

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN KELENGKAPAN  
FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 PONOROGO**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**RISMA NUR AWALIYAH**

**NIM : 211216036**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
NOVEMBER 2020**

## ABSTRAK

**RISMA NUR AWALIYAH, 2020.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.* **Skripsi,** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Dr. A.B. Musyafa' Fathoni, M.Pd.I

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kelengkapan Fasilitas Fisik, Kepuasan Peserta Didik**

Kepuasan peserta didik adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan *customer* pendidikan dapat terpenuhi dengan adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Ciri konsumen yang puas adalah lebih loyal terhadap suatu produk atau jasa. Konsumen dalam konteks penelitian ini adalah peserta didik. Peserta didik dapat mengalami kepuasan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan serta adanya kelengkapan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa peserta didik, mengatakan bahwa kepuasan belum terasa secara maksimal dikarenakan ketika proses pembelajaran berlangsung masih kesulitan memahami mata pelajaran yang diberikan oleh guru mata pelajaran, selain itu layanan perpustakaan yang tersedia juga kurang maksimal dalam melayani peserta didik yang ada. Hal ini membuktikan bahwa peserta didik belum merasakan kepuasan. Melihat permasalahan tersebut, terjadi kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh *stakeholder* yang ada dimadrasah walaupun madrasah tersebut sudah negeri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo (2) pengaruh kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo (3) pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo dengan jumlah populasi 849 peserta didik yang telah diambil sampel sebanyak 247 peserta didik sebagai responden penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut 1) terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,301 > 1,969694$ ; 2) terdapat pengaruh secara signifikan antara kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,751 > 1,969694$ ; 3) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $38,106 > 3,05$  pada tingkat kesalahan 5% besarnya signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

### LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : RISMA NUR AWALIYAH

NIM : 211216036

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah

Ponorogo, 8 November 2020

Pembimbing,



**Dr. AB. Musyafa' Fathoni, M.Pd.I**  
NIP. 19770130 200501 1 007

Mengetahui,  
Ketua

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri  
Ponorogo



**Dr. H. Muhammad Thovib, M.Pd.I**  
NIP. 198004 200901 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara :

Nama : **RISMA NUR AWALIYAH**  
 NIM : 211216036  
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 PONOROGO**

Telah dipertahankan pada sidang Munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, pada :

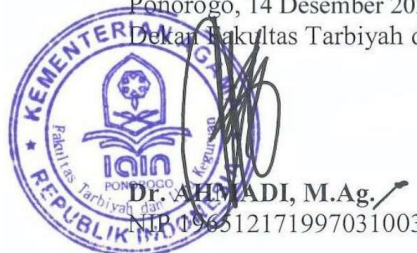
Hari : Rabu  
 Tanggal : 25 November 2020

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam, pada :

Hari : Senin  
 Tanggal : 14 Desember 2020

Ponorogo, 14 Desember 2020

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



Tim Penguji Skripsi :

1. Ketua Sidang : **Dr. M. MIFTAHUL ULUM, M.Ag**
2. Penguji I : **Dr. JU'SUBAIDI, M.Ag**
3. Penguji II : **Dr. AB. MUSYAFA' FATHONI, M.Pd.I**

### SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

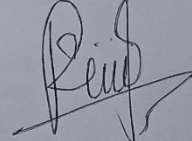
Nama : Risma Nur Awaliyah  
NIM : 211216036  
Fakultas : TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN  
KELENGKAPAN FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA DIDIK DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2  
PONOROGO

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 15 Desember 2020

Penulis



Risma Nur Awaliyah

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Nur Awaliyah

NIM : 211216036

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 7 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Risma Nur Awaliyah

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, lembaga pendidikan harus mempunyai arah yang jelas untuk maju ke arah yang lebih baik dengan berbagai perubahan situasi lingkungan serta kebutuhan masyarakat yang tidak menentu. Harapan konsumen pada suatu layanan jasa pendidikan selalu berubah sehingga kualitas layanan jasa pendidikan tersebut juga harus berubah atau disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Saat ini kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat. Masyarakat mulai menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan era globalisasi ini salah satu caranya adalah dengan mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi. Dengan pendidikan berkualitas tinggi tersebut maka masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkannya madrasah yang memiliki layanan jasa pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan madrasah di tengah masyarakat menjadi semakin penting. Lembaga pendidikan yang mampu bersaing yaitu lembaga yang dapat menyediakan produk jasa berkualitas. Lembaga pendidikan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama dari kualitas pelayanan pendidikan, agar seluruh jasa yang ditawarkan mendapat tempat di mata masyarakat selaku calon konsumen, sebab konsumen dalam memilih jasa pendidikan didasari dari tingkat pelayanan yang diberikan.<sup>1</sup>

Salah satu respon terhadap madrasah yang bermutu dan berkualitas adalah kepuasan siswa, karena dengan kepuasan siswa dapat mencerminkan mutu madrasah itu sendiri yang pada gilirannya meningkatkan prestasi belajar siswa. Madrasah yang

---

<sup>1</sup> Nur Hijjah Isriana, Rina Selva Johan, RM Riadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memilih Madrasah Di Sd Islam As-Shofa," Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau

bermutu yaitu madrasah yang mampu mewujudkan siswa-siswa dan lulusan yang bermutu yang sesuai dengan tujuan pendidikan yaitu manusia yang cerdas, terampil, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berkepribadian yang mulia.<sup>2</sup> Kepuasan siswa dapat diperlihatkan dengan sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan siswa, maka siswa akan merasa puas dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasatidak puas. Dalam Lembaga pendidikan sangat penting sekali memperhatikan kepuasan siswa karena dengan kepuasan siswa dapat menimbulkan keterkaitan positif dan kesetiaan siswa serta adanya rekomendasi melalui komunikasi lisan menjadi positif.<sup>3</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Hanan dan Karp sebagaimana dikutip oleh Diana Rahmawati yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (kualitas produk, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai keinginan pelanggan), faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan, dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Berry dan Parasuraman dalam bukunya M. Nur Nasution menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada lima faktor yaitu faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*empathy*), dan faktor berwujud (*tangible*).<sup>5</sup> Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada pendapat Berry dan Parasuraman, dimana faktor-faktor tersebut telah disesuaikan dengan konteks penelitian ini, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik yaitu kemampuan madrasah memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, kecepatan dan kesigapan

---

<sup>2</sup> Popi Opiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010) 33-34

<sup>3</sup> Hans Baihaqi, *Riset Pemasaran dan Konsumen Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2013), 141

<sup>4</sup> Diana Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa" *Jurnal Economia*, Volume 9, Nomor 1, April 2013, 55

<sup>5</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 5



*stakeholder* dalam memberikan pelayanan kepada siswa, kemampuan *stakeholder* untuk meyakinkan pelanggan terkait program yang ada, memahami kebutuhan pelanggan serta kelengkapan fasilitas fisik.

Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan pelaku berupa evaluasi purnabeli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap jasa.<sup>6</sup> Band dikutip oleh M. Nur Nasution mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>7</sup> Sehingga, secara sederhana kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui jasa yang dikonsumsi. Untuk mencapai kepuasan peserta didik, maka harus tetap terdapat layanan-layanan berupa program yang bagus, kecepatan layanan, kemampuan madrasah memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, kecepatan dan kesigapan *stakeholder* dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

Menurut Bowen & Boom sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, kualitas pelayanan pendidikan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>8</sup> Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Kualitas pelayanan pendidikan dalam lembaga pendidikan, ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Bilamana konsumen merasa benar-benar berminat maka mereka akan memasukkan anak-anak mereka di lembaga pendidikan yang mereka percayai memiliki pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, 50

<sup>7</sup> *Ibid.*, 49

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000),

madrasah yang berhubungan dengan proses belajar mengajar adalah factor pendorong yang penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa.<sup>9</sup>

Lembaga pendidikan merupakan lembaga yang memberikan layanan jasa, karena kualitas jasa bersifat *intangible*, maka harus ada cara untuk menunjukkan variabel jasa tersebut. Salah satunya yaitu dengan adanya fasilitas fisik sehingga hal yang bersifat *intangible* bisa berubah menjadi *tangible*. Oleh karena itu lembaga pendidikan dalam upaya untuk menunjukkan kualitas salah satunya dengan menunjukkan fasilitas-fasilitas fisik yang mendukung kinerja atau komunikasi dari jasa pendidikan, seperti gaya bangunan, fasilitas penunjang (kelengkapan sarana pendidikan, peribadatan, olahraga dan keamanan),<sup>10</sup> dengan kata lain, fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan. Fasilitas penunjang penting untuk melancarkan jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif dan kondusif.

Di era globalisasi saat ini, banyak sekali bermunculan madrasah-madrasah baru, yang tentu memunculkan sebuah kompetisi bahkan, menjadi suatu ancaman bagi madrasah lainnya. Sebagaimana kita ketahui, kebutuhan madrasah adalah mendapatkan siswa sebanyak-banyaknya, guna mempertahankan eksistensi madrasah tersebut, di samping itu, kebutuhan masyarakat akan pendidikan juga merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, pihak pengguna jasa pendidikan dalam hal ini yaitu wali peserta didik dan peserta didik dituntut agar lebih hati-hati dalam memilih dan mengambil keputusan untuk memasukkan anaknya ke sebuah madrasah.

