munaqosah kepada dewan penguji skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi pada tanggal 31 Agustus 2024:

Dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Tim penguji:

Ketua



Nur Hidayati, M.Pd.I.
NIPY. 3151604058801

Penguji I



Hj. Amirotn Nahdliyah, M.Pd.I
NIPY. 3151217078701

Penguji II



Moh. Nur Fauzi, M.H.
NIPY. 3151719077801



Dekan

Dr. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Si
NIPY. 3150801058001

HALAMAN MOTTO

Motto

وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ۝

“Dan dia bersamamu dimana saja kamu berada. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.” (Al- Hadid Ayat ke-4)

“Orang lain gak akan paham *Struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur Alhamdulillah beriring doa dengan hati yang tulus ku persembahkan karya sederhana ini dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk orang-orang yang telah mengiringi keberhasilan ku. Terima kasih kepada:

1. Allah SWT. Sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah berikan kepada penulis.
2. Cinta pertama dan panutan ku, Ayahanda Sukanto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, serta memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Ibunda Listri Hartatik, seorang yang bisa penulis sebut ibu, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk ibu. Terima kasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan penulis dengan penuh cinta, terima kasih untuk semua doa dan dukungan ibu sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis. *I love you more more more*
4. Adik terkasih, Verdi Abdillah Syukri. Yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehnya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
5. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
6. Kepada Partner ku, terimakasih telah menjadi sosok rumah pendamping bagi penulis. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan kuliah saya hingga sekarang ini.
7. Sahabat suka dan duka yang selalu membuat hari-hari penulis lebih berwarna, Mahadma Putri Aulia dan Arum Kusumawati. Terima kasih sudah selalu kebersamaan, memberikan kebahagiaan disetiap waktu dan selalu ada dalam keadaan apapun. Terimakasih selalu ada untuk penulis dalam segala kondisi dan terima kasih untuk tak pernah bosan mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.

8. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah, *see you on top, guys*.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

**HALAMAN PERNYATAAN
KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya:

Nama : Tarwiyatul Nurjanah

NIM : 2011111069

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat Lengkap : Dsn. Gunungsari Rt/Rw.01/05, Desa Bangorejo,

Kec. Bangorejo, Kab. Banyuwangi, Prov. Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak curangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hukum yang dibebankan.



Banyuwangi, 1 Juli 2024
Yang menyatakan,



Tarwiyatul Nurjanah
NIM:2011111069

ABSTRAK

Tarwiyatul Nurjanah, 2024. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang tua Siswa Di SMA Negeri 1 Muncar. Pembimbing Drs. Joko Pornomo, M.M.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan orang tua

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas layanan pada suatu lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan kepada orang tua siswa sehingga orang tua siswa merasakan kepuasan terhadap layanan pendidikan yang ada di SMA Negeri 1 Muncar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan Pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian berupa angket sebanyak 16 item untuk variable X (Kualitas Layanan) dan 10 item untuk variable Y (Kepuasan Orang tua Siswa).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya antara dua variable. Data diperoleh dengan cara menyebarkan angket dengan populasi pada penelitian ini yaitu siswa SMA Negeri 1 Muncar yang berjumlah 480 siswa dan pada sampel penelitian ini berjumlah 40 siswa diambil menggunakan sistem random sampling.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 14,093 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Yang artinya $t_{hitung} (14,093) > t_{tabel} (1,686)$ dan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Besar pengaruh variabel X kualitas layanan pendidikan terhadap variabel Y kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan uji statistik *summary* diperoleh R square atau koefisien determinasi (KD) sebesar 0,839 (83,9%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan orang tua siswa adalah sebesar 83,9%. Dan sisanya 0,161 (16,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti.

ABSTRACT

Nurjanah Tarwiyatul, 2024. The Influence of the Quality of Education Services on Parental Satisfaction of Students at SMA Negeri 1 Muncar. Supervisor Drs. Joko Pornomo, M.M.

Keywords: Service Quality, Parental Satisfaction

This research is motivated by the importance of service quality at an educational institution to provide services to students' parents so that students' parents feel satisfaction with the educational services available at SMA Negeri 1 Muncar.

The aim of this research is to find out whether there is an influence of the quality of educational services on the satisfaction of parents of students at SMA Negeri 1 Muncar and to find out how much influence the quality of educational services has on the satisfaction of parents of students at SMA Negeri 1 Muncar. The instrument used in collecting research data was a questionnaire with 16 items for variable X (Service Quality) and 10 items for variable Y (Student Parent Satisfaction).

The method used in this research is Simple Linear Regression with a quantitative approach to find out how big the influence is between two variables. Data was obtained by distributing questionnaires to the population in this study, namely students of SMA Negeri 1 Muncar, totaling 480 students and the sample in this study was 40 students taken using a random sampling system.

The test results show that there is an influence of the quality of educational services on student parent satisfaction. Based on the results of data analysis in this research, it is known that the quality of educational services has a t-count value of 14.093 and a significant value of 0.000. Which means $t_{count} (14.093) > t_{table} (1.686)$ and significance $(0.000) < 0.05$. The magnitude of the influence of variable X, the quality of educational services, on variable Y, student parent satisfaction. Based on the summary statistical test, the R square or coefficient of determination (KD) was obtained at 0.839 (83.9%), which means that the influence of the independent variable (X), namely the quality of educational services, on the dependent variable (Y), namely the satisfaction of the parents of students, was 83. 9%. And the remaining 0.161 (16.1%) is influenced by other variables studied.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alamin segala puji bagi Allah SWT. Skripsi ini dapat terselesaikan semata karena rahmat, Ridho dan kasih-Nya. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang menjadi teladan bagi umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung KH. Ahmad Hisyam Syafa’at, S.Sos.I., M.H.
2. Dr. H. Ahmad Munib Syafa’at, Lc., M.E.I. selaku Rektor Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi.
3. Dr. Siti Aimah, S.Pd., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi.
4. Nurkafidz Nizam Fahmi, S.Pd., M.H. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi.
5. Drs. Joko Pornomo, M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam Penulisan Proposal skripsi ini.
6. Dan semua pihak baik secara langsung dan tidak langsung telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya demi terselesaikannya Penulisan Skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat diberikan oleh penulis kecuali hanya do’a kepada Allah SWT. yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, semoga kebaikan beliau semua mendapat balasan dari-Nya.

Tiada gading yang tak retak, tiada manusia yang sempurna. Demikian juga dengan skripsi ini, tentunya masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis berharap akan saran dan kritik yang konstruktif. Dan atas segala kekhilafan dalam penulisan skripsi ini mohon maaf sebanyak-banyaknya.

Akhirnya kepada *Allah Azza Wajalla*, penulis kembalikan segala suatunya dengan harapan semoga skripsi ini tersusun atas Ridho-Nya serta dapat memberikan manfaat bagi insan lainnya. *Aamiin Ya Rabbal ‘Alamiin.*

Blokagung, 1 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

COVER DALAM.....	iii
PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK (Dalam Bahasa Indonesia).....	x
ABSTRACT (Dalam Bahasa Inggris)	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	4
E. Batasan Penelitian	4
F. Definisi Operasional.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Konseptual	24
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27

C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Sampel.....	30
E. Data dan Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Variabel Penelitian.....	35
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Normalitas	35
I. Teknik analisis data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Deskripsi Umum.....	39
1. Lokasi Penelitian.....	39
2. Karakteristik Responden	41
B. Analisis Data	44
BAB V PEMBAHASAN	55
A. Pengaruh Kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar	55
B. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar	56
BAB VI PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran-Lampiran	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Institusi pendidikan merupakan suatu perusahaan yang memberikan layanan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Tujuan utama institusi adalah memberikan pelayanan, dan pihak yang dilayani ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

Profesionalisme dalam pemberian pelayanan merupakan hal yang wajib bagi lembaga pendidikan. Institusi pendidikan menghadapi berbagai kesulitan, sama seperti institusi lainnya. Salah satu permasalahan yang kita hadapi saat ini adalah struktur persaingan yang ketat, atau banyaknya lembaga pendidikan yang menyediakan layanan serupa. Akibatnya, tuntutan orang tua dan pelanggan terhadap layanan terbaik meningkat seiring dengan semakin pilih-pilihnya mereka. Sekolah harus mempertimbangkan segala sesuatu yang dianggap penting oleh orang tua dan konsumen karena pemberian pelayanan kepada mereka harus didasarkan pada kepentingan dan kinerja sekolah.

Melayani orang lain berarti menawarkan bantuan atau layanan kepada mereka. Ini adalah contoh perilaku yang terpuji. Meskipun semua agama mendorong orang untuk mengembangkan pola pikir yang berorientasi pada layanan, Islam menekankan pola pikir ini lebih dari yang lain. Berbelas kasih kepada orang lain adalah landasan pola pikir pelayan dalam Islam. Sebagaimana Tuhan telah berbuat baik kepada manusia. Allah Swt berfirman dalam surat Al-Qashash ayat 77:

وَأَبْتَغِ فِيْمَا ۖ ءَاتَكَ ٱللَّهُ ٱلْدَّارَ ٱلْءَاخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِّنَ ٱلدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِن كَمَا ۖ أَحْسَنَ ٱللَّهُ
إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَتَّبِعِ ٱلْفُسَادَ فِى ٱلْأَرْضِ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” QS. Al-Qashash (28):77

Ayat Al-Qur'an yang diterbitkan ini dimaknai secara tematis agar setiap umat Islam terdorong untuk bekerja secara profesional meskipun gajinya tidak sesuai dengan beban kerjanya. Kesenjangan gaji dan beban kerja banyak dirasakan oleh para pendidik dan tenaga pendukung di bidang pendidikan. Siapa pun yang bekerja di bidang pendidikan harus beriman bahwa Allah akan menutupi kekurangan pendapatan mereka dengan menghadiahi mereka harta benda yang lebih besar. Namun Quraish Shihab menyoroti keselarasan antara perspektif duniawi dan spiritual dalam penafsirannya terhadap teks ini. Dalam konteks pendidikan, pengelola lembaga pendidikan perlu mempertimbangkan berbagai pilihan untuk meningkatkan kesejahteraan stafnya. Salah satu pilihannya adalah mencari sumber pendanaan selain hibah pemerintah.

Keikhlasan harus menjadi landasan dalam setiap kegiatan pengabdian, dan hal ini memerlukan pengetahuan manajemen pelayanan yang akurat. Pendekatan kita terhadap ihsan tidak akan tepat sasaran jika kita tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang jasa manajemen. Oleh karena itu, kita perlu memiliki pemahaman yang benar tentang praktik pelayanan yang baik.

Dalam hal layanan pendidikan, Kualitas layanan adalah hal yang membedakan penyedia layanan dari para pesaingnya dalam hal layanan pendidikan, dan oleh karena itu, kualitas ini penting bagi keberadaan dan pencapaian tujuan suatu institusi. Hal ini sebagian besar terkait dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sebelum dan sesudah mereka menerimanya, serta membina hubungan serta interaksi yang kuat. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat akan memotivasi pelanggan untuk membangun ikatan yang kuat dengan perusahaan. Namun jika pelayanannya di bawah standar, reputasi sekolah akan terpuruk.

SMA Negeri 1 Muncar merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Sekolah ini beralamatkan di Jalan Sraten – Tapanrejo No.1, RT.03/RW.06, Dusun Kedung Dandang, Tapanrejo, Kec. Muncar, Kabupaten Banyuwangi. SMAN 1 Muncar ini sudah berusia 31 Tahun, Tetapi sekolah ini tetap bisa menarik pelanggan pendidikan yang cukup banyak.

SMAN 1 Muncar telah mendapatkan sertifikasi kelas A dengan nilai 89 (akreditasi 2016) dari Badan Sertifikasi Nasional (BAN-S/M) Sekolah/Madrasah. Berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang ditawarkan di sekolah ini membantu siswa mencapai potensi

penyediaan mereka dan membantu mereka mengembangkannya. Untuk melengkapi pengajaran ekstrakurikuler, sekolah juga mempekerjakan pelatih dari luar. Tenaga kependidikan yang kompeten juga memberikan dukungan terhadap layanan belajar mengajar.

Sekolah yang baik harus mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia untuk menilai tingkat pencapaiannya. Peraturan ini kemudian diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 yang memuat standar sebagai berikut: standar isi, standar kompetensi lulusan, standar proses, standar sarana dan prasarana, standar manajemen, guru dan standar tenaga kependidikan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Apabila kedelapan standar tersebut terpenuhi, maka terlaksanalah layanan pendidikan bagi peserta didik, masyarakat, dan pemangku kepentingan kualitas pendidikan sebagai konsumen pendidikan.

Mengingat konteks ini, peneliti berkeinginan untuk melakukan penyelidikan yang lebih komprehensif dan analisis teoretis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada orang tua atau klien pendidikan lainnya untuk kemudian menghasilkan konteks studi ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan orang tua siswa Siswa di SMA Negeri 1 Muncar” Karena kajian teori dalam praktek untuk menganalisis mutu layanan pendidikan sebenarnya membantu sekolah dalam mengeksplorasi unsur-unsur apa saja yang dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan, maka hal ini dianggap penting dan layak untuk diteliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah disebutkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa di SMAN 1 Muncar?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa di SMAN 1 Muncar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan pendidikan di SMAN 1 Muncar

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua siswa di SMAN 1 Muncar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca atau akademisi tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan dapat menjadi referensi atau tambahan titik tolak jika dilakukan penelitian lebih lanjut, khususnya bagi yang tertarik untuk mempelajari tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa yang dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan menggunakan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.
 - c. Penulis yakin penelitian ini akan membantu kemajuan ilmu pengetahuan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Praktisi pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di suatu lembaga pendidikan dengan menggunakan teori-teori yang sesuai berdasarkan temuan penelitian.
 - b. Untuk menarik perhatian semua orang yang terlibat di SMAN 1 Muncar, temuan sekolah dapat memanfaatkan data ini untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana kepuasan siswa dan orang tua dipengaruhi oleh kualitas pendidikan institusi.

E. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan dalam melakukan penelitian terdapat satu variabel.

1. Variabel Independen (bebas) adalah Kualitas Layanan
2. Variabel Dependen (terikat) adalah Kepuasan Orangtua
3. Sampel yang dijadikan objek penelitian adalah seluruh siswa kelas X dan XI yang terdiri dari 480 siswa, yang diambil 10% dari jumlah siswa yaitu 40 responden.
4. Lokasi penelitian adalah di SMAN 1 Muncar.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan dalam mendayagunakan sumner-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar

seoptimal mungkin. Layanan Pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Kualitas layanan Pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses Pendidikan yang di tempuh di sekolah.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan kliennya melalui layanan pelanggan inilah yang dimaksud dengan kualitas layanan dalam konteks Lembaga Pendidikan. Kualitas layanan yang mencakup: Keandalan, Responsif, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

2. Kepuasan Orang Tua Siswa

Kepuasan orang tua siswa sebagai kesan seseorang terhadap tingkat kebahagiaan atau ketidak puasannya mengikuti perbandingan hasil kinerja layanan dengan yang diantisipasi. Orang tua merasa tidak puas jika kinerja atau hasil produk atau jasa tidak sesuai dengan harapannya.

Secara operasional kepuasan orang tua siswa mengacu pada kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan orang tua mengenai layanan yang mereka terima dari siswa. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden terhadap kriteria kualitas layanan sebelum dan selama kegiatan tercermin dalam skor lima pada skala yang mengukur kualitas layanan Lembaga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam buku Tony “Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan”. Selain itu, menurut Goestsh dan Davis dalam buku Fandy, kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan manusia, prosedur, lingkungan, dan hal-hal yang memenuhi atau melampaui harapan.

Menurut Aria (2018:16) kualitas layanan merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan agar dapat memberikan kualitas layanan yang luar biasa. Fokus perusahaan harus pada kualitas layanan karena hal itu mempengaruhi kebahagiaan pelanggan, yang timbul dari penyediaan layanan berkualitas tinggi.

Tidak dapat dihindari bahwa pendidikan berkualitas tinggi akan dilaksanakan di antara sekian banyak tujuannya, pendidikan berupaya untuk menanamkan kecerdasan dalam masyarakat dan menghasilkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, dan menuntut keunggulan. Gagasan kualitas yang berkaitan dengan Total Quality Management (TQM) dapat dibagi menjadi dua kategori kegiatan: kualitas yang berkaitan dengan komoditas dan kualitas produk yang berkaitan dengan jasa. Mutu pada produk atau barang sering kali diciptakan oleh pabrik/industri manufaktur dalam bentuk barang atau benda, sedangkan jasa atau kegiatan dalam bentuk kontak interpersonal antara lain yang ditawarkan oleh hotel, rumah sakit, dan lembaga pendidikan. Teori Total Quality Management (TQM) melibatkan seluruh komponen organisasi dan menganjurkan perbaikan terus-menerus sampai tujuan organisasi tercapai.

Menurut Stamis (1996: 75), *Total Quality Service (TQS)* didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manager dan karyawan serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk

untuk memperbaiki secara berkesinambungan berbagai proses agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Ini berarti TQS merupakan kualitas pelayanan secara total yang bersifat sinergis.

TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggan nya untuk saat ini dan masa yang akan datang. Menurut Ishikawa (2003:4), *Total Quality Manajement* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kriteria di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh operasional institusi bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dengan mengintegrasikan seluruh aspek institusi untuk memuaskan dan melampaui harapan pelanggan. Tugas seorang pelayan adalah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Nabi SAW memberi kita gambaran tentang sikap yang patut dalam situasi sosial. Surat Ali Imran Ayat 159 menyatakan sebagai berikut:

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى
اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi merek, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah Kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” Q.S Ali ‘Imran 159.

Berdasarkan definisi di atas, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan suatu organisasi yang berupa

barang tidak berwujud yang dapat dirasakan oleh pelanggan tetapi tidak dapat dilihat. Suatu layanan yang telah diperoleh pelanggan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan tersebut.

Upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa itulah yang dimaksud dengan pelayanan. Kata “pelayanan” berasal dari kata “melayani”, yang mengacu pada tindakan yang membantu orang lain. “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata (tanpa disentuh) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan yang memberikan jasa untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan,” menurut definisi Gronross dalam buku Ratminto.

Lewis Dan Boom (2012:157) mengartikan kualitas layanan sebagai “Sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen.” Apakah suatu jasa memenuhi kebutuhan dan harapan klien atau tidak merupakan faktor penentu bagus tidaknya suatu produk jasa. Apabila kualitas pelayanan memenuhi harapan maka dianggap optimal.

Tuntutan pelanggan harus didahulukan agar kualitas layanan dapat memuaskan dan agar pelanggan mempunyai pendapat yang baik tentang kualitas layanan. Pelanggan, bukan produsen atau penyedia jasa, yang menilai tingkat kualitas jasa suatu perusahaan karena merekalah yang membeli dan menggunakan barang dan jasa tersebut. Masalahnya adalah evaluasi pelanggan terhadap kinerja.

Sederhananya, layanan pendidikan hanyalah layanan pendidikan. Istilah “layanan” sendiri dapat merujuk pada layanan pribadi dan berorientasi produk. Untuk memastikan pemahaman penuh atas perdebatan ini, pertama-tama kami akan membahas definisi layanan sebagaimana didefinisikan oleh berbagai ahli sebelum mempelajari lebih dalam topik layanan pendidikan.

Kualitas suatu layanan dapat diukur dalam berbagai dimensi. Minimal ada empat kerangka teoritis untuk mengukur kualitas layanan: Model Nordik, Model Servqual, Model Tiga Komponen, dan Model Multi. Kualitas suatu jasa atau penyedia jasa dapat dinilai dengan menggunakan aspek kualitas jasa tersebut. Mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan standar yang telah ditentukan merupakan proses pengukuran kualitas pelayanan (Tjiptono, 2002:99).