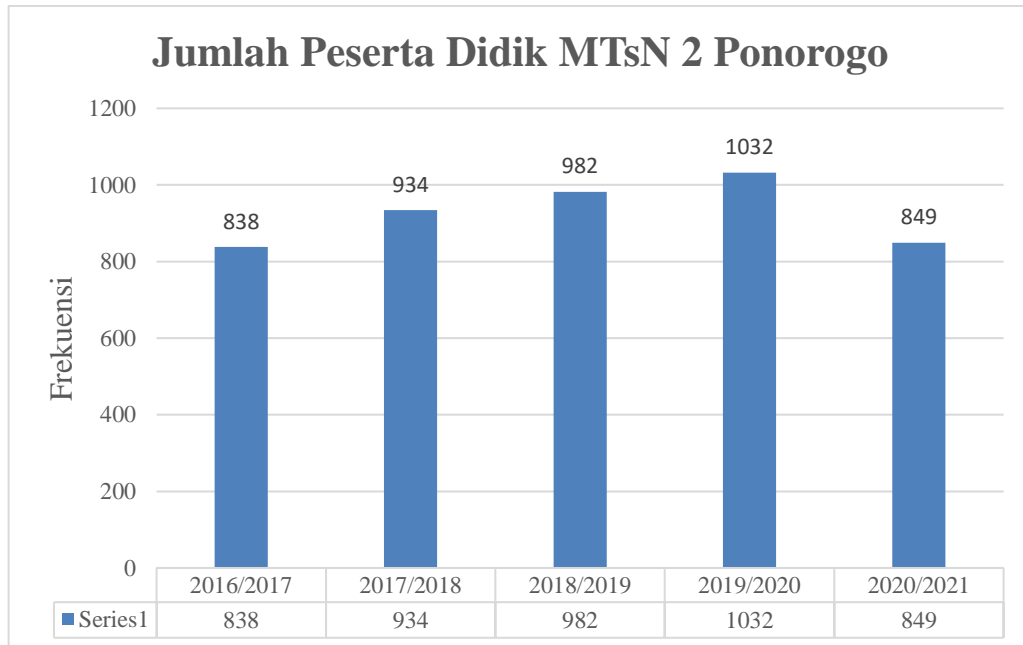
Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo adalah lembaga pendidikan yang setingkat dengan Madrasah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) yang bercorak khas Agama Islam yang mana didirikan atau diselenggarakan oleh Departemen Agama. Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo terletak di Jalan Ki Ageng Mirah No. 79

---

<sup>9</sup> Kompri, Manajemen Sekolah Teori dan Praktik, (Bandung: Alfabeta, 2014), 299

<sup>10</sup> Glendy Tangkilisan, Sem G. Oroh, Agus Supandi Soegoto, "Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Madrasah di SMK N 1 Manado", 272

Ponorogo. Berdasarkan dari hasil dokumentasi yang peneliti peroleh dari staff tata usaha Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo, diperoleh data keadaan siswa sebagai berikut:<sup>11</sup>



Dari grafik data keadaan jumlah siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo, diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah peserta didik secara signifikan yang terjadi di setiap tahunnya. Sebagaimana kita ketahui, ciri konsumen yang puas adalah lebih loyal terhadap suatu produk atau jasa dimana untuk mengetahui kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah konsumen setiap tahunnya. Namun, pada tahun ajaran baru ini terdapat penurunan jumlah peserta didik yang cukup signifikan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa peserta didik, mereka mengatakan bahwa kepuasan belum terasa secara maksimal dikarenakan ketika proses pembelajaran berlangsung masih kesulitan memahami mata pelajaran yang diberikan oleh guru mata pelajaran, selain itu layanan perpustakaan yang tersedia juga kurang maksimal dalam melayani peserta didik yang ada.<sup>12</sup> Hal ini membuktikan bahwa peserta didik belum merasakan kepuasan. Melihat permasalahan tersebut, terjadi kurang

<sup>11</sup> Dokumentasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

<sup>12</sup> Wawancara via telepon dengan responden, 1 Desember 2020.

maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh *stakeholder* yang ada dimadrasah walaupun madrasah tersebut sudah negeri dalam artian sudah pasti mendapat segala macam bentuk pelatihan dan *workshop* terkait dengan pemberian pelayanan terhadap peserta didik namun peserta didik masih belum mendapatkan kepuasan dalam bersekolah.

Padahal kepuasan siswa sangat penting sekali bagi madrasah yaitu dapat meningkatkan loyalitas peserta didik kepada madrasah, dan sebagai informasi positif bagi pihak luar tentang madrasah. Sebaliknya siswa yang kurang puas dengan madrasah maka akan berdampak negatif terhadap madrasah karena peserta didik tentu akan menceritakan berbagai kejelekan madrasah kepada calon peserta didik yang tentunya akan menyebabkan menurunnya citra madrasah termasuk menurunnya calon peserta didik yang akan bersekolah di madrasah.

Dengan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo” sebagai tugas akhir kuliah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, perlu adanya batasan masalah agar tidak terjadi kerancuan dalam penelitian. Adapun peneliti membatasi terkait dengan kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo, dengan rincian yaitu kualitas pelayanan pendidikan yang ada di madrasah tersebut, kelengkapan fasilitas fisik yang ada di madrasah serta kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo?
2. Adakah pengaruh kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo
2. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

### E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama:

#### 1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan dan memperluas pengetahuan dan keilmuan dalam manajemen pendidikan islam, sehingga akan bermanfaat bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam berupa informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan.

## 2. Secara Praktis

### a. Manfaat bagi lembaga/sekolah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan serta masukan data dalam mengambil keputusan dalam proses manajemen pemasaran sekolah dimasa yang akan datang.

### b. Manfaat bagi penulis

Menambah wawasan penulis tentang manajemen pemasaran sekolah, untuk selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan ketika membangun lembaga pendidikan nantinya.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami terhadap penulisan skripsi ini, peneliti menyajikan dalam bentuk beberapa bab. Adapun pembahasan dalam skripsi ini sebagai berikut:

Bab pertama, adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang telaah hasil penelitian terdahulu, landasan teori serta kerangka berfikir dan pengajuan hipotesis.

Bab ketiga, berisi tentang metode penelitian yang meliputi rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab keempat, berisi hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, analisis data serta interpretasi dan pembahasan.

Bab kelima, merupakan penutup dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran.

## BAB II

### TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU, LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### A. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari plagiasi dan untuk mengetahui kajian dari penelitian yang telah ada sebelumnya, dibawah ini peneliti menyajikan penelitian terdahulu. Berikut adalah penelitiannya:

1. Penelitian oleh Tri Putri Novitasari (132214128) Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017 dengan judul Analisis Pengaruh Pelayanan Sekretariat, Kinerja Guru dan Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus di SMA Frater Don Bosco Banjarmasin).

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Pada uji validitas menggunakan formula product moment. Uji reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach. Pada tahap analisis data menggunakan rumus analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 510 peserta didik dan diambil sampel sebanyak lebih dari 10%.

Diperoleh kesimpulan penelitian berupa pelayanan sekretariat, kinerja guru dan fasilitas pendukung secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa dengan rincian pelayanan sekretariat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Frater Don Bosco Banjarmasin, kinerja guru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Frater Don Bosco Banjarmasin, fasilitas pendukung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Frater Don Bosco Banjarmasin.

Terdapat persamaan antara penelitian karya Tri Putri Novitasari dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan siswa. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel yang diteliti serta lokasi penelitian. Dalam skripsi ini, peneliti menggunakan konsep atau teori yang berbeda dengan konsep atau teori yang digunakan oleh Tri Putri Novitasari walaupun sama-sama membahas mengenai kepuasan siswa. Tri Putri Novitasari menggunakan teori faktor-faktor kepuasan siswa oleh Tjiptono yang didasari oleh sumberdaya manusia serta kurikulum.

2. Penelitian oleh Sriwahyuni (20300114029) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018 dengan judul Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 9 Sinjai dengan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana profesionalisme guru di SMA Negeri 9 Sinjai ? (2) Bagaimana kepuasan belajar peserta didik di SMA Negeri 9 Sinjai ? (3) Apakah ada pengaruh yang signifikan profesionalisme guru terhadap kepuasan belajar peserta didik di SMA Negeri 9 Sinjai ?

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Pada uji validitas menggunakan validitas konstruk, dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berdasarkan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Uji reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach. Pada tahap analisis data menggunakan rumus statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 171 peserta didik dan diambil sampel sebanyak yaitu 68.

Diperoleh kesimpulan penelitian berupa 1) Profesionalisme guru di SMA Negeri 9 sinjai dilihat dari hasil penilaian 68 responden dengan indikator kompetensi guru baik itu kompetensi padagogik, kepribadian, profesional dan sosial berada pada kategori sedang dengan presentase 49%. Hal ini mengindikasikan bahwa profesionalisme guru



di SMA Negeri 9 sinjai dengan indikator tersebut di atas berdasarkan 3 kategori diagnosis menurut Aswar mulai dari rendah, sedang sampai tinggi, maka dihasilkan interpretasi skor berada pada kategori sedang. 2) Kepuasan belajar peserta didik di SMA Negeri 9 sinjai, yang dilihat dari hasil penilaian sebanyak 68 responden berada pada kategori sedang, yakni 66%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan belajar peserta didik di SMA Negeri 9 sinjai dengan indikator kualitas pelayanan pendidikan, kepastian, empati, kehandalan, daya tanggap, menurut Aswar mulai dari rendah, sedang sampai tinggi, maka dihasilkan interpretasi skor berada pada kategori sedang. 3) Profesionalisme guru di SMA Negeri 9 sinjai memiliki pengaruh yang signifikan melalui perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,194 > 1,669$  sehingga variabel X terhadap Y memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Jika profesionalisme guru meningkat maka kepuasan belajar peserta didik pada SMA Negeri 9 sinjai juga meningkat.

Terdapat persamaan antara penelitian karya Sriwahyuni dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan siswa. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel yang diteliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sriwahyuni meneliti tentang variabel profesionalisme guru, sedangkan peneliti sekarang meneliti tentang variabel kualitas pelayanan pendidikan dan fasilitas fisik.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Kualitas**

#### **a. Pengertian Kualitas**

Terdapat banyak pakar yang mendefinisikan kualitas dengan berbeda pendapat, namun bermaksud sama. Menurut Juran sebagaimana dikutip oleh M. Nur Nasution, kualitas adalah kecocokan penggunaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Crosby dikutip oleh M. Nur Nasution, menyatakan

bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Menurut Deming dalam bukunya M. Nur Nasution, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau kebutuhan konsumen. Produsen harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Menurut Frigenbaum sebagaimana dikutip oleh Nur Nasution, kualitas adalah kepuasan konsumen sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk akan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya terhadap konsumen karena sesuai dengan harapan konsumen.<sup>13</sup>

Sofyan Assauri berpendapat bahwa kualitas adalah faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang itu dibutuhkan. Ini merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen dimana produsen memberikan kualitas berupa produk yang sesuai dengan harapan konsumen.<sup>14</sup> Menurut Gitosudarmo, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>15</sup>

Selera atau harapan konsumen terhadap suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah dan disesuaikan dengan keinginan konsumen. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari berbagai pengertian kualitas yang telah dijelaskan di

---

<sup>13</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 2

<sup>14</sup> Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1987), 88

<sup>15</sup> Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE, 1994), 61

atas terdapat beberapa persamaan, yaitu kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah sesuai dengan kebutuhan.

## **b. Pentingnya Kualitas**

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Jika dilihat dari pandangan manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing. Dilihat dari sudut pandang manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.<sup>16</sup>

## **2. Kualitas Jasa**

### **a. Pengertian Jasa**

Kotler mendefinisikan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>17</sup> Zeithaml dan Bitner dalam bukunya Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mengemukakan bahwa jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembelinya. Sementara menurut Payne yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah,

---

<sup>16</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 3

<sup>17</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 111

jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya, dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.<sup>18</sup> Gronroos sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sedangkan menurut Gummesson dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, jasa adalah *something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet* dimana dari definisi tersebut bisa di tekankan bahwa jasa bisa dipertukarkan namun sulit untuk dirasakan secara fisik.<sup>19</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas, jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik
- 3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan
- 4) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.<sup>20</sup>

#### **b. Karakteristik Jasa**

Kotler dalam bukunya Imam Machali dan Ara Hidayat mengidentifikasi karakteristik jasa sebagai berikut:

- 1) Tidak berwujud (*intangibile*), sehingga konsumen tidak dapat mencium, melihat, meraba, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya.

<sup>18</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), 93

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007), 11

<sup>20</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 93

- 2) Tidak terpisahkan (inseparability), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa
- 3) Bervariasi (variability), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung siapa, kapan dan dimana menyajikannya.
- 4) Mudah musnah, jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang
- 5) Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan
- 6) Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi jasa
- 7) Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan
- 8) Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa
- 9) Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara realtime.<sup>21</sup>

Sedangkan Batteson sebagaimana dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mengemukakan karakteristik jasa sebagai berikut:

- 1) Jasa tidak dapat disimpan dan umumnya dikonsumsi saat dihasilkan
- 2) Jasa bergantung pada waktu. Secara umum, pelanggan cenderung lebih sering memanfaatkan jasa pada waktu tertentu
- 3) Jasa tergantung pada tempat
- 4) Konsumen selalu terlibat dalam proses produksi jasa karena konsumen merupakan bagian integral dari proses tersebut
- 5) Perubahan pada konsep kemanfaatan berarti perubahan proses produksi yang terlihat ataupun yang tidak
- 6) Setiap orang dan apapun yang berhubungan dengan konsumen juga mempunyai andil dalam pemberian pesanan
- 7) Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa

---

<sup>21</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 282

8) Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara waktu nyata (*real time*), dan konsumen terlibat pada proses produksinya. Jika terjadi kesalahan pada saat produksi, sudah terlambat bagi bagian pengendalian kualitas untuk memperbaikinya.<sup>22</sup>

### c. Pengertian Kualitas Jasa

Lewis & Booms dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>23</sup> Parasuraman dalam bukunya Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.<sup>24</sup>

Menurut Wyckof dikutip oleh Fandy Tjiptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang

---

<sup>22</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 95

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 121

<sup>24</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 100

dipersepsikan. Sedangkan menurut Gronroos dalam bukunya Fandy Tjiptono, kualitas suatu jasa dipersepsikan sebagai *technical quality* yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan, dan juga dipersepsikan sebagai *functional quality* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan.<sup>25</sup>

#### **d. Kriteria Kualitas Jasa**

Gronroos sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono, mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik yaitu:

- 1) *Professionalism and Skills*, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional
- 2) *Attitudes and Behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- 3) *Accessibiity and Flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- 4) *Reliability and Trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

---

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), 268

- 5) *Recovery*, pelanggan mehyadari bahwa apabila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- 6) *Reputation and Credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.<sup>26</sup>

**e. Dimensi Kualitas Jasa**

Garvin dikutip oleh Fandy Tjiptono, mengidentifikasi 8 dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang, yaitu:

- 1) Performa, berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- 2) Keistimewaan, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- 3) Keandalan, berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode tertentu dibawah kondisi tertentu.
- 4) Konformansi, berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- 5) Daya tahan, merupakan ukuran masa pakai suatu produk.
- 6) Kemampuan pelayanan, karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akuransi dalam perbaikan.
- 7) Estetika, merupakan karakteristik mengenai keidnahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, 270



8) Kualitas yang dipersepsikan, bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi pelayanan, seperti meningkatkan harga diri.<sup>27</sup>

Sedangkan dalam konteks kualitas jasa menurut Parasuraman dalam bukunya M. Nur Nasution, mengemukakan bahwa dimensi kualitas jasa ada 5 macam yaitu:

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya
- 2) Daya tanggap, yaitu kemauan dan keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen
- 3) Jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko
- 4) Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, komunikasi yang baik dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
- 5) Produk-produk fisik, tersedianya fasilitas fisik serta perlengkapan sarana prasarana.<sup>28</sup>

Lehtinen dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mengajukan dua dimensi kualitas jasa yaitu *process quality* (faktor yang dievaluasi pelanggan selama jasa disampaikan) dan *output quality* (faktor yang dievaluasi setelah jasa disampaikan). Mereka juga membedakan antara *physical quality* (berhubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (berkaitan dengan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa), dan *corporate quality* (berhubungan dengan citra perusahaan).<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, 4

<sup>28</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 5

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 135

### 3. Pendidikan sebagai Lembaga Jasa

Berdasarkan pengertian jasa yang telah dijelaskan di atas, dapat didefinisikan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat tidak mengakibatkan perlihan hak atau kepemilikan. Pendidikan merupakan produk berupa jasa yang mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud
- b. Produksi dan konsumsi bersamaan waktu
- c. Kurang memiliki standard keseragaman.

Dengan melihat karakteristik tersebut, jasa pendidikan diterima setelah melakukan interaksi dengan penghubung yang sangat dipengaruhi oleh siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal itu menjelaskan bahwa keberhasilan pendidikan akan sangat tergantung pada siapa, kapan dan dimana proses tersebut dilaksanakan. Siapa, menunjukkan tenaga pendidik dan kependidikan. Dimana, merupakan lokasi jasa pendidikan tersebut disampaikan. Kapan, Menunjukkan waktu yang paling tepat dilaksanakan proses pendidikan sehingga proses tersebut berkualitas.<sup>30</sup>

### 4. Kualitas Pelayanan Pendidikan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak

---

<sup>30</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 336

berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kotler dalam bukunya Sofyan Assauri mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang direkomendasikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berbentuk dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apapun. Menurut Assauri, pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.<sup>31</sup>

Berbicara mengenai pelayanan, tentu untuk mencapai suatu kepuasan maka pelayanan tersebut harus berkualitas. Kualitas selalu menjadi harapan dan impian bagi semua orang, baik konsumen maupun produsen. Kualitas memiliki banyak kriteria dan tergantung pada konteksnya. Dalam lembaga pendidikan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan khususnya siswa merupakan kunci untuk menjamin eksistensi. Hal ini disebabkan karena lembaga pendidikan merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa sehingga pelayanan merupakan produk utama yang ditawarkan. Adanya pelayanan yang berkualitas tersebut disamping dapat memuaskan siswa, juga dapat menarik banyak siswa atau peserta didik sebagai pelanggan lembaga pendidikan. Kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun,

---

<sup>31</sup> Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), 149

apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan tersebut memuaskan.<sup>32</sup>

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keutamaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keutamaan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Dapat dipastikan kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan siswa serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara konsisten akan pendidikan.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Menurut Parasuraman dalam bukunya Pontjorini, terdapat lima dimensi kualitas jasa pelayanan pendidikan dimana jasa pendidikan merupakan bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi tinggi antara penyedia jasa pendidikan (lembaga pendidikan) dengan pengguna jasa pendidikan. Dimensi kualitas pelayanan pendidikan tersebut diantaranya:

##### 1) Bukti Fisik

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staff pengajar dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pembelajaran, laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, serta fasilitas olahraga.

##### 2) Keandalan

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cermat, akurat dan memuaskan. Misalnya proses pembelajaran yang akurat, penilaian

---

<sup>32</sup> Pontjorini, dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 150

yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

3) Daya Tanggap

Yaitu kemampuan para staff untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berfikir dan kreativitasnya.

4) Jaminan

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya. Misalnya seluruh staff administrasi dan pengajar harus benar-benar kompeten dibidangnya .

5) Empati

Yaitu dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, guru bisa mengenal siswa yang mengikuti pembelajarannya, guru bisa berperan sesuai fungsinya, kemampuan guru dalam memahami kebutuhan siswanya.<sup>33</sup>

**c. Bentuk Pelayanan Pendidikan**

Bentuk pelayanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya yaitu:

1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

---

<sup>33</sup> Ibid., 158

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang mempunyai tanggungjawab pokok berupa mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lainnya.
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa, ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlatih dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggungjawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, penelitian, serta koordinasi kegiatan murid.

## 2) Layanan Bantu

Sekolah merupakan pemegang peranan penting dalam memberikan banyak pelayanan yang diharapkan, antara lain:

### a) Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

### b) Pelayanan Gedung dan Halaman Sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan

dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelayan Kesehatan dan Keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.<sup>34</sup>

Sedangkan menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 bentuk layanan pendidikan, yaitu:

1) Layanan Informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kotak langsung secara tatap muka sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui brosur, spanduk, pamflet dan lainnya.

2) Layanan Sarana Prasarana

Kayanan sarana dan prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana sekolah.

3) Layanan Administrasi

Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya

4) Layanan Bimbingan

---

<sup>34</sup> Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkas, 1985), 65.

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

5) Layanan Pengembangan Bakat dan Minat serta Keterampilan

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

6) Layanan Kesejahteraan

Diantara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.<sup>35</sup>

Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas pelayanan di atas dapat dipahami dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 menjelaskan bahwa standar nasional pendidikan meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.<sup>36</sup>

Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) terdiri atas:

- a. 90 persen anak dalam kelompok usia 13 -15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
- b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah.
- c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.

<sup>35</sup> Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 63-

<sup>36</sup> Dokumen, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.



- d. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- e. 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan ter-penuhi.
- f. 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
- g. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- h. Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30 – 40 siswa.
- i. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.
- j. 70 persen dari lulusan SMP/ MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).<sup>37</sup>

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan.