Jika pelayanan dipandang memberikan apa yang diharapkan, maka layanan ini dianggap sangat baik dan memuaskan. Ketika kualitas layanan melebihi harapan klien, itu dianggap kaliber tertinggi. Di sisi lain, layanan dianggap berkualitas rendah jika tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, kemampuan penyedia jasa untuk secara teratur memuaskan harapan pelanggan menentukan baik atau tidaknya kualitas jasa. Berikut cara Brady dan Cronin (2001:37) mengorganisasikan dimensi-dimensi primer yang menjadi penentu utama kualitas pelayanan:

- 1) Kualitas komunikasi. Berdasarkan sikap, perilaku, dan keterampilan, kualitas kontak dievaluasi.
- 2) Keadaan lingkungan sekitar. Ukuran kualitas lingkungan fisik memperhitungkan variabel sosial, arsitektur, dan lingkungan.
- 3) Kualitas hasil. Tiga kriteria digunakan untuk mengevaluasi kualitas hasil: valensi, waktu tunggu, dan bukti nyata.

Kita tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, perusahaan harus berkomitmen dan yakin dengan kemampuannya. Setiap karyawan yang berinteraksi dengan pelanggan harus melihat diri mereka sebagai perwakilan bisnis.

Menjadi pelayan sebenarnya lebih sulit dari sekedar membalikkan tangan. Interaksi antara faktor internal seperti gaji yang rendah dan beban kerja yang tinggi dengan faktor eksternal seperti keluhan dari pengguna jasa seringkali menimbulkan konflik. Disitulah diperlukan keimanan untuk memperkuat motivasi kita dalam memberikan pelayanan bagi semua orang. Allah SWT berfirman dalam surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۚ

Artinya: *“Dan Katakanlah, ‘Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.’”*
Q.S At-Taubah (9):105.

Jika memahami ayat di atas, tujuan bekerja (amal) bagi seorang muslim menjadi empat kategori: tujuan untuk dunia, akhirat, diri sendiri, dan umat manusia. Setiap upaya akan menuai hasil dalam kehidupan ini dan juga kehidupan selanjutnya. Ketika pelayanan pendidikan berorientasi pada ukhrawi dan terfokus pada penguatan umat, maka disitulah mereka paling terhormat.

Selain itu, puisi di atas juga menggambarkan betapa luasnya pengawasan terhadap segala tugas. Ia akan senantiasa berada dalam pengawasan Allah SWT dan orang-orang beriman di dekatnya dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan pendidikan. agar Allah dan orang-orang beriman dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan ini akibat kelalaian ini.

b. Dimensi Layanan Pendidikan

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu:

1. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Pelanggan membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Dengan terbuktinya kinerja *front line staff* berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.
2. *Responsiveness* atau responsif, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* atau jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan oleh konsumen. Dimensi jaminan, yaitu kompetensi (berupa keterampilan dan pengetahuan),

kesopanan (keramah-tamahan dan perhatian), dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan rasa keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.

4. *Emphaty* atau empati, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam, menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain- lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.

c. Aspek Layanan Pendidikan (*Service Quality*)

1) Layanan pada Aspek Pembelajaran

Dalam aspek pembelajaran ada beberapa komponen pembelajaran. Secara umum komponen tersebut meliputi:

- a) Tujuan pembelajaran
- b) Materi Pembelajaran
- c) Metode Pembelajaran
- d) Media Pembelajaran
- e) Evaluasi Pembelajaran
- f) Peserta Didik/ Siswa
- g) Pendidik/ Guru.

2) Layanan Pengelolaan

Pengelolaan pendidikan meliputi kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengawasan/ pengendalian (*controlling*).

3) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)

Layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor kepuasan orang tua terhadap sekolah/ lembaga. Faktor layanan ini meliputi sikap, respon, dan bahasa

atau komunikasi yang digunakan pendidik dan tenaga administrasi terhadap orang tua peserta didik.

4) Layanan pada Aspek Kompetensi Lulusan

Faktor layanan pada Aspek Kompetensi Lulusan memiliki nilai kepuasan yang paling rendah namun dapat dijadikan sekolah sebagai bahan acuan untuk dapat memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan.

5) Layanan Sarana dan Prasarana

Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahandan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah.

Kelima faktor inilah yang menjadi penentu kualitas layanan pendidikan dari suatu lembaga pendidikan. Faktor-faktor diatas telah diatur dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP). SNP tersebut terdiri atas 8 standar, antara lain: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelola, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian. Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pada pelanggan harus mampu mengelola sekolah dengan baik sesuai Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ada.

Kebutuhan dan gagasan para pelajar seharusnya menjadi fokus utama dari setiap institusi pendidikan. Hal ini tidak berarti bahwa pandangan kelompok-kelompok lainnya diabaikan begitu saja. Pandangan mereka juga tetap diperhitungkan. Meskipun demikian, pelajar adalah alasan utama berdirinya sebuah institusi pendidikan dan reputasi institusi pendidikan itu sendiri ada dipundak para pelajar.

Jadi, dapat disimpulkan layanan pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pada pelanggan pendidikan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

2. Kepuasan Orang Tua

a. Pengertian Kepuasan Orang Tua

Kepuasan pelanggan, dalam kata-kata Richard F. Gerson (2019:123) adalah perasaan bahwa harapan seseorang telah terpenuhi atau terlampaui. Perbedaan antara ekspektasi layanan aktual dan yang diharapkan adalah apa yang dimaksudkan untuk dipahami ketika konsumen merasa puas terhadap suatu layanan. Dalam buku Handi beliau mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan suatu perbedaan antara persepsi kinerja pasca penggunaan pengguna dan tingkat minat mereka sebelumnya”.

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi loyalitas pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu. Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan.
- 2) Penyedia jasa harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- 4) Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran. Penyedia jasa menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan dari seseorang atau kelompok yang membeli barang/jasa. Kepuasan pelanggan yang diperoleh dari pengalaman langsung memberikan efek keyakinan yang besar pada pelanggan, dalam hal ini

pelanggan memiliki keyakinan lebih besar berdasarkan jasa yang diterima dibandingkan informasi/janji dari iklan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi terhadap pengalaman individu dalam kaitannya dengan harapannya. Di sini yang dimaksud dengan “kepuasan pelanggan” adalah kepuasan orang tua siswa yang anaknya bersekolah di lembaga pendidikan. Seseorang akan merasa sangat puas jika harapannya dan pengalaman yang dimilikinya sejalan, sehingga kepuasan orang tua siswa terhadap pendidikan siswanya juga dapat dilihat sebagai cerminan bagaimana perasaan orang tua siswa terhadap pengalamannya di sana.

Derajat kepuasan yang dialami orang tua peserta didik semakin meningkat seiring dengan derajat kesamaan antara harapan dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan di suatu lembaga pendidikan. Sebaliknya, orang tua dari anak yang memiliki harapan dan pengalaman berbeda akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan.

Prinsip Islam menyatakan bahwa ketika menawarkan layanan dari bisnis atau organisasi yang dikelola dengan baik, seseorang tidak boleh menawarkan sendiri barang atau jasa di bawah standar; sebaliknya, seseorang harus membiarkan orang lain memberikan yang lebih unggul. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat AL-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata kepadanya. Dan ketahuilah*

bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.
(Q.S. Al-Baqarah ayat 267)

Bagaimana pegawai di lembaga pendidikan dapat melayani masyarakat sepenuhnya dengan tetap mematuhi standar yang ditetapkan untuk memenuhi indeks kepuasan (IKM) orang tua dan siswa, pendidik perlu memiliki semangat keadilan, kejujuran, akuntabilitas, dan transparansi. Kualitas-kualitas ini merupakan landasan bagi pelayanan yang sukses.

b. Mengukur Kepuasan Orang Tua

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Menurut panduan manajemen sekolah, keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika :

1. Siswa puas dengan layanan sekolah. Misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan dan puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Intinya, siswa menikmati situasi sekolah.
2. Orang tua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua. Misalnya, puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
3. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah. Misalnya, dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan guru/ karyawan/ pimpinan, honorarium/ gaji dan sebagainya.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua

Faktor yang mempengaruhi kepuasan Orang tua. Menurut Kotler dan Armstrong (2009:41) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Faktor budaya

Faktor budaya memberi pengaruh yang paling mendalam bagi kepuasan pelanggan. Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen yaitu budaya, sub-budaya, dan kelas sosial.

a.) Budaya

Budaya adalah kemampuan nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari oleh anggota masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan seseorang. Pemasar selalu berusaha menemukan perubahan budaya untuk menemukan produk baru yang diinginkan orang.

b.) Subbudaya

Masing-masing budaya mengandung subbudaya (subculture) yang lebih kecil, atau kelompok orang dengan berbagai sistem nilai berdasarkan pengalaman hidup, dan situasi umum. Subbudaya meliputi kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis. Banyak subbudaya membentuk segmen pasar yang penting, dan pemasar sering merancang produk dan program pemasar yang dibuat untuk kebutuhan mereka.

c.) Kelas social

Kelas social adalah sebuah kelompok yang relatif homogen yang mempunyai susunan hirarki dan anggotanya memiliki minat, dan tingkah laku. Kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh satu faktor melainkan diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan dan variabel lainnya.

2. Faktor sosial

Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh bagi kelompoknya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, ketrampilan, pengetahuan, kepribadian. Orang tersebut biasanya menjadi panutan karena memiliki pengaruh yang amat kuat.

a.) Kelompok

Perilaku seseorang ditentukan oleh banyak kelompok (grup) kecil. Kelompok yang mempunyai pengaruh langsung dan tempat dimana seorang menjadi anggotanya.

b.) Keluarga

Anggota keluarga sangat mempengaruhi perilaku pembeli. Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting di dalam masyarakat.

c.) Peran dan status

Posisi seseorang dalam masing-masing kelompok dapat didefinisikan dalam peran dan status. Peran tersendiri dari kegiatan yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan orang-orang disekitarnya. Masing-masing peran membawa status yang mencerminkan nilai umum yang dibawa oleh masyarakat.

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi seseorang dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup dan kepribadian.

Usia mempunyai dimensi kronologis dan intelektual. Berdimensi kronologis karena bersifat progress berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan berdimensi intelektual artinya berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Usia merupakan tanda perkembangan kematangan seseorang dalam memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya.

Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang diambil seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Selain itu pendidikan juga dengan harapan. Seseorang yang berpendidikan tinggi akan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik. Selanjutnya pekerjaan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang memiliki pekerjaan dengan penghasilan tinggi menginginkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi pula.

4. Faktor psikologi

Faktor psikologi yang berkaitan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap.

a.) Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti lapar dan haus, ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan dan penghargaan. Kebutuhan

akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang dalam mencari kepuasan.

b.) Persepsi

Persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran dunia yang berarti. Orang dapat membentuk persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama karena proses perseptual (berhubungan dengan rangsangan sensorik) yaitu, atensi selektif, distorsi selektif, dan retensi selektif.

c.) Pembelajaran

Pembelajaran menggambarkan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Pembelajaran terdiri melalui interaksi dengan dorongan, rangsangan, pertanda, respons, dan penguatan.

d.) Keyakinan dan sikap

Keyakinan adalah pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Keyakinan bisa didasarkan pada pengetahuan nyata, pendapat, atau iman dan bisa membawa muatan emosi atau tidak. Sedangkan sikap menggambarkan evaluasi, perasaan, yang relatif konsisten dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide.

Selain faktor di atas, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh sebuah lembaga/perusahaan, antara lain:

1.) Kualitas produk

Kualitas produk yang tinggi menggambarkan suatu produk yang dibuat dengan baik, andal, dan berfungsi sesuai harapan. Hal ini sering dikaitkan dengan daya tahan, efektifitas, dan kepuasan pelanggan. Produk berkualitas tinggi biasanya dibuat agar tahan lama dan dirancang untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. Kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar.

2.) Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas layanan merupakan titik sentral bagi Perusahaan karena

mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas layanan yang diberikan dengan baik.

Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

3.) Emosional

Pendidikan emosional terdiri dari pengajaran anak-anak untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengelola emosi dan perasaan mereka sendiri. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengekspresikan diri secara efektif, menetapkan tujuan positif, dan mengembangkan empati, yang diperlukan untuk dapat mengenali dan memahami perasaan dan emosi orang lain.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk atau jasa, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4.) Harga

Penetapan tarif layanan pendidikan merupakan aspek vital dalam manajemen keuangan lembaga pendidikan, yang mempengaruhi keberlanjutan operasional dan kualitas layanan yang disediakan. Strategi penetapan tarif yang efektif tidak hanya mengatur biaya untuk mengcover pengeluaran, tetapi juga mempertimbangkan aksesibilitas dan nilai tambah yang diberikan kepada peserta didik.

Dalam menyampaikan kualitas layanan, harga sangatlah penting. Pelanggan cenderung mengasosiasikan harga tinggi dengan produk jasa berkinerja tinggi ketika tidak ada indikator yang jelas. Keputusan penetapan harga mempunyai dampak besar dalam menentukan kualitas layanan dan sangat penting dalam menentukan nilai atau manfaat yang dapat ditawarkan kepada pelanggan.

Ketika permintaan tinggi, Perusahaan jasa dapat menggunakan penetapan tarif premium, dan ketika permintaan rendah mereka dapat menurunkan tarif. Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5.) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah mencakup hal-hal berikut :

1. Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan di sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah yang baik.
2. Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.
3. Pihak pemakai atau penerimaan lulusan (PT, industri, masyarakat), puas kriteria karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/pimpinan, karyawan, dan gaji atau honor yang diterima dan pelayanan lainnya. Penyedia jasa harus berhasil membangun komitmen bersama seluruh stake holder untuk pencapaian visi dalam perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan yang ada.

d. Indikator Kepuasan Orang Tua

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya). Dari definisi tersebut kepuasan kesan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan pelanggan lain. Indikator kepuasan orang tua menurut Irawan dalam jurnal Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Orang Tua akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan orang tua.

2. Merekomendasikan kepada pihak lain

Orang tua yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.

3. Akan menggunakan jasa kembali

Orang tua puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, orang tua pasti akan menggunakan kembali jasa tersebut.

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen (konsumen disini ialah orang tua siswa). Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

1. Re-purchase : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan Kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
2. Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
4. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. (Randi 2018:15)

Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian ini.

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rosa Chulia Rahmah (2020) Universitas Mercu Buana. Indonesia, Jurusan program studi Magister Manajemen “ <i>Analisis Citra Madrasah dan Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan orang tua siswa serta Implikasinya pada Loyalitas Orang tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 13 Jakarta</i> ”.	Sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orangtua	Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya yakni penelitian tersebut fokus pada kepuasan orang tua siswa serta implikasinya pada loyalitas orang tua siswa, sedangkan penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.
2	Kusuma Diah Puspita (2021) Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Jurusan program studi Ekonomi dan Bisnis “ <i>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap</i>	Sama-sama meneliti terkait kualitas pelayanan pendidikan terhadap orang tua siswa	Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya yakni penelitian tersebut fokus pada kepuasan

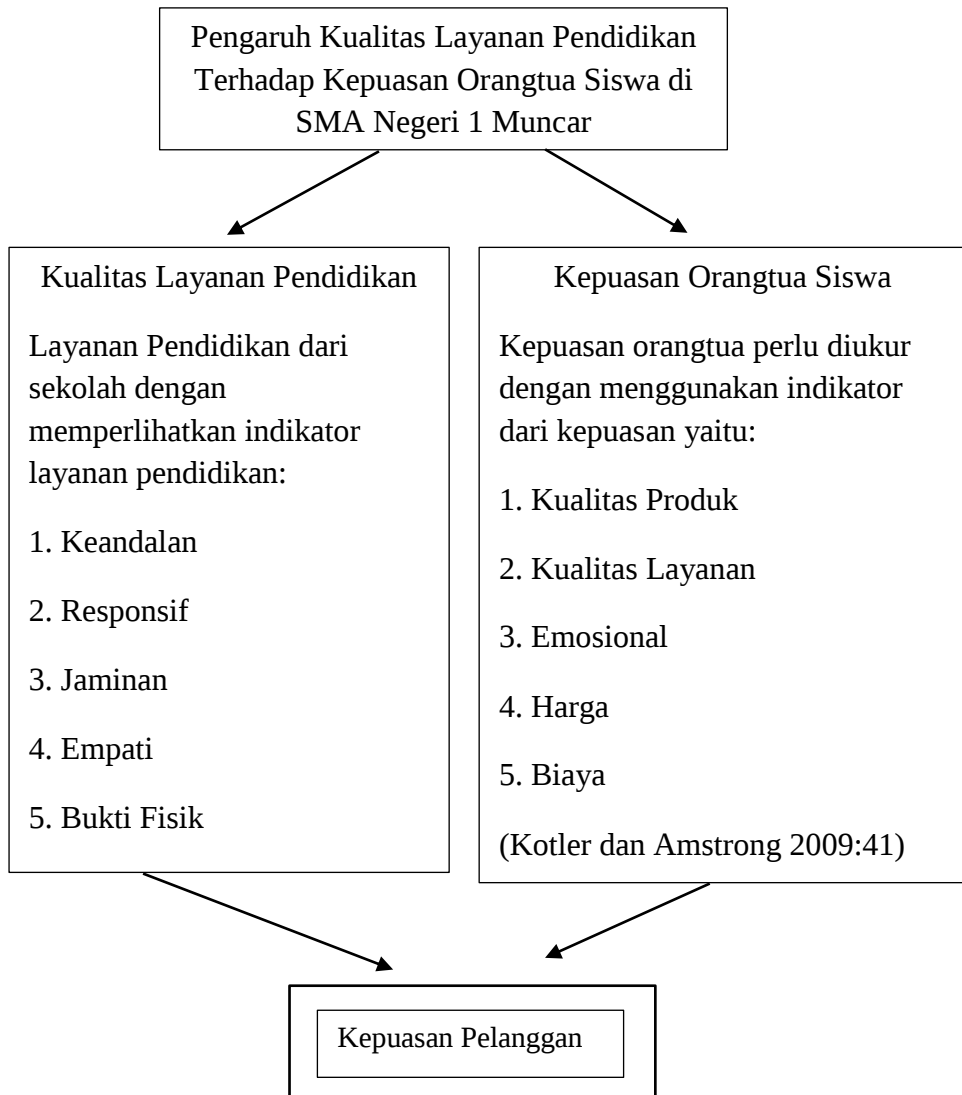
	<i>Kepuasan orang tua siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas orang tua di Sekolah Dasar Nation Star Academy Surabaya”.</i>		orang tua siswa serta dampaknya bagi loyalitas orang tua siswa, sedangkan penelitian ini terfokus pada kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.
3	Mitha Febriyanti (2023) Universitas Mercu Buana, Jakarta, Jurusan Manajemen <i>“Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan orang tua siswa di SMA Sumpah Pemuda Joglo Jakarta Barat”.</i>	Sama-sama meneliti kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya yakni penelitian tersebut fokus pada pengaruh citra sekolah dan fasilitas terhadap kepuasan orang tua siswa, sedangkan penelitian ini terfokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.

Sumber: Data olahan peneliti, Juli 2024

C. Kerangka Konseptual

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan pendidikan terhadap sekolah adalah melalui pengukuran kepuasan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan menawarkan layanan pendidikan (prima) terbaik kepada orang tua murid. Karena mereka sering menjadi patron lembaga pendidikan, maka konsumen di sektor pendidikan patut dihormati. Penelusuran terhadap kepuasan orangtua dalam hal ini orang tua anak diperlukan untuk mengetahui seberapa puas orang tua dengan pengalaman pendidikan mereka.

Menurut Notoatmodjo (2018), kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Sebuah kerangka konsep haruslah dapat memperlihatkan hubungan antara variable-variabel yang akan diteliti. Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti di bawah ini:



Gambar 2.1: Kerangka Konseptual
Sumber: Olahan Peneliti, Juli 2024

D. Hipotesis

Menurut Sugiono (2019: 99), hipotesis adalah solusi sementara untuk membingkai pertanyaan penelitian berdasarkan fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data. Ini disebut sebagai sementara karena responsnya didasarkan pada hipotesis yang sedang dipertimbangkan daripada pengumpulan fakta.

Hipotesis adalah solusi tentatif untuk masalah yang harus didukung oleh pengumpulan data. Menurut definisinya, kata "hipotesis"

terdiri dari kata Yunani "*hypo*" (berarti "di bawah") dan "*thesa*" (berarti kebenaran).