## **5. Kelengkapan Fasilitas Fisik / Kelengkapan Sarana Prasarana Lembaga Pendidikan**

Zeithaml and Bitner dikutip oleh Chairiyaton dan Nani Verawati, menyatakan bahwa sarana fisik merupakan suatu hal yang secara turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang di tawarkan. Menurut Yazid sebagaimana dikutip oleh Chairiyaton dan Nani Verawati, menyatakan bahwa lingkungan fisik merupakan elemen substansif dalam suatu konsep jasa. Oleh karena itu para pemasar jasa semestinya terlibat dalam suatu proses desain, perencanaan,

---

<sup>37</sup> Dokumen, Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan Pasal 3

dan pengawasan bukti fisik.<sup>38</sup> Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Menurut Lupiyoadi dikutip oleh Wahyu Abdillah dan Andry Herawati, ada 2 tipe bukti fisik yaitu yang pertama *essential evidence* adalah keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan tata letak dari gedung. Dalam dunia pendidikan, *essential evidence* bisa berupa ruang kelas, gedung sekolah, perpustakaan, lapangan olahraga dan lain-lain. Yang kedua yaitu *peripheral evidence* adalah nilai tambah yang bila berdiri sendiri tidak berarti apa-apa, jadi hanya berfungsi sebagai pelengkap saja, namun demikian mempunyai peran penting dalam proses produksi jasa. Dalam konteks lembaga pendidikan, bukti pendukung dapat berupa rapor per semester, catatan prestasi siswa dan lain-lain.<sup>39</sup>

Bukti fisik atau sarana prasarana merupakan suatu lingkungan dimana siswa dapat berinteraksi dan terdapat komponen tangible (berwujud) yang mendukung kinerja atau komunikasi dari jasa pendidikan, seperti gaya bangunan, fasilitas penunjang (kelengkapan sarana pendidikan, peribadatan, olahraga dan keamanan).<sup>40</sup>

Dalam konteks SNP, standar sarana prasarana yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, ruang belajar, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi, serta sumber belajar yang lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>41</sup> Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif dan kondusif. Segala bentuk sarana dan

---

<sup>38</sup> Chairiyaton dan Nani Verawati, “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) – Meulaboh”, Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Volume 3 Nomor 1, 2019, 38

<sup>39</sup> Wahyu Abdillah dan Andry Herawati, “Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah Berbasis Entrepreneur (Studi Pada SMA Muhammadiyah 9 Surabaya)”, 313

<sup>40</sup> Glendy Tangkilisan, Sem G. Oroh, Agus Supandi Soegoto, “Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah di SMK N 1 Manado”, 272

<sup>41</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management*, 294

prasarana di sekolah bisa dinikmati semua pihak. Pangadaan sarana dan prasarana ini digunakan untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik. Tanpa sarana dan prasarana, pembelajaran yang dilakukan dapat berjalan tidak maksimal. Hal itu menunjukkan betapa pentingnya sarana dan prasarana sebagai penunjang di lembaga pendidikan. Sarana pendidikan dan prasarana pendidikan tidaklah sama. Sarana pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, pelengkap, bahan dan perabotan) yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, efektif dan efisien, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta alat-alat media pembelajaran, dan perpustakaan. Sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan seperti jalan menuju sekolah, lahan parkir.<sup>42</sup>

Sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan guru untuk memudahkan penyampaian materi pelajaran. Jika dilihat dari sudut murid, sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan murid untuk memudahkan mempelajari mata pelajaran. Prasarana pendidikan adalah segala macam peralatan, kelengkapan, benda-benda yang digunakan guru dan murid untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan. Perbedaan sarana dan prasarana terletak pada fungsi masing-masing yaitu sarana pendidikan untuk memudahkan penyampaian materi pelajaran sedangkan prasarana pendidikan untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan. Dalam makna inilah, sebutan “digunakan langsung” dan “digunakan tidak langsung” dalam proses pendidikan. Dengan sarana dan prasarana yang mencukupi diharapkan output (hasil) akan mencapai tujuan awal dari sebuah lembaga.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 10

<sup>43</sup> Prastyawan, “*Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*,” *Al-Hikmah Jurnal Studi Keislaman*, Volume 6, Nomor 1, Maret 2016, 35

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), Dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA). Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana untuk Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs) sebagai berikut:

a. Satuan Pendidikan

- 1) Satu SMP/MTs memiliki minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 24 rombongan belajar.
- 2) Satu SMP/MTs dengan tiga rombongan belajar melayani maksimum 2000 jiwa. Untuk pelayanan penduduk lebih dari 2000 jiwa dilakukan penambahan rombongan belajar di sekolah yang telah ada, dan bila rombongan belajar lebih dari 24 dilakukan pembangunan SMP/MTs baru.
- 3) Satu kecamatan dilayani oleh minimum satu SMP/MTs yang dapat menampung semua lulusan SD/MI di kecamatan tersebut.
- 4) Satu kelompok permukiman permanen dan terpencil dengan banyak penduduk lebih dari 1000 jiwa dilayani oleh satu SMP/MTs dalam jarak tempuh bagi peserta didik yang berjalan kaki maksimum 6 km melalui lintasan yang tidak membahayakan.

b. Lahan

- 1) Lahan untuk satuan pendidikan SMP/MTs memenuhi ketentuan rasio minimum luas lahan terhadap peserta didik
- 2) Untuk satuan pendidikan yang memiliki rombongan belajar dengan banyak peserta didik kurang dari kapasitas maksimum kelas, lahan juga memenuhi ketentuan luas minimum

- 3) Luas lahan yang dimaksud pada angka 1 dan 2 di atas adalah luas lahan yang dapat digunakan secara efektif untuk membangun prasarana sekolah berupa bangunan gedung dan tempat bermain/berolahraga.
- 4) Lahan terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa, serta memiliki akses untuk penyelamatan dalam keadaan darurat.
- 5) Kemiringan lahan rata-rata kurang dari 15%, tidak berada di dalam garis sempadan sungai dan jalur kereta api.
- 6) Lahan terhindar dari gangguan-gangguan berupa pencemaran air, kebisingan dan pencemaran udara
- 7) Lahan sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota atau rencana lain yang lebih rinci dan mengikat, dan mendapat izin pemanfaatan tanah dari Pemerintah Daerah setempat.
- 8) Lahan memiliki status hak atas tanah, dan/atau memiliki izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk jangka waktu minimum 20 tahun.

c. Bangunan Gedung

- 1) Bangunan gedung untuk satuan pendidikan SMP/MTs memenuhi ketentuan rasio minimum luas lantai terhadap peserta didik
- 2) Untuk satuan pendidikan yang memiliki rombongan belajar dengan banyak peserta didik kurang dari kapasitas maksimum kelas, lantai bangunan juga memenuhi ketentuan luas minimum
- 3) Bangunan gedung memenuhi ketentuan tata bangunan
- 4) Bangunan gedung memenuhi persyaratan keselamatan
- 5) Bangunan gedung memenuhi persyaratan kesehatan

- 6) Bangunan gedung menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat.
- 7) Bangunan gedung memenuhi persyaratan kenyamanan
- 8) Bangunan gedung bertingkat memenuhi persyaratan
- 9) Bangunan gedung dilengkapi sistem keamanan
- 10) Bangunan gedung dilengkapi instalasi listrik dengan daya minimum 1300 watt.
- 11) Pembangunan gedung atau ruang baru harus dirancang, dilaksanakan, dan diawasi secara profesional.
- 12) Kualitas bangunan gedung minimum permanen kelas B, sesuai dengan PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 45, dan mengacu pada Standar PU.
- 13) Bangunan gedung sekolah baru dapat bertahan minimum 20 tahun. 19
- 14) Pemeliharaan bangunan gedung sekolah
- 15) Bangunan gedung dilengkapi izin mendirikan bangunan dan izin penggunaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

d. Kelengkapan Sarana Prasarana

Sebuah SMP/MTs sekurang-kurangnya memiliki prasarana sebagai berikut:<sup>44</sup>

1) Ruang Kelas

Ruang kelas adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat kegiatan pembelajaran teori dan praktik yang tidak memerlukan peralatan khusus. Ruang kelas di SMP memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan keluar ruangan, memiliki pintu yang memadai sehingga memudahkan peserta didik dan guru keluar ruangan jika terjadi bahaya dan dapat dikunci dengan baik ketika tidak digunakan. Sarana yang harus ada di kelas yaitu kursi peserta

---

<sup>44</sup> Dokumen, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana

didik, meja peserta didik, kursi guru, lemari, papan panjang, papan tulis, tempat sampah, tempat cuci tangan, jam dinding, dan soket listrik.

## 2) Ruang Perpustakaan

Ruang perpustakaan merupakan tempat kegiatan peserta didik dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan pustaka dengan cara membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan. Dilengkapi dengan jendela untuk memberikan pencahayaan yang memadai untuk membaca buku, terletak dibagian sekolah yang mudah dicapai, dan dilengkapi sarana seperti buku teks pelajaran, buku panduan pendidik, buku pengayaan, buku referensi, sumber belajar lain, rak buku, rak majalah, rak surat kabar, meja baca, kursi baca, meja kerja, lemari katalog, lemari, papan pengumuman, meja multimedia, peralatan multimedia, buku inventaris, tempat sampah, soket listrik, jam dinding.

## 3) Ruang Laboratorium IPA

Ruang laboratorium IPA adalah ruang yang digunakan untuk melakukan percobaan-percobaan sehubungan dengan pelajaran IPA. Ruang tersebut mampu menampung minimum satu rombongan belajar. Dilengkapi dengan fasilitas pencahayaan yang alami dan memadai untuk membawa buku dan mengamati objek percobaan, dan tersedia air bersih dan dilengkapi dengan sarana sebagai alat bantu pendukung kegiatan pembelajaran.

## 4) Ruang Pimpinan

Ruang pimpinan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan pengelolaan sekolah, pertemuan dengan sejumlah kecil guru, orangtua murid, unsur komite sekolah, petugas dinas pendidikan atau tamu lainnya. Ruang ini harus mudah diakses oleh guru dan tamu sekolah, dapat dikunci dengan baik.

## 5) Ruang Guru

Ruang guru adalah ruang yang digunakan guru untuk bekerja dan beristirahat serta menerima tamu baik tamu peserta didik maupun tamu lainnya. Ruang guru harus mudah dicapai dari halaman sekolah ataupun dari luar lingkungan sekolah dan dekat dengan ruang pimpinan.