Menurut definisi yang diberikan di atas, hipotesis ialah solusi sementara yang harus divalidasi melalui penyelidikan lebih lanjut. Hipotesis peneliti untuk penelitian ini adalah:

- Hipotesis alternatif (H_a): Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.
- Hipotesis Null (H_o): Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode pelaksanaan penelitian yang datanya dianalisis secara statistik dan disajikan dalam bentuk angka-angka. Teknik kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang datanya diperoleh dan dilaksanakan dengan cara yang wajar dan wajar, dengan memperhatikan kondisi lapangan yang sebenarnya dan tidak disertai manipulasi.

Dalam penelitian ini, kuesioner berfungsi sebagai alat utama pengumpulan data; wawancara dan dokumentasi memberikan data tambahan. Kuesioner adalah dokumen yang berisi beberapa pertanyaan pendukung. Kuesioner adalah lembaran berisi beberapa pertanyaan yang disusun menurut format yang ditetapkan. Dalam kajian semacam ini, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMAN 1 Muncar.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN Muncar Kota Banyuwangi yang beralamat di Jalan Sraten – Tapanrejo No. 1, RT.03/RW.06, Dusun Kedung Dandang, Tapanrejo, Kec. Muncar, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 6847. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024-Juli 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah suatu kategori luas yang terdiri dari barang-barang atau orang-orang dengan kualitas dan jumlah tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan diambil kesimpulannya (Sugiono, 2019: 126).

Seluruh subjek penelitian merupakan populasi. Dengan kata lain, populasi adalah kategori besar yang mencakup hal-hal atau orang-orang dengan karakteristik tertentu yang peneliti putuskan untuk dilihat dan diambil kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah empat ratus delapan puluh orang tua siswa SMAN 1 Muncar.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menyediakan data untuk penelitian, dan populasi terdiri dari seluruh kualitas yang dimiliki populasi tersebut (Sugiono, 2017:118). Sampel

adalah sebagian dari ukuran dan susunan populasi. Sampel yang diambil dari populasi dapat digunakan jika populasi sangat besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki keseluruhan populasi karena sejumlah alasan, seperti kurangnya sumber daya, waktu, atau tenaga.

Sampel penelitian terdiri dari 40 siswa yang merupakan bagian dari total populasi penelitian, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistem random sampling. Berikut ini adalah daftar nama responden:

Tabel 3.1: Daftar Nama Responden Uji Coba

No	Nama Siswa	Jenis Kelamin	Kelas
1	Agha Ardhani Azfar	X1	L
2	Bagus Tri Handoko	X1	L
3	Dini Lupita Sari	X1	P
4	Anggi Dinda Noviana	X1	P
5	Asyifa Eka Dwi	X2	P
6	Fahmatus Zahra Yamin	X2	P
7	Excel Tio Alenski	X2	L
8	Jova Irianto	X2	L
9	Iqbal Raditya Garda	X3	L
10	M. Rizki Setiawan	X3	L
11	Zahratus Shita	X3	P
12	Alya Agustina Wijaya	X3	P
13	Ainila Rossa	X4	P
14	Anggun Johrotun Nisa	X4	P
15	Taufik Aliansyah	X4	L
16	Trio Adhi Setiawan	X4	L
17	Vera Ayu Lestari	X5	P

18	Najwa Lailatul Ilmi	X5	P
19	Yuda Pramono	X5	L
20	Reza Andika Pratama	X5	L
21	Aila Azzura	X6	P
22	Bunga Dwi Ananta	X6	P
23	Aldo Seto Wiyaja	X6	L
24	Bayu Julia Adyane	X6	L
25	Cici Ramadhani	X7	P
26	Ahmad Farhan Fadillah	X7	L
27	Aulia Azka Saputri	XI MIPA 1	P
28	Dino Pratama	XI MIPA 1	L
29	Rasya Zakaria Herdianto	XI MIPA 2	L
30	Anggun Dwi Novitasari	XI MIPA 2	P
31	Dina Puspita Sari	XI MIPA 3	P
32	Rino Feri Ansyah	XI MIPA 3	L
33	Cantika Dini Maulida	XI MIPA 4	P
34	Adam Firdaus	XI IPS 1	L
35	Intan Berlian	XI IPS 1	P
36	Agung Rizki Bastian	XI IPS 2	L
37	Nesa Putri Aulia Sari	XI IPS 2	P
38	Bagus Hermanto	XI IPS 3	L
39	Nova Mayasari	XI IPS 3	P
40	Verina Salsabila	XI IPS 3	P

Sumber: Olah Peneliti 2024

D. Teknik Pengumpulan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili).

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2017:81) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu probability sampling dan non probability sampling. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan probability sampling. Menurut Sugiyono (2017:82) “*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Probability sampling terdiri dari simple random sampling, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, sampling area (*cluster*) sampling. Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling, kemudian menurut Sugiyono (2017:82) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi atau keseluruhan ciri-ciri sesuatu yang diteliti. Sampel adalah bagian dari suatu populasi, jadi sampel adalah sebagian dari seluruh objek yang akan diteliti atau dievaluasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu dari suatu populasi. Cara menentukan suatu sampel disebut dengan teknik pengambilan sampel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling, Simple random sampling merupakan pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Terdapat dua cara yang dapat dilakukan dalam simple random sampling, yaitu:

1. Sistem Kocokan

Sistem sampel acak sederhana dengan cara sama dengan sistem arisan

2. Menggunakan tabel acak

Memilih sampel dengan menggunakan suatu tabel. Dalam penggunaannya ditentukan terlebih dahulu titik awal (*starting point*).

Berikut langkah-langkah untuk memperoleh sampel acak dengan menggunakan tabel angka acak

- a. Membuat kerangka sampling yaitu daftar yang berisi nomor urut dari unit sampling yang akan diamati. Pemberian nomor urut disesuaikan dengan banyaknya unit populasi. Misal untuk ukuran populasi : $N = 10$ maka nomor unitnya 00 s/d 09, $N = 100$ maka nomor unitnya 00 s/d 99.
- b. Menentukan ukuran sampel n yang akan diamati
- c. Melakukan pemilihan angka acak awal dari tabel secara sembarang
- d. Cara membaca angka acak, angka terakhir merupakan satuan, berikutnya puluhan, ratusan, dan seterusnya. Misal : $N = 10$ berarti yang dibaca 2 angka terakhir (karena melibatkan satuan dan puluhan). Dan angka yang diperhatikan adalah 00 s/d 09, selain dari angka tersebut tidak digunakan
- e. Melakukan pemilihan angka dengan berjalan zig zag ke arah atas dan bawah atau ke arah kanan dan kiri. Lakukan terus sampai jumlah n terpenuhi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistem random sampling yang pertama yaitu sistem kocokan.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka, Sugiyono (2010:15). Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah hasil angket.

2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Suharsimi Sukanto (1997:129). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dapat menggunakan beberapa pendekatan atau cara untuk mengumpulkan data, yang dikenal dengan metode pengumpulan data. Istilah “metode” mengacu pada proses abstrak yang tidak diwujudkan dalam item nyata; sebaliknya, penerapannya hanya dapat ditunjukkan melalui penggunaan survei, wawancara, observasi, dokumentasi, dan alat serupa lainnya. Peneliti menggunakan sejumlah teknik untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, termasuk:

a. Kuisisioner (Angket)

Sugiono (2017:142) mengartikan kuesioner sebagai suatu metode pengumpulan data yang partisipannya diberikan pernyataan tertulis atau serangkaian layanan untuk dilengkapi. Kuesioner terdiri dari dua kategori pertanyaan: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka membutuhkan jawaban dalam bentuk deskripsi tertulis tentang pokok bahasan. Sebaliknya, pertanyaan tertutup memerlukan tanggapan singkat atau responden memilih satu pilihan jawaban dari setiap daftar pilihan. Inkuiri tertutup adalah segala sesuatu yang meminta tanggapan berupa data nominal, ordinal, interval, atau rasio (Sugiono, 2017:143).

Karena responden hanya perlu menandai salah satu jawaban yang dianggap benar, maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini adalah kuesioner, yang terdiri dari daftar pertanyaan tertulis yang dimaksudkan untuk memperoleh tanggapan dari partisipan. Salah satu teknik untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi orang atau kelompok mengenai permasalahan sosial adalah skala Likert. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini memberikan skor minimal 1 dan skor maksimal 5 sehingga memungkinkan prediksi jawaban responden secara tepat.

Tabel 3.2: Indeks Konfirmasi Nilai Angket

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3

4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiono (2014:58)

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan orang tua siswa siswa di SMAN 1 Muncar menjadi tujuan dari pendekatan ini.

Kisi-kisi angket penelitian kualitas layanan pendidikan SMAN 1 Muncar

Tabel 3.3 Kisi-kisi angket penelitian kualitas layanan

No	Aspek	Indikator	Nomor Butir
1	Kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan	Keandalan	3,10,14
2	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat	Responsif	2,5,6,9,16
3	Kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan oleh konsumen	Jaminan	4,8
4	Perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan	Empati	7,13,15
5	Kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak external. Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik seperti perlengkapan dan sarana	Bukti Fisik	1,11,12

	prasarana.		
--	------------	--	--

Sumber: Olah data peneliti 2024

Kisi-Kisi angket penelitian kepuasan orang tua siswa di
SMAN 1 Muncar

Tabel 3.4 Kisi-kisi angket penelitian kepuasan orang tua

No	Aspek	Indikator	Nomor Butir
1	Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas	Kualitas Produk	6,8,9
2	Pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan	Kualitas Layanan	2,3
3	Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan terhadap nilai sosial atau <i>self esteem</i>	Emosional	4,5
4	Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain	Harga	7,10
5	Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk/jasa	Biaya	1

Sumber: Olah data peneliti 2024

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang

lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. (Sugiyono, 2018:229).

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Metode ini digunakan untuk mengetahui sarana prasarana, kondisi lingkungan, geografis dan keadaan siswa, guru, maupun pegawai untuk memperjelas data dan gambaran tentang SMAN 1 Muncar dengan cara mendatangi tempat penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi adalah catatan kejadian-kejadian sebelumnya. Dokumentasi umum dapat berupa karya seni tertulis, gambar, atau korespondensi pribadi lainnya. Menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku dan dokumen catatan harian, itulah yang dimaksud dengan penelitian dengan metode dokumentasi.

Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengumpulkan lebih banyak informasi guna mengetahui seberapa puas orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan SMAN 1 Muncar.

G. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini di libatkan 1 (satu) variabel bebas (X) dan 1 (satu) variabel terikat (Y).

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Orangtua

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Normalitas

Untuk memastikan reliabilitas dan validitas instrumen kuesioner penelitian, harus dinilai kualitasnya dengan menentukan tingkat validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk menilai derajat keaslian atau validitas suatu instrumen. Apabila suatu instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau apa yang diinginkan, maka instrumen tersebut dianggap sah. Apabila suatu instrumen dapat diandalkan untuk menyediakan data dari variabel-variabel yang diteliti, maka instrumen tersebut dianggap

sah. Rumus berikut yang dikenal dengan rumus *Product Moment* dapat digunakan untuk menilai tingkat validitas suatu instrumen:

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi r pearson

n = Jumlah sampel

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Setiap item pertanyaan harus diuji validitasnya. Tingkat kesalahan 5% diterapkan ketika membandingkan hasil yang menggunakan r tabel $df = n-2$. Kriteria berikut harus dipenuhi untuk uji validitas:

a). Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka valid

b). Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji Cronbach's Alpha digunakan untuk menguji reliabilitas. Jika Alpha Cronbach koefisien dengan suatu instrumen lebih dari 0,60, maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan. menggunakan rumus alpha untuk menentukan reliabilitas. Berikut rumus Alpha Cronbach's:

Dimana:

= Nilai Reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

St = Varians Total

k = Jumlah Item

Hanya butir-butir valid yang dimasukkan dalam tes karena uji reliabilitas merupakan perpanjangan dari uji validitas. Ketika nilai alfa instrumen melebihi 0,60, itu dianggap dapat diandalkan. Tabel interpretasi uji reliabilitas instrumen disajikan di bawah ini, secara spesifik:

Tabel 3.5: Interpretasi Uji Reliabilitas

Internal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,20	Reliabilitas sangat Rendah
0,20-0,40	Reliabilitas Rendah
0,40-0,60	Reliabilitas Sedang
0,60-0,80	Reliabilitas Tinggi
0,90-1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Olahan Peneliti, Juli 2024

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi

normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (*Analisis Explore*) dan grafik normal Q-Q Plot untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap-tiap variabel normal atau tidak dengan menggunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Tests of Normality dengan uji Kolmogorov-Smirnov
 - a. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
 - b. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dinyatakan distribusi tidak normal
- 2) Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 - b. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - c. Jika data menyebar jauh dari sekitar garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

I. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiono, 2017:260). Karena hubungan fungsional atau sebab akibat adalah dasar dari regresi sederhana antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), maka regresi tersebut dapat diperiksa. Rumus dari analisis regresi linier sederhana ialah:

Keterangan:

Y : subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksi

a : nilai konstan harga Y jika $X=0$

b : nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji parsial (t), uji koefisien regresi setiap variabel independen untuk menilai berpengaruh signifikan atau tidaknya terhadap variabel yang paling dominan terhadap variabel terikat. Uji t dipergunakan untuk

memahami apakah variabel X dan Y signifikan atau tidak dengan taraf signifikan 5%. Rumus uji t ialah:

Keterangan:

r : Koefisien

n : Jumlah responden

t : Uji hipotesis

Ketentuan dalam melaksanakan uji t yaitu:

- Ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan antara variabel X dan Y).
- Ketika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (signifikan antara variabel X dan Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum

1. Lokasi Penelitian

a) Profil singkat SMAN 1 Muncar

SMA Negeri 1 Muncar merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Banyuwangi. SMAN 1 Muncar berdiri sejak 05 Mei 1992 berdasar SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 0216/0/1992 SMA Negeri 1 Muncar bisa disebut sebagai smancar. SMAN 1 Muncar merupakan salah satu satuan pendidikan berstatus negeri yang berdiri tahun 1992 dengan lokasi: Desa Tapanrejo, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi. Peserta didik datang dari berbagai daerah termasuk dari luardaerah Kabupaten Banyuwangi, sehingga memiliki latar belakang budaya dan sosial yang beragam. SMAN 1 Muncar ini sudah berusia 32 Tahun, Tetapi sekolah ini tetap bisa menarik pelanggan pendidikan yang cukup banyak.

SMAN 1 Muncar telah mendapatkan sertifikasi kelas A dengan nilai 89 (akreditasi 2016) dari Badan Sertifikasi Nasional (BAN-S/M) Sekolah/Madrasah. SMAN 1 Muncar berdiri diatas tanah yang luasnya mencapai 13.915 m² yang berada di ujung timur Desa Tapanrejo yang berbatasan dengan Desa Kedungrejo, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi. Tepatnya di jalan Tapanrejo No 1 Dusun Kedungdandang RT 03 RW 06, Desa Tapanrejo, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi sebelah kiri dan sebelah kanan serta depan adalah area persawahan yang luas, sedangkan sebelah belakangnya adalah sungai. SMAN 1 Muncar agak berdekatan dengan SMPN 1 Muncar.

Nama Sekolah	: SMA Negeri 1 Muncar Tapanrejo Muncar Banyuwangi
Nama Kepala sekolah	: Heriyanto Nurcahyo, S.Pd
Nomor SK pendirian	: 0216/0/1992
Tanggal SK pendirian	: 05 Mei 1992
Penjabat penandatanganan pendirian	: Mentri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
SK Izin Operasional	: 0216/0/1992
Tanggal SK Izin Operasional	: 05 Mei 1992
No. Telepon	: (0333)592548
Email	: smanmuncar@yahoo.co.id
Website	: http://sman1muncar.sch.id

b. Identitas Sekolah

c. Visi dan Misi

Visi:

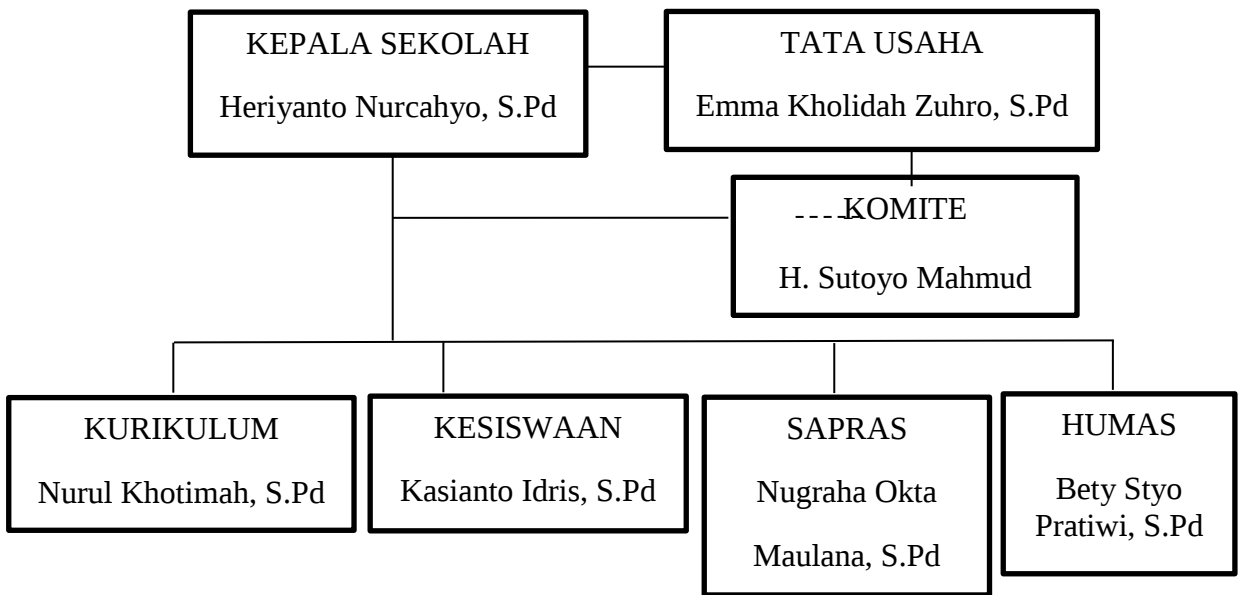
Terwujudnya sekolah yang memiliki kepribadian tangguh, unggul dalam prestasi, berjiwa nasionalis dan agamis serta berwawasan global.

Misi:

1. Membiasakan disiplin dan dedikasi yang tinggi
2. Menumbuhkan sikap saling peduli, menghargai dan mencintai sesama dalam bingkai kebhinekaan
3. Mengembangkan kecakapan spiritual melalui kegiatan keagamaan
4. Membiasakan akhlak mulia dalam perilaku kehidupan di sekolah dan di masyarakat
5. Menyelenggarakan pembinaan akademik dan non akademik untuk kebermaknaan belajar dan prestasi

d.Struktur Organisasi

Tabel 4.1: Struktur Organisasi



Sumber: Hasil Olah Peneliti, Juli 2024

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2: Data Siswa

No	Nama	Kelas	L/P
1	Agha Ardhani Azfar	X1	L
2	Bagus Tri Handoko	X1	L
3	Dini Lupita Sari	X1	P
4	Anggi Dinda Noviana	X1	P
5	Asyifa Eka Dwi	X2	P

6	Fatimatus Zahra Yamin	X2	P
7	Excel Tio Alenski	X2	L
8	Jova Irianto	X2	L
9	Iqbal Raditya Garda	X3	L
10	M. Rizki Setiawan	X3	L
11	Zahratus Shita	X3	P
12	Alya Agustina Wijaya	X3	P
13	Ainila Rossa	X4	P
14	Anggun Juhrotun Nisa	X4	P
15	Taufik Aliansyah	X4	L
15	Trio Andhi Setiawan	X4	L
17	Vera Ayu Lestari	X5	P
18	Najwa Lilatul Ilmi	X5	P
19	Yuda Pramono	X5	L
20	Reza Andika Pratama	X5	L
21	Aila Azzura	X6	P
22	Bunga Dwi Ananta	X6	P
23	Aldo Seto Wijaya	X6	L
24	Bayu Julia Adyane	X6	L
25	Cici Ramadhani	X7	P
26	Ahmad Farhan Fadillah	X7	L
27	Aulia Azka Saputri	XI MIPA 1	P
28	Dino Pratama	XI MIPA 1	L
29	Rasya Zakaria Herdianto	XI MIPA 2	L

30	Anggun Dewi Novita Sari	XI MIPA 2	P
31	Dina Puspita Sari	XI MIPA 3	P
32	Rino Feri Ansyah	XI MIPA 3	L
33	Cantika Dini Maulida	XI MIPA 4	P
34	Adam Firdaus	XI IPS 1	L
35	Intan Berlian	XI IPS 1	P
36	Agung Rizky Bastian	XI IPS 2	L
37	Nesa Putri Aulia Sari	XI IPS 2	P
38	Bagus Hermanto	XI IPS 3	L
39	Nova Mayasari	XI IPS 3	P
40	Verina Salsabila	XI IPS 3	P

Sumber: TU SMAN 1 MUNCAR

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.5: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	19	35%
Perempuan	21	65%
Total	40 Orang	100%

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, Juli 2024

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 19 orang dengan presentase 35% dan responden perempuan yaitu sebanyak 20 orang dengan presentase 65%. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden berjenis kelamin laki-laki.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Metode yang sering digunakan untuk memberikan sebuah penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total sehingga sering disebut dengan *inter item-total correlation*. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} .

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Tingkat signifikansi dalam uji validitas adalah 0,05 atau 5%. Taraf signifikansi 0,05 dalam r_{tabel} dengan jumlah responden ($n-k-1$) adalah 0,325 yang diperoleh dari (n : (signifikansi) 0,05) = $(37:0,05) = 0,325$.

Berikut adalah tabel hasil uji validitas terhadap masing-masing item pernyataan:

1) Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)

Tabel 4.4

Uji Validitas Variabel X

Variabel	Item	Korelasi	r tabel	Sig	Interpretasi
Kualitas Layanan Pendidikan	X1	0,630	0,325	0,000	Valid
	X2	0,707	0,325	0,000	Valid
	X3	0,791	0,325	0,000	Valid
	X4	0,547	0,325	0,000	Valid
	X5	0,778	0,325	0,000	Valid
	X6	0,714	0,325	0,000	Valid
	X7	0,720	0,325	0,000	Valid
	X8	0,533	0,325	0,000	Valid
	X9	0,514	0,325	0,000	Valid
	X10	0,881	0,325	0,000	Valid

	X11	0,767	0,325	0,000	Valid
	X12	0,555	0,325	0,000	Valid
	X13	0,778	0,325	0,000	Valid
	X14	0,661	0,325	0,000	Valid
	X15	0,731	0,325	0,000	Valid
	X16	0,641	0,325	0,000	Valid

Sumber Hasil Olah Data oleh Peneliti (2024)

Kriteria pengambilan keputusan uji validitas ialah apabila nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi dari 16 item soal yaitu 0,000 maka seluruh item soal variabel $< 0,05$ dengan nilai korelasi (r_{hitung}) $> 0,325$, maka semua item pada variabel X dinyatakan valid.

2) Variabel Y (Kepuasan orang tua Siswa)

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Item	Korelasi	r tabel	Sig	Interpretasi
Kepuasan orang tua siswa Siswa	Y1	0,713	0,325	0,000	Valid
	Y2	0,625	0,325	0,000	Valid
	Y3	0,806	0,325	0,000	Valid
	Y4	0,742	0,325	0,000	Valid
	Y5	0,644	0,325	0,000	Valid
	Y6	0,653	0,325	0,000	Valid
	Y7	0,609	0,325	0,000	Valid
	Y8	0,766	0,325	0,000	Valid
	Y9	0,705	0,325	0,000	Valid

	Y10	0,630	0,325	0,000	Valid
--	-----	-------	-------	-------	-------

Sumber Hasil Olah Data SPSS oleh Peneliti (2024)

Kriteria pengambilan keputusan uji validitas ialah apabila nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sinifikansi $< 0,05$ dari 10 item soal dengan nilai korelasi (r_{hitung}) $> 0,325$, maka semua item pada variabel Y dinyatakan valid. Dibawah ini merupakan data hasil kuesioner yang diperoleh peneliti terhadap responden.

A. Kualitas Layanan Pendidikan (X)

Tabel 4.6 Hasil Data Kuesioner X

x.	X.	X.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	x.	X.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	J
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	70
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	64
5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	71
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	69
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	72
5	4	5	5	5	2	2	2	5	5	3	2	4	3	3	3	58
5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	2	2	2	58
5	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	65
3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	61
5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	69
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	66
5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	66
5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	3	4	4	4	63
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	59
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	73
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	64
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	73

4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	73
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	67
4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	5	5	2	2	2	47
5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	60
3	3	1	1	5	5	3	1	4	4	4	4	5	3	4	3	53
4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	59
5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	66
5	3	4	4	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	69
4	2	3	4	3	5	4	3	2	2	5	4	5	5	4	4	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	78
4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	71
4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	60
5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	70
5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	77
5	1	3	5	4	4	2	5	4	3	4	4	5	4	5	5	63
4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	65
3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	56
3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	64
4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	68

B. Kepuasan Orangtua Siswa (Y)

Tabel 4.7 Hasil Data Kuesioner Y

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.J
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	42
5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	43
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
5	4	5	5	5	2	2	2	5	5	40
5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	42
5	3	4	4	5	3	4	3	5	5	41

3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	37
5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	42
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	43
5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	42
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	45
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	26
5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	37
3	3	1	1	5	5	3	1	4	4	30
4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	37
5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	4	4	5	4	5	5	2	2	39
4	2	3	4	3	5	4	3	2	2	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	41
4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	34
5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	44
5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	1	3	5	4	4	2	5	4	3	36
4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	43
3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	26
3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	35
4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	42

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2017:135) mengartikan bahwa, pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal *consistency* dengan teknik belah dua yang dianalisis dengan rumus alpha. Uji ini dipakai untuk menunjukkan tingkat reabel, akurasi, kelengkapan serta konsistensi indikator survei. Oleh karena itu, suatu penelitian

yang baik tidak hanya harus valid, tetapi juga reliabel sehingga menghasilkan nilai yang akurat ketika diuji dalam periode yang berbeda.

Analisis reliabilitas menggunakan pendekatan *Cronbach Alpha* digunakan dalam uji reliabilitas penelitian ini. Jika koefisien reliabilitas suatu instrumen setidaknya 0,6, maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan. Suatu alat ukur dianggap tidak dapat diandalkan jika nilai *Cronbach Alpha*-nya kurang dari 0,6. Seperti yang dinyatakan:

- Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dan reliabel.
- Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen tidak memiliki reliabilitas baik dan tidak reliabel.

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas instrumen penelitian variabel X dan Y menggunakan rumus alpha dengan bantuan SPSS:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Interpretasi
X	0,922	Reliabel
Y	0,867	Reliabel

Sumber Hasil Olah Data SPSS oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari *cronbach alpha* seluruh variabel X dan Y lebih besar 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item soal dalam setiap variabel adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*. Menurut Sugiono (2015:239) menyatakan bahwa apakah data tersebut terdistribusi secara teratur atau tidak, uji normalitas digunakan untuk menilai normalitas variabel-variabel yang diteliti. Pada penelitian kuantitatif atau penelitian tentang percobaan dibidang pendidikan sering memakai parameter rata-rata saat menarik kesimpulan. Kegunaan dari uji normalitas yaitu mengetahui normal atau tidak suatu variabel. Melalui penelitian ini, uji normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Uji

Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang selain analisis grafis, digunakan untuk menentukan apakah data normal.

Data berkategori normal jika nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$) dan jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($P < 0,05$) maka data berkategori tidak normal.

Berikut adalah hasil dari uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*:

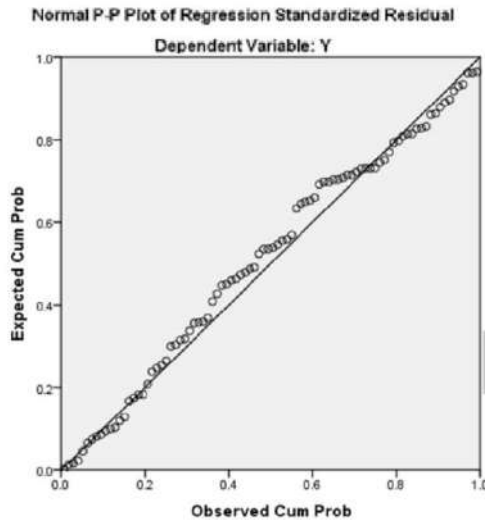
Tabel 4.9

**Analisis Data Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.75864889
Most Extreme	Absolute	.150
Differences	Positive	.111
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.023 ^c

Sumber Hasil Olah Data SPSS oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov smirnov* adalah sebesar 0,023 > 0,05 dengan nilai statistik uji *Kolmogorov Smirnov* 0,150 maka normalitas pada penelitian sudah terpenuhi atau berdistribusi normal. Selain dengan uji *Kolmogorov Smirnov* uji normalitas ini juga bisa diketahui dengan uji *Normal Probability Plot Atau P-P Plot* dengan pengambilan keputusan, apabila titik-titik atau data berada didekat atau mengikuti garis dialognya maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Berikut adalah hasil dari *P-P Plot* dengan menggunakan SPSS:



Gambar 4.1
P-Plot Uji Normalitas
Sumber Hasil Olah Data SPSS Oleh Peneliti 2024

Berdasarkan uji *P-P Plot* terlihat bahwa titik-titik yang ada mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga syarat normalitas nilai residual untuk analisis regresi sudah terpenuhi.

4. Uji Hipotesis

Hasil dari uji regresi linier sederhana pada penelitian ini yakni berupa uji parsial (T). Uji parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan pada penelitian ini adalah:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Adapun hasil dari uji parsial dari penelitian ini sebagai berikut:

H_a = terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan orang tua siswa Siswa di SMA Negeri 1 Muncar.