6) Ruang Tata Usaha

Ruang tata usaha adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat untuk mengerjakan administrasi sekolah. Ruang ini harus mudah dicapai dari halaman sekolah ataupun dari luar lingkungan sekolah dan dekat dengan ruang pimpinan.

7) Tempat Beribadah

Tempat beribadah adalah suatu ruang yang berfungsi sebagai tempat warga sekolah melakukan ibadah ketika mereka berada di sekolah sesuai dengan agama yang dianutnya. Sarana yang harus ada dalam tempat beribadah adalah (1) sebuah lemari / rak dengan ukuran memadai untuk menyimpan perlengkapan ibadah, (2) perlengkapan ibadah yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan (3) sebuah jam dinding.

8) Ruang Konseling

Ruang konseling adalah suatu ruang yang berfungsi sebagai tempat peserta didik mendapatkan layanan konseling dari konselor berkaitan dengan pengembangan pribadi. Ruang ini harus memberikan kenyamanan suasana dan menjamin privasi peserta didik.

9) Ruang UKS

Ruang UKS adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan di sekolah.

10) Ruang Organisasi Kesiswaan



Ruang OSIS adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan kesekretariatan pengelolaan organisasi kesiswaan.

#### 11) Jamban

Jamban berfungsi sebagai tempat buang air besar atau buang air kecil. Banyak minimum jamban disekolah adalah 3 unit. Jamban harus ber dinding, beratap. Dapat dikunci dan mudah dibersihkan, tersedia air berish pada setiap unit jamban.

#### 12) Gudang

Gudang berfungsi sebagai tempat menyimpan peralatan pembelajaran diluar kelas, tempat menyimpan sementara perlatan sekolah yang tidak/belum berfungsi di sekolah, dan tempat menyimpan arsip sekolah yang telah berusia lebih dari 5 tahun. Ruang ini harus dapat dikunci dan dilengkapi dengan sarana berupa (1) sebuah lemari ukuran memadai untuk menyimpan alat-alat dan arsip berharga, (2) sebuah rak ukuran memadai untuk menyimpan peralatan olahraga, kesenian, dan keterampilan

#### 13) Ruang Sirkulasi (Koridor dan Tangga)

Ruang sirkulasi adalah ruang yang berfungsi sebagai penghubung antar ruang dalam bangunan sekolah dan tempat berlangsungnya aktivitas bermain dan interkasi sosial peserta didik diluar jam pelajaran, terutama pada saat hujan dimana kegiatan-kegiatan tersebut tidak mungkin dilangsungkan di halaman sekolah. Ruang sirkulasi harus dapat menghubungkan ruang-ruang dengan baik, diberi atap, dan mendapatkan pencahayaan dan penghawaan yang cukup. Koridor pada lantai atas harus dilengkapi pagar pengaman dengan tinggi 90-110 cm. Bangunan bertingkat harus dilengkapi dengan tangga.

#### 14) Tempat Bermain/Berolahraga

Tempat bermain/berolahraga adalah tempat yang berfungsi untuk area bermain, berolahraga, melaksanakan pendidikan jasmani, upacara dan kegiatan ekstrakurikuler. Tempat bermain/berolahraga harus berada pada lokasi yang tidak mengganggu proses pembelajaran di kelas, tidak digunakan untuk tempat parkir, memiliki permukaan datar, drainase baik, tidak terdapat pohon, tidak terdapat saluran air dan benda-benda lain yang mengganggu kegiatan olahraga. Tempat bermain/olahraga yang berupa ruang terbuka sebagian harus ditanami pohon penghijauan.

## **6. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Pelanggan Pendidikan**

Apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kacamata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan. Pelanggan utamanya ialah para siswa, disamping itu masih banyak pelanggan lain. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya, dalam hal ini jasa pendidikan disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, layanan tidak memuaskan, maka produksi jasa yang ditawarkan tidak akan laku. Akibatnya sekolah akan mundur peminatnya tidak ada, akhirnya sekolah itu ditutup.<sup>45</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menghadapi persaingan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk serta pelayanan yang diberikan sekolah. Sekolah akan kehilangan bagian pasarnya jika mereka tidak menaruh perhatian ke arah kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti dikutip oleh Dewi Dwi Damayanti dan Supriyanto, tujuan dari strategi

---

<sup>45</sup> Fatkuroji, "Implementasi Kebijakan Pembelajaran Terpadu dan Minat Pelanggan Pendidikan", *Tarbawi*, Vol 2 No 2, (Juli-Desember 2016), 37

kepuasan pelanggan adalah untuk membuat agar pelanggan tidak mudah pindah ke pesaing. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, pelayanan pasti ada di setiap kegiatan apapun. Oleh karena itu, pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut.<sup>46</sup>

Frank M. Gryna, Ricard C. H. Chua, and Joseph A. DeFeo dalam bukunya Bedjo Sujanto, menjelaskan, *“a customer is anyone who is affected by the service, product or process.”* Pelanggan adalah siapapun yang terpengaruh oleh pelayan, produk dan proses. Kedua pendapat ahli tersebut diperkuat lagi oleh pendapat Fandy Tjiptono dikutip oleh Bedjo Sujanto, menjelaskan *“pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi.”* Francis Buttle sebagaimana dikutip oleh Bedjo Sujanto, berpendapat *“customer satisfaction is the customer’s fulfilment response to a consumption experience, or some part of it.”* Kepuasan pelanggan adalah suatu respon terpenuhinya kebutuhan mereka atau sebagian yang terpenuhinya. Sudarwan Danim dalam bukunya Bedjo Sujanto, menjabarkan tiga jenis pelanggan: pertama, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung; kedua, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Pihak yang termasuk kategori pelanggan sekunder adalah orangtua, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, tenaga akademik dan tenaga administrasi pendidikan; dan ketiga, pelanggan tersier, adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu pendidikan karena mereka memanfaatkan hasil jasa pendidikan. Pihak yang

---

<sup>46</sup> Dewi Dwi Damayanti dan Supriyanto, “Manajemen Pemasaran Untuk Membangun Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SD Integral Luqman Al-Hakim Surabaya”, *Manajemen Pendidikan, Vol 00 Nomor 00 (2018), 2*

termasuk dalam pelanggan tersier adalah masyarakat, dunia usaha dan pemerintah.<sup>47</sup>

Kepuasan ialah perasaan kebahagiaan dan sukacita ketika individu mendapatkan atau telah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, ungkapan Qureshi dalam bukunya Naser Ibrahim Saif MD. Menurut Chang dan Fisher dalam Ana Uka tingkat kepuasan siswa dalam pelajaran merupakan komponen yang sangat penting bagi mereka untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan. Seorang siswa dapat dianggap puas jika ia merasa bahwa pelajaran memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini dapat memotivasi siswa untuk berupaya lebih pada pembelajaran, meningkatkan sikap positif ke arah pelajaran, dan untuk menghadiri kursus lain di masa depan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau organisasi untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, sebab itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau organisasi. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya, dikenal 3 macam pelanggan, yaitu : (1) Pelanggan Internal; (2) Pelanggan Antara; dan (3) Pelanggan Eksternal. Dalam dunia pendidikan sebagaimana ungkapan Sallis, pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah, dan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua siswa dan masyarakat. Siswa merupakan pelanggan utama. Sementara Kotler yang dikutip oleh Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Bedjo Sujanto, "Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Fakultas Pendidikan Universitas Negeri Jakarta", *Manajemen Pendidikan*, 57-58

<sup>48</sup> Novira Arafah, "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/ Peserta Didik di MTS Pacet Mojokerto", *Inovatif, Volume 6, Nomor 2*, (September 2020), 9

Dalam hal ini, pelanggan jasa pendidikan terbagi dalam dua jenis, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Yang dimaksud dengan pelanggan internal ini adalah terdiri atas dewan guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi dan tenaga kependidikan lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan eksternal adalah terdiri dari pelanggan primer (peserta didik), pelanggan skunder (orang tua, pemerintah, dan masyarakat), pelanggan tersier (pemakai atau penerima dari lulusan, baik dari lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dari dunia usaha).<sup>49</sup> Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelanggan adalah peserta didik dimana peserta didik tersebut termasuk dalam pelanggan eksternal pendidikan.

#### **b. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard & Sheth dalam bukunya Fandy Tjiptono mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Swan mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai hasil evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok dengan harapan pelanggan. Westbrook & Reilly sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli. Cadotte dikutip oleh Fandy Tjiptono mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Sarifudin dan Rahendra Maya, "Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor", *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol 02, No 02, (Juli 2019), 138

<sup>50</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 353

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam era kompetisi seperti masa sekarang, kepuasan konsumen merupakan hal yang paling utama. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan situasi dimana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang merasa dirugikan.<sup>51</sup>

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat kesenangan dari konsumen setelah melihat kinerja dari suatu penyedia jasa, sesuai dengan kebutuhan dan bahkan keinginan pelanggan.

### c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Rambat Lupiyoadi, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang dijelaskan sebagai berikut:<sup>52</sup>

#### 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dimensi-dimensi keunggulan sebagai ciri sekolah unggul, adalah masukan (input) yaitu siswa diseleksi secara ketat dengan menggunakan kriteria tertentu dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan, sarana dan prasarana yang menunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar siswa, lingkungan belajar yang kondusif, guru dan tenaga kependidikan yang menangani harus unggul baik, kurikulumnya diperkaya dengan pengembangan, proses belajar mengajar harus berkualitas dan sekolah bisa bermanfaat sosial bagi lingkungan sekitarnya.<sup>53</sup>

#### 2) Kualitas Pelayanan

<sup>51</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 182

<sup>52</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama: Teori dan Praktek, (Jakarta: Salemba 4, 2001). 158

<sup>53</sup> Mustaqim, "Sekolah/Madrasah Berkualitas dan Berkarakter", *Jurnal Nadwa*, (Volume 6, No. 1, Mei/2012), hlm. 143-144

Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan. Bentuk layanann yang ada dalam lembaga pendidikan yaitu layanan pokok dan layanan bantu.

### 3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan jasa tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

### 4) Harga

Jasa yang mempunyai kualitas yang sama dengan jasa lain tetapi ditetapkan dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggannya.

### 5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa dimana sudah cenderung puas terhadap jasa yang ada.<sup>54</sup>

## d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran, setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

---

<sup>54</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 117-118

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, kartu komentar, website dan lain-lain

- 2) *Ghost Shopping*, yaitu mempekerjakan *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan pesaing. Mereka diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa pendidikan dibanding para pesaing.
- 3) *Lost Customer Analysis*, yaitu menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli jasa agar dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan.
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan, mengukur kepuasan melalui survey baik via telepon, email maupun wawancara.<sup>55</sup>

## 7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Bowen & Boon dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, kualitas pelayanan pendidikan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>56</sup> Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Kualitas pelayanan pendidikan dalam lembaga pendidikan, ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Bilamana konsumen merasa benar-benar berminat maka mereka akan memasukkan anak-anak mereka di lembaga pendidikan

---

<sup>55</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 210

<sup>56</sup>*Ibid.*, 80



yang mereka percayai memiliki pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Hanan dan Karp dikutip oleh Diana Rahmawati yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (kualitas produk, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai keinginan pelanggan), faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan, dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan.<sup>57</sup> Sesuai dengan teori tersebut, kepuasan pelanggan dalam konteks penelitian ini yaitu kepuasan peserta didik dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, tentunya akan peserta didik akan merasa puas.

## 8. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh M. Nur Nasution, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada lima faktor yaitu faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*empathy*), dan faktor berwujud (*tangible*).<sup>58</sup> Faktor berwujud diartikan sebagai fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif dan kondusif. Pangadaan sarana dan prasarana ini digunakan untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik. Tanpa sarana dan prasarana, pembelajaran yang dilakukan dapat berjalan tidak maksimal. Hal itu menunjukkan betapa pentingnya sarana dan prasarana sebagai penunjang di lembaga pendidikan.<sup>59</sup>

Ketika sarana dan prasarana terpenuhi secara lengkap, tentu akan menimbulkan

---

<sup>57</sup> Diana Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa" Jurnal *Economia*, Volume 9, Nomor 1, April 2013, 55

<sup>58</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 5

<sup>59</sup> Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015),

pembelajaran yang efektif dan efisien yang tentunya akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik.

## **9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan**

Fandy Tjiptono dalam bukunya Irjus Indrawan, berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keutamaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keutamaan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Dapat dipastikan kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Assauri yang dikutip oleh Irjus Indrawan, pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.<sup>60</sup>

Bukti fisik atau sarana prasarana merupakan suatu lingkungan dimana siswa dapat berinteraksi dan terdapat komponen tangible (berwujud) yang mendukung kinerja atau komunikasi dari jasa pendidikan, seperti gaya bangunan, fasilitas penunjang (kelengkapan sarana pendidikan, peribadatan, olahraga dan keamanan).<sup>61</sup> Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif dan kondusif. Segala bentuk sarana dan prasarana di sekolah bisa dinikmati semua pihak. Pangadaan sarana dan

---

<sup>60</sup> Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), 149

<sup>61</sup> Glendy Tangkilisan, Sem G. Oroh, Agus Supandi Soegoto, "*Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah di SMK N 1 Manado*", 272

prasarana ini digunakan untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik. Tanpa sarana dan prasarana, pembelajaran yang dilakukan dapat berjalan tidak maksimal.

Westbrook & Reilly sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli. Cadotte mendefinisikan kepuasan pelangga sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.<sup>62</sup>

Kualitas pelayanan pendidikan mempengaruhi kepuasan peserta didik, apabila pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik berkualitas, maka akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Selain itu, dengan adanya kelengkapan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang ada di seklah, tentu akan membantu proses belajar peserta didik dimana dengan adanya sraana dan prasarana yang lengkap tentu akan memudahkan mereka dalam melakukan pembelajaran. Apabila pembelajaran dilakukan dengan mudah, maka tentu saja peserta didik akan merasa puas.

### C. Kerangka Berfikir

Berangkat dari landasan teori dan telaah penelitian di atas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah:

Variabel Independen (X1) : Kualitas Pelayanan Pendidikan

Variabel Independen (X2) : Kelengkapan Fasilitas Fisik

Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Peserta Didik

1. Jika kualitas pelayanan pendidikan baik, maka peserta didik merasa puas
2. Jika kelengkapan fasilitas fisik terpenuhi, maka peserta didik merasa puas

---

<sup>62</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 353

3. Jika kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terpenuhi, maka peserta didik merasa puas

#### D. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus masih diuji. Hipotesis menurut Arikunto adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian hingga terbukti melalui data yang terkumpul. Sementara Anzir menuliskan hipotesis tidak lain dari jawaban sementara dari masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris.<sup>63</sup> Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus masih diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. James E. Greighton mendefinisikan hipotesis adalah sebuah dugaan sementara yang memprediksi situasi yang akan diamati. Menurut John W. Best, hipotesis merupakan prediksi yang baik atau kesimpulan yang dirumuskan dan bersifat sementara. Hipotesis diadopsi untuk menjelaskan fakta-fakta atau kondisi yang diamati dan untuk membimbing dalam penyelidikan lebih lanjut.<sup>64</sup>

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir yang telah dijabarkan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha = Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

Ha = Ada pengaruh yang signifikan dari kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

Ha = Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

---

<sup>63</sup> Mushlich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), 43

<sup>64</sup> Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 63

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang menurut Cooper & Schindler sebagaimana dikutip oleh Mayang Sari Lubis, riset kuantitatif mencoba melakukan pengukuran yang akurat terhadap sesuatu. Kasiram mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.<sup>65</sup>

Rancangan penelitian ini berisi tentang sejumlah hal berupa fakta yang ada di MTs Negeri 2 Ponorogo yang didapat melalui beberapa teknik pengumpulan data-data berupa angket yang berisi beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh siswa di MTs Negeri 2 Ponorogo. Setelah data terkumpul, kemudian data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif yang berupa angka yang bisa diperoleh dari hasil pengukuran sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik dengan kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

Dalam rancangan penelitian ini, peneliti menggunakan 3 variabel yaitu satu variabel dependen (variabel terikat) dan dua variabel independen (tidak terikat).<sup>66</sup> Adapun variabel dari penelitian ini adalah :

1. Variabel *independen* (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain.<sup>67</sup> Dalam penelitian ini yang

---

<sup>65</sup> Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 48

<sup>66</sup> Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 3

<sup>67</sup> Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 57

menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas fisik (X2).

2. Variabel *dependen* (variabel terikat) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

## B. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji yang berisi data yang besar sekali jumlahnya.<sup>69</sup> Populasi juga diartikan sebagai keseluruhan objek yang akan diteliti.<sup>70</sup> Penelitian kuantitatif ini dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo dengan populasi yaitu seluruh peserta didik Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo yang secara keseluruhan berjumlah 849 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau himpunan bagian dari suatu populasi. Sampel adalah sub dari seperangkat elemen yang dipilih untuk dipelajari.<sup>71</sup> Dengan kata lain, sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian.<sup>72</sup> Apa yang dipelajari dari sampel akan diperoleh kesimpulan yang hasilnya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).<sup>73</sup>

---

<sup>68</sup> *Ibid.*,

<sup>69</sup> Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, 3

<sup>70</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 113

<sup>71</sup> Jonathan Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2006), 111

<sup>72</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 114

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 118

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besar sampel. Adapun teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah teknik proporsional random sampling, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Proportional sampling atau sampling berimbang, yaitu dalam menentukan sampel, peneliti mengambil wakil-wakil dari tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek yang ada di dalam masing-masing kelompok tersebut.<sup>74</sup>
- b. Random sampling atau sampling acak yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dalam populasi tersebut. Dalam teknik ini seluruh elemen populasi mempunyai kesempatan untuk menjadi sampel penelitian.<sup>75</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa proportional random sampling adalah teknik pengambilan sampel pada tiap-tiap sub populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak. Penentuan besaran sampel menggunakan tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi oleh Krejcie dan Morgan. Bentuk tabel Krejcie-Morgan sangat sederhana, mudah digunakan, sebab secara fungsional hanya terdiri dari dua kolom penting yaitu kolom untuk ukuran populasi (N) dan kolom untuk ukuran sampel (n).<sup>76</sup> Sehingga ditentukan jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>74</sup> Suharsimi Arikunto, manajemen penelitian. (jakarta: rineka cipta, 2010), hal. 98

<sup>75</sup> Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 75

<sup>76</sup> Uma Sekaran, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Bilgraff Publishing, 1992), 78.

Tabel 3.1

Tabel Kretjic<sup>77</sup>

N	Signifikasi			N	Signifikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243

<sup>77</sup> Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Perkumpulan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam "PPMPI", 2018), 75



270	192	152	135	2600	529	307	245
-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----

Berdasarkan tabel di atas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 247 orang. Selanjutnya penarikan sampelnya dilakukan dengan proporsional random sampling (pengambilan sampel secara acak) sehingga seluruh siswa mendapat kesempatan yang sama untuk dapat dijadikan responden oleh peneliti sehingga peneliti dengan bebas mengambil responden secara random. Masing-masing sampel untuk tingkatan kelas harus proposional sesuai dengan populasi.

$$\begin{aligned} \text{VII} &= 320/849 \times 247 = 93 \\ \text{VIII} &= 319/849 \times 247 = 92,8 \\ \text{IX} &= 210/849 \times 247 = 61 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan penelitian, maka jumlah dalam perhitungan tersebut dapat dibulatkan menjadi kelas VII sejumlah 93 siswa, kelas VIII sejumlah 93 siswa dan kelas IX sejumlah 61 siswa.