Tabel 4.10

Analisis Data Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.138	2.271		4.024	.000
XJ	.503	.036	.916	14.093	.000

Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)

- $t_{\text{tabel}} = t (= t (0,05: 38) = 1.686$
- $t_{\text{hitung}} = 14,093$
- $\text{Sig} = 0,000$

Jadi = $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$
 $= 0,000 < 0,05$ atau $14,093 > 1.686$

Berdasarkan tabel dan keterangan di atas dapat diketahui bahwa hasil uji parsial (uji T) dengan nilai t_{hitung} (14,093) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi, t_{hitung} (14,093) $> t_{\text{tabel}}$ (1.686), dan nilai signifikansi (0,000) $< 0,05$. Maka dari itu kesimpulan dari uji T pada penelitian ini yakni pada variabel kualitas layanan (X) adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa siswa di SMA Negeri 1 Muncar.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengaruh atau hubungan linier antara variabel independen dan dependen dapat dipastikan dengan menggunakan analisis regresi linier dasar. Karena hubungan fungsional atau sebab akibat adalah dasar dari regresi sederhana antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), maka regresi tersebut

dapat diperiksa. Dalam penelitian ini analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas berupa Kualitas layanan pendidikan (X) terhadap variabel terikat yakni Kepuasan orang tua siswa (Y). Berikut hasil dari uji analisis regresi linier sederhana yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 4.11
Analisis Data Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.138	2.271		4.024	.000
XJ	.503	.036	.916	14.093	.000

Sumber Hasil Olah Data SPSS oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai signifikansi variabel kualitas layanan pendidikan senilai $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y yaitu Kepuasan orang tua siswa.

Selain menggunakan taraf signifikan maka kita bisa melihat dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwsannya nilai t_{hitung} sebesar 14,093 sedangkan t_{tabel} diperoleh dengan cara melihat $dk = 40 - 2 = 38$, maka diketahui t_{tabel} nya sebesar 1,686 oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa variabel Kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap Kepuasan orang tua siswa.

Tabel 4.12

Analisis Data Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.835	2.795

Sumber Hasil Olah Data SPSS oleh Peneliti (2024)

Pada tabel di atas *Model Summary* uji regresi linier sederhana, dapat di jelaskan besarnya nilai pengaruh dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,839, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan orang tua siswa adalah sebesar 83,9%. Dan sisanya 0,161 (16,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kualitas layanan (X)

Kualitas layanan pendidikan merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan agar dapat memberikan kualitas layanan yang luar biasa terhadap para konsumen pendidikan. Fokus kualitas layanan ini nantinya akan memberikan pengaruh terhadap kebahagiaan konsumen pendidikan seperti orang tua siswa dalam hal kepuasan yang timbul dari penyediaan layanan pendidikan yang berkualitas tinggi.

Tidak dapat dihindari bahwa pendidikan berkualitas tinggi akan dilaksanakan diantara sekian banyak tujuannya, pendidikan berupaya untuk menanamkan kecerdasan dalam Masyarakat dan menghasilkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, dan menuntut keunggulan.

Masalah pertama yang diangkat oleh peneliti telah diklarifikasi melalui pembahasan pertama dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh Kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan Pendidikan memiliki nilai t_{hitung} 14,093 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Yang artinya $t_{hitung} (14,093) > t_{tabel} (1,686)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ maka dari itu variabel Kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar.

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan pendidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar dengan koefisien regresi atau *standardzed cofficrents* sebesar 0,839 (83,9%) jadi nilai signifikansi sarana dan prasarana tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan dan keterkaitan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar, artinya penerapan kualitas layanan pendidikan yang dijalankan sudah termasuk pada kategori efektif karena mampu menjadi salah satu faktor pengaruh dan pendukung dari kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosa Chulia Rahmah (2020), dimana hasil dari penelitiannya yakni terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan

pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa, dalam artian lain ketika kualitas layanan dalam sebuah pendidikan efektif dan terkondisikan maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan orang tua siswa dalam sebuah lembaga pendidikan.

Sesuai dari hasil data lapangan bahwa kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Muncar dapat dikatakan efektif dan efisien, karena mampu menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan orang tua siswa.

B. Kepuasan orang tua (Y)

Kepuasan orang tua siswa merupakan reaksi terhadap harapan dalam lembaga pendidikan. Orang tua akan merasa sangat puas jika harapan dan pengalaman yang dimilikinya sejalan, sehingga kepuasan orang tua terhadap Pendidikan siswanya juga dapat dilihat sebagai cerminan bagaimana perasaan orang tua siswa terhadap pengalamannya pada sebuah lembaga.

Derajat kepuasan yang dialami orang tua peserta didik semakin meningkat seiring dengan derajat kesamaan antara harapan dan pengalaman dalam proses pelayanan di suatu lembaga pendidikan. Sebaliknya, orang tua dari anak yang memiliki harapan dan pengalaman berbeda yang akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas kepada variabel terikat dari hasil uji statistik *summary* bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,916 (91,6%). Dari data tersebut diperoleh R Square atau koefisien determinasi (KD) sebesar 0,839, yang berarti bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 83,9%, yang dibulatkan menjadi 84% terhadap variabel Y dan 16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.

Dari uraian diatas bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa karena kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu pendukung kepuasan pelayanan dalam sebuah pendidikan dimana salah satu pihak yang terlibat adalah orang tua siswa. Pelayanan yang berkualitas pastinya akan menghasilkan kepuasan yang maksimal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Kusuma Diah Puspita (2021) yang juga membahas terkait pengaruh kualitas layanan Pendidikan

terhadap kepuasan orang tua siswa yang hasil akhirnya memiliki pengaruh yang signifikan.

Disamping itu kualitas layanan pendidikan juga termasuk poin yang penting karena mengingat bahwa cermin dari sebuah lembaga pendidikan juga dapat dilihat dari proses pelayanan dalam sebuah lembaga. Dimana penjabarannya telah dijabarkan kedalam beberapa indikator pernyataan yang disebarkan kepada responden.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu informasi yang diperoleh langsung dari lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden. Responden penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 1 Muncar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Negeri 1 Muncar. Beberapa temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 14,093 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Yang artinya $t_{hitung} (14,093) > t_{tabel} (1,686)$ dan signifikansi $(0,000) < 0,05$.
2. Besar pengaruh variabel X kualitas layanan pendidikan terhadap variabel Y kepuasan orang tua siswa memiliki pengaruh. Berdasarkan uji statistik *summary* diperoleh R square atau koefisien determinasi (KD) sebesar 0,839 (83,9%) yang dibulatkan menjadi 84% terhadap variabel Y dan 16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian, terdapat sejumlah keterbatasan yang mungkin menjadi faktor yang harus lebih diperhatikan oleh peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitian mereka, karena penelitian itu sendiri tentu saja memiliki kekurangan yang memerlukan perbaikan terus-menerus. Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Objek penelitian hanya memiliki satu variabel, sehingga masih banyak lagi variabel yang harus digunakan sebagai penelitian.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner tidak secara akurat mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena terkadang terdapat perbedaan ide, anggapan, dan pemahaman masing-masing responden, serta adanya unsur lain seperti kejujuran responden dalam memberikan pendapatnya dalam kuesioner.

3. Jumlah responden yang hanya 40 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

C. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat dibuat sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan, yakni:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.
 - b. Untuk meningkatkan keakuratan temuan penelitian, disarankan untuk mengambil lebih banyak sampel di masa mendatang.
 - c. Diharapkan lebih teliti dalam memberikan pernyataan untuk pengisian kuesioner, sehingga responden dapat mengisi kuesioner dengan hati-hati.
2. Bagi instansi
 - a. Sebagai tolok ukur pelayanan pendidikan dalam lembaga.
 - b. Meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang ada dalam lembaga

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: ALFABETA
- Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal (Malang: JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011)*
- Azwar, Saifuddin. 201. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR Binarupa Aksara, 2011.
- Hurriyati, Ratih, 201, *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung; Alfabeta
- J. Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler , Philip dan A.B Susanto, 2000 *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat
- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 1, No. 1, Juni 2005.
- Leon, Schiffman dan Kanuk, 2007, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran* Jaasa. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, Duwi, 2010, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Jakarta: Media Kom
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. Ke-23. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI OFFEST Yogyakarta
- Walker, Denis. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Wibisono, Deni. 2017. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI, 9 (1): 47.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia,
- <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-7326118/surah-al-qasas-ayat-77-janganlah-kamu-berbuat-kerusakan-di-bumi/amp> (Juli, 2024)
- <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6436394/surat-at-taubah-ayat-105-bacaan-arab-latin-dan-artinya/amp> (Juli, 2024)

Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMAN 1 Muncar

Institusi pendidikan merupakan suatu perusahaan yang memberikan layanan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Tujuan utama institusi adalah memberikan pelayanan, dan pihak yang dilayani ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

Professionalisme dalam pemberian pelayanan merupakan hal yang wajib bagi lembaga pendidikan. Institusi pendidikan menghadapi berbagai kesulitan, sama seperti institusi lainnya. Salah satu permasalahan yang kita hadapi saat ini adalah struktur persaingan yang ketat, atau banyaknya lembaga pendidikan yang menyediakan layanan serupa. Akibatnya, tuntutan orang tua dan pelanggan terhadap layanan terbaik meningkat seiring dengan semakin pilih-pilihnya mereka. Sekolah harus mempertimbangkan segala sesuatu yang dianggap penting oleh orang tua dan konsumen karena pemberian pelayanan kepada mereka harus didasarkan pada kepentingan dan kinerja sekolah.



Tarwiyatul Nurjanah

Tarwiyatul Nurjanah atau biasa akrab disapa Ana, lahir di Banyuwangi, 20 Februari 2002. Penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara dengan orang tua Bapak Sukanto dan Ibu Listri Hartatik.

Penulis menempuh Pendidikan di SDN 6 Kebondalem lulus tahun 2013/2014, SMP Unggulan Mukhtar Syafa'at tahun 2017/2018, SMA NU Genteng 2019/2020, dan melanjutkan pendidikannya di Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung prodi Manajemen Pendidikan Islam (2020–2024).

Motto: "Orang lain gak akan paham Struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan."

Penulis

Tarwiyatul Nurjanah (2011111069)

anaawiyaa@gmail.com

082132611831