### C. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya, dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Adapun instrumen pengumpulan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 3.2**

**Kisi-Kisi Instrumen Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item
Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan	a. Bukti-bukti fisik	1) Fasilitas pembelajaran 2) Laboratorium 3) Perpustakaan 4) Tempat beribadah 5) Ruang konseling 6) Ruang UKS	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30

		7) Ruang OSIS 8) Tempat olahraga	
	b. Keandalan	1) Akurat 2) Cepat 3) Memuaskan 4) Cermat 5) Tepat waktu	15, 21, 22, 23
	c. Daya tanggap	1) Pelayanan cepat 2) Pelayanan tanggap 3) Pelayanan sigap 4) Pelayanan tepat 5) Respon	5, 7, 8, 10, 14, 16, 17
	d. Jaminan	1) Jaminan staff yang berkompeten 2) Jaminan tepat waktu dalam pelayanan 3) Jaminan biaya dalam pelayanan	6, 9, 19
	e. Empati	1) Komunikasi baik 2) Perhatian secara pribadi 3) Ramah 4) Sopan santun 5) Menghargai peserta didik	11, 12, 13, 18, 20

Tabel 3.3

## Kisi-Kisi Instrumen Pengumpulan Data Fasilitas Fisik

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item
Kelengkapan Sarana Prasarana	a. Ruang Kelas	1) Kursi 1 buah/peserta didik 2) Meja 1 buah/peserta didik 3) Kursi guru 1 buah/guru 4) Meja guru 1 buah/guru 5) Lemari 1 buah/ruang 6) Papan panjang 1 buah/ruang 7) Papan tulis 1 buah/ruang	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

		8) Tempat sampah 1 buah/ruang 9) Tempat cuci tangan 1 buah/ruang 10) Jam dinding 1 buah/ruang 11) Soket listrik 1 buah/ruang	
	b. Ruang Perpustakaan	1) Buku teks pelajaran 2) Buku panduan pendidik 3) Buku pengayaan 4) Buku referensi 5) Sumber belajar lain 6) Rak buku 1 set/sekolah 7) Rak majalah 1 buah/sekolah 8) Rak surat kabar 1 buah/sekolah 9) Meja baca 15 buah/sekolah 10) Kursi baca 15 buah/sekolah 11) Kursi kerja 1 buah/petugas 12) Lemari katalog 1 buah/sekolah 13) Papan pengumuman 1 buah/sekolah 14) Meja multimedia 1 buah/sekolah 15) Peralatan multimedia 1 set/sekolah 16) Buku inventaris 1 buah/sekolah 17) Tempat sampah 1 buah/ruang 18) Soket listrik 1 buah/ruang 19) Jam dinding 1 buah/ruang	9, 10, 16, 21, 23
	c. Ruang Laboratorium IPA	1) Kursi 1 buah/peserta didik 2) Meja 1 buah/peserta didik 3) Meja demonstrasi 1 buah/lab 4) Meja persiapan 1 buah/lab 5) Lemari alat 1 buah/lab 6) Lemari bahan 1 buah/lab 7) Bak cuci	11, 12, 19, 20

		<ol style="list-style-type: none"><li>8) Mistar</li><li>9) Jangka sorong</li><li>10) Timbangan</li><li>11) Stopwatch</li><li>12) Rol meter</li><li>13) Termometer 120°C</li><li>14) Gelas ukur</li><li>15) Massa logam</li><li>16) Multimeter AC/DC 10 kilo ohm/volt</li><li>17) Batang magnet</li><li>18) Globe</li><li>19) Model tata surya</li><li>20) Garpu tala</li><li>21) Bidang miring</li><li>22) Dinamometer</li><li>23) Katrol tetap</li><li>24) Katrol bergerak</li><li>25) Balok kayu</li><li>26) Percobaan mulai panjang</li><li>27) Percobaan optik</li><li>28) Percobaan rangkaian listrik</li><li>29) Gelas kimia</li><li>30) Model molekul sederhana</li><li>31) Pembakar spirtus</li><li>32) Cawan penguapan</li><li>33) Kaki tiga</li><li>34) Pelat tetes</li><li>35) Pelat tetes + karet</li><li>36) Mikroskop monokuler</li><li>37) Kaca pembesar</li><li>38) Poster genetika</li><li>39) Model kerangka manusia</li><li>40) Model tubuh manusia</li></ol>	
--	--	--	--

		<p>41) Gambar / model pencernaan manusia</p> <p>42) Gambar / model peredaran darah manusia</p> <p>43) Gambar / model sistem pernapasan manusia</p> <p>44) Gambar / model jantung manusia</p> <p>45) Gambar / model mata manusia</p> <p>46) Gambar / model telinga manusia</p> <p>47) Gambar / model tenggorokan manusia</p> <p>48) Papan tulis 1 buah/lab</p> <p>49) Soket listrik 4 buah/lab</p> <p>50) Alat pemadam kebakaran 1 buah/lab</p> <p>51) Peralatan P3K 1 buah/lab</p> <p>52) Tempat sampah 1 buah/lab</p> <p>53) Jam dinding 1 buah/lab</p>	
	d. Ruang Pimpinan	<p>1) Kursi pimpinan 1 buah/ruang</p> <p>2) Meja pimpinan 1 buah/ruang</p> <p>3) Kursi dan meja tamu 1 buah/ruang</p> <p>4) Lemari 1 buah/ruang</p> <p>5) Papan statistik 1 buah/ruang</p> <p>6) Simbol kenegaraan 1 set/ruang</p> <p>7) Tempat sampah 1 buah/ruang</p> <p>8) Jam dinding 1 buah/ruang</p>	
	e. Ruang Guru	<p>1) Kursi kerja 1 buah/guru</p> <p>2) Meja kerja 1 buah/guru</p> <p>3) Lemari 1 buah/guru</p> <p>4) Kursi tamu 1 set/ruang</p> <p>5) Papan statistik 1 buah/ruang</p>	18

	<ul style="list-style-type: none"> <li>6) Papan pengumuman 1 buah/sekolah</li> <li>7) Tempat sampah 1 buah/ruang</li> <li>8) Tempat cuci tangan 1 buah/ruang</li> <li>9) Jam dinding 1 buah/ruang</li> </ul>	
f. Ruang Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kursi kerja 1 buah/petugas</li> <li>2) Meja kerja 1 buah/petugas</li> <li>3) Lemari 1 buah/ruang</li> <li>4) Papan statistik 1 buah/ruang</li> <li>5) Komputer 1 set/sekolah</li> <li>6) Cabinet 1 buah/sekolah</li> <li>7) Telepon 1 buah/sekolah</li> <li>8) Brankas 1 buah/sekolah</li> <li>9) Penanda waktu 1 buah/sekolah</li> <li>10) Jam dinding 1 buah/ruang</li> <li>11) Soket listrik 1 buah/ruang</li> <li>12) Tempat sampah 1 buah/ruang</li> </ul>	
g. Tempat Beribadah	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Lemari / rak</li> <li>2) Perlengkapan ibadah</li> <li>3) Jam dinding</li> </ul>	14, 24, 25, 26
h. Ruang Konseling	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Meja kerja 1 buah/ruang</li> <li>2) Kursi kerja 1 buah/ruang</li> <li>3) Kursi tamu 2 buah/ruang</li> <li>4) Lemari 1 buah/ruang</li> <li>5) Papan kegiatan 1 buah/ruang</li> <li>6) Instrumen konseling 1 set/ruang</li> <li>7) Buku sumber 1 set/ruang</li> <li>8) Media pengembangan kepribadian 1 set/ruang</li> <li>9) Jam dinding 1 buah/ruang</li> </ul>	27, 28
i. Ruang UKS	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tempat tidur 1 set/ruang</li> <li>2) Lemari 1 buah/ruang</li> </ul>	13, 15, 29,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3) Meja 1 buah/ruang</li> <li>4) Kursi 2 buah/ruang</li> <li>5) Catatan kesehatan peserta didik 1 set/ruang</li> <li>6) Perlengkapan P3K 1 set/ruang</li> <li>7) Tandu 1 buah/ruang</li> <li>8) Selimut 1 buah/ruang</li> <li>9) Tensimeter 1 buah/ruang</li> <li>10) Termometer badan 1 buah/ruang</li> <li>11) Timbangan badan 1 buah/ruang</li> <li>12) Pengukur tinggi badan 1 buah/ruang</li> <li>13) Tempat sampah 1 buah/ruang</li> <li>14) Tempat cuci tangan 1 buah/ruang</li> <li>15) Jam dinding 1 buah/ruang</li> </ul>	
j. Ruang Organisasi Kesiswaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Meja 1 buah/ruang</li> <li>2) Kursi 4 buah/ruang</li> <li>3) Lemari 1 buah/ruang</li> <li>4) Papan tulis 1 buah/ruang</li> <li>5) Jam dinding 1 buah/ruang</li> </ul>	30
k. Jamban	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kloset jongkok 1 buah/ruang</li> <li>2) Tempat air 1 buah/ruang</li> <li>3) Gayung 1 buah/ruang</li> <li>4) Gantungan pakaian 1 buah/ruang</li> <li>5) Tempat sampah 1 buah/ruang</li> </ul>	34, 35
l. Gudang	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Lemari penyimpanan arsip</li> <li>2) Rak penyimpanan alat olahraga, kesenian dan keterampilan</li> </ul>	17
m. Ruang Sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Menghubungkan ruang-ruang dengan baik</li> </ul>	33

		2) Terdapat atap 3) Pencahayaan dan penghawaan yang cukup 4) Dilengkapi pagar pengaman 5) Tangga dilengkapi pegangan yang kokoh	
	n. Tempat Bermain / Berolahraga.	1) Tiang bendera 1 buah/sekolah 2) Bendera 1 buah/sekolah 3) Peralatan bola voli 1 set/sekolah 4) Peralatan bola sepak 1 set/sekolah 5) Peralatan bola basket 1 set/sekolah 6) Peralatan senam 1 set/sekolah 7) Peralatan atletik 1 set/sekolah 8) Peralatan seni budaya 1 set/sekolah 9) Peralatan keterampilan 1 set/sekolah 10) Pengeras suara 1 set/sekolah 11) Tape recorder 1 buah/sekolah	22, 31, 32

Tabel 3.4

### Kisi-Kisi Instrumen Pengumpulan Data Kepuasan Peserta Didik

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item
Faktor Kepuasan Peserta Didik	a. Kualitas Produk	1) Sarana prasarana yang menunjang pembelajaran 2) Lingkungan belajar kondusif 3) Pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional 4) Pengembangan kurikulum	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 27, 26, 25, 24, 23, 22, 21,



		5) Proses KBM yang berkualitas 6) Sekolah bermanfaat sosial bagi lingkungan sekitar	20, 19, 18, 10
	b. Kualitas Pelayanan	1) Pelayanan yang baik terkait layanan pokok 2) Pelayanan yang baik terkait layanan bantu.	9, 30, 29 28, 15, 14, 13,
	c. Emosional	1) Perasaan bangga peserta didik terhadap penggunaan suatu jasa	16
	d. Harga	1) Harga lebih murah namun kualitas sama dengan jasa lain	33, 32,31
	e. Biaya	1) Tidak mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan jasa baru karena sudah puas dengan jasa yang ada.	17,

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mengumpulkan data secara objektif. Dalam rangka memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode/teknik sebagai berikut:

##### 1. Kuisisioner (angket)

Hadjar dalam bukunya Syahrudin dan Salim berpendapat bahwa angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual maupun kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu. Untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan angket, peneliti tidak harus bertemu langsung dengan subjek tetapi cukup dengan mengajukan pertanyaan ataupun pernyataan.<sup>78</sup> Penelitian ini menggunakan angket sebagai cara untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan pendidikan, kelengkapan fasilitas

<sup>78</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 135

fisik, dan kepuasan peserta didik. Adapun pada pelaksanaannya, angket diberikan kepada siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

Untuk mengukur nilai angket menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial.<sup>79</sup> Skala likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berbeda di setiap kategori. Dengan demikian instrumen itu akan menghasilkan total skor bagi tiap responden. Alternatif jawaban 5 item dengan kode SS, S, RG, TS dan STS dengan rincian sebagai berikut:

SS	= Sangat Setuju	(5)
S	= Setuju	(4)a
RG	= Ragu	(3)
TS	= Tidak Setuju	(2)
STS	= Sangat Tidak Setuju	(1)

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.<sup>80</sup> Studi dokumentasi merupakan pelengkap/penunjang hasil penelitian yang telah diperoleh, digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data tentang gambaran umum Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel data responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Langkah ini diperlukan karena

<sup>79</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 169.

<sup>80</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987), 140.

tujuan dari analisis data adalah menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh.<sup>81</sup>

Karena dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan statistik. Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Tahap Pra Penelitian

### a. Uji Validitas

Menurut Arikunto dalam bukunya Jonathan Sarwono, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan suatu tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai tingkat validitas tinggi. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.<sup>82</sup>

Dalam sebuah penelitian memang sangat diperlukan alat ukur untuk menguji seberapa besar ketepatan (*validitas*) untuk menghasilkan data yang valid. Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan menguji validitas kuisisioner dengan mengkorelasikan jawaban responden masing-masing item dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum_{xy}$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y

$\sum x^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai Y

<sup>81</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Grafindo Persada, 2013), 170.

<sup>82</sup> Jonathan Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, 99

$(\sum x)^2$  : Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  : Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Dengan cara yang sama, didapatkan koefisien korelasi untuk item pertanyaan yang lain. Setelah itu untuk mendapatkan informasi kevalidannya, masing-masing nilai  $r_{xy}$  dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . apabila  $r_{xy}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan valid.

Untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, peneliti mengambil sampel sebanyak 247 responden dengan menggunakan 30 soal variabel kualitas pelayanan pendidikan, 35 soal variabel kelengkapan fasilitas fisik, dan 33 soal variabel kepuasan peserta didik. Dari perhitungan hasil validitas item variabel kualitas pelayanan pendidikan terdapat 28 soal yang dinyatakan valid dan 2 soal yang tidak valid.. Variabel kelengkapan fasilitas fisik terdapat 30 soal yang dinyatakan valid dan 5 soal yang tidak valid.. Sedangkan variabel kepuasan peserta didik terdapat 29 soal yang dinyatakan valid dan 5 soal yang tidak valid..

Uji validitas semestinya harus dilakukan ditempat lain, karena adanya pandemi wabah covid 19 dan juga ada proses lainnya yang tidak bisa dilakukan maka instrument ini tanpa adanya uji validitas dan instrumennya langsung digunakan untuk mengecek data yang valid. Data yang tidak valid langsung dihapus karena data yang lain sudah mewakili data tersebut. Kemudian dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan dalam tabel rekapitulasi di bawah ini:

Tabel 3.5

## Rekapitulasi Uji Validitas Soal Instrumen Kualitas Pelayanan

No. Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.540	0.125	Valid
2	0.500	0.125	Valid
3	0.086	0.125	Invalid
4	0.602	0.125	Valid
5	0.507	0.125	Valid
6	0.544	0.125	Valid
7	0.680	0.125	Valid
8	0.665	0.125	Valid
9	0.548	0.125	Valid
10	0.665	0.125	Valid
11	0.623	0.125	Valid
12	0.519	0.125	Valid
13	0.533	0.125	Valid
14	0.548	0.125	Valid
15	0.689	0.125	Valid
16	0.702	0.125	Valid
17	0.603	0.125	Valid
18	0.643	0.125	Valid
19	0.612	0.125	Valid
20	0.641	0.125	Valid
21	0.742	0.125	Valid
22	0.702	0.125	Valid
23	0.425	0.125	Valid
24	0.729	0.125	Valid
25	0.731	0.125	Valid
26	0.614	0.125	Valid
27	0.562	0.125	Valid
28	0.089	0.125	Invalid
29	0.620	0.125	Valid
30	0.676	0.125	Valid

**Tabel 3.6**

**Rekapitulasi Uji Validitas Soal Instrumen Kelengkapan Fasilitas Fisik  
(Sarana dan Prasarana)**

No. Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.840	0.125	Valid
2	0.713	0.125	Valid
3	0.222	0.125	Valid
4	0.851	0.125	Valid
5	0.112	0.125	Invalid
6	0.786	0.125	Valid
7	0.825	0.125	Valid
8	0.113	0.1248	Invalid
9	0.831	0.125	Valid
10	0.415	0.125	Valid
11	0.763	0.125	Valid
12	0.083	0.125	Invalid
13	0.716	0.125	Valid
14	0.689	0.125	Valid
15	0.760	0.125	Valid
16	0.825	0.125	Valid
17	0.795	0.125	Valid
18	0.811	0.125	Valid
19	0.603	0.125	Valid
20	0.880	0.125	Valid
21	0.918	0.125	Valid
22	0.034	0.125	Invalid
23	0.081	0.125	Invalid
24	0.843	0.125	Valid
25	0.716	0.125	Valid
26	0.837	0.125	Valid
27	0.717	0.125	Valid
28	0.846	0.125	Valid
29	0.765	0.125	Valid
30	0.748	0.125	Valid
31	0.627	0.125	Valid
32	0.634	0.125	Valid
33	0.459	0.125	Valid
34	0.622	0.125	Valid
35	0.781	0.125	Valid

Tabel 3.7

## Rekapitulasi Uji Validitas Soal Instrumen Kepuasan Siswa

No. Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.738	0.125	Valid
2	0.780	0.125	Valid
3	0.713	0.125	Valid
4	0.544	0.125	Valid
5	0.688	0.125	Valid
6	0.708	0.125	Valid
7	0.785	0.125	Valid
8	0.069	0.125	Invalid
9	0.788	0.125	Valid
10	0.036	0.125	Invalid
11	0.467	0.125	Valid
12	0.468	0.125	Valid
13	0.674	0.125	Valid
14	0.666	0.125	Valid
15	0.689	0.125	Valid
16	0.02	0.125	Invalid
17	0.689	0.125	Valid
18	0.689	0.125	Valid
19	0.108	0.125	Invalid
20	0.730	0.125	Valid
21	0.618	0.125	Valid
22	0.706	0.125	Valid
23	0.704	0.125	Valid
24	0.739	0.125	Valid
25	0.535	0.125	Valid
26	0.708	0.125	Valid
27	0.038	0.125	Invalid
28	0.551	0.125	Valid
29	0.723	0.125	Valid
30	0.667	0.125	Valid
31	0.190	0.125	Valid
32	0.672	0.125	Valid
33	0.732	0.125	Valid

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan keadaan dimana suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Ketika instrumen sudah dapat dipercaya dan reliabel akan

menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.<sup>83</sup> Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen penelitian dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha* dengan bantuan program SPSS. Kriteria dan reliabilitas instrumen penelitian adalah apabila harga *cronbach alpha* lebih besar dai 0,6 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel dan sebaliknya.<sup>84</sup> Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.8**

**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	28

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *cronbach alpha* sebesar 0,938, jadi angka tersebut lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,125. Maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan adalah reliabel.

**Tabel 3.9**

**Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Fisik (Sarana dan Prasarana) (X<sub>2</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	30

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *cronbach alpha* sebesar 0,970, jadi angka tersebut lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,125. Maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel fasilitas fisik (sarana dan prasarana) adalah reliabel.

<sup>83</sup> Retno Widyaningrum, *Statistika* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2017), 154

<sup>84</sup> Duwi Prayitno, *SPSS Handbook; Analisis Data, Olah Data dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*, (Yogyakarta: Mediakom, 2016), 60



**Tabel 3.10**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa (X<sub>3</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	28

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *cronbach alpha* sebesar 0,947, jadi angka tersebut lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,125. Maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan siswa adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Dengan demikian, uji normalitas ini mengasumsikan bahwa data di tiap variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>85</sup> Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi data. Dalam teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus uji *Kolmogorov Smirnov*,<sup>86</sup> dengan membuat hipotesa :

$H_0$  = data berdistribusi normal

$H_a$  = data tidak berdistribusi normal

Dengan pengambilan keputusan yaitu jika  $P$  (probabilitas)  $> 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak ditolak. Namun, jika  $P$  (probabilitas)  $< 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

---

<sup>85</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 54

<sup>86</sup> Retno Widyaningrum, *Statistika* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2017), 204

## b. Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan uji kelinieran garis regresi. Digunakan pada analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier ganda. Uji linieritas dilakukan dengan cara mencari model garis regresi dari variabel independen  $x$  terhadap variabel dependen  $y$ . Berdasarkan model garis regresi tersebut, dapat diuji linieritas garis regresinya. Dalam perhitungan uji linieritas, peneliti memanfaatkan program SPSS. Selanjutnya apabila  $P\text{-value} > \alpha$ , maka garis regresi  $X$  terhadap  $Y$  linier.

Hipotesis:

$H_0$  = garis regresi linier

$H_a$  = garis regresi non linier<sup>87</sup>

## c. Uji Heterokedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi satu dengan obeservasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variansnya berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui *scarlettplot* antara  $Z$  *prediction* (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu  $X = Y$  hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu  $Y = Y$  prediksi –  $Y$  riil).

Dasar analisis :

- 1) Homoskedastisitas terjadi jika pada *scarlettplot* titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar dibawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu  $Y$  dan tidak mempunyai pola yang teratur.
- 2) Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scarlettplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika...*, 55-61

Dalam perhitungan uji heterokedastisitas, peneliti juga memanfaatkan program SPSS.

#### d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas yang kuat/tinggi. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas.<sup>89</sup> Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah *variance infalton factor* (VIF), *korelasi pearson* antara variabel-variabel bebas, atau dengan melihat *eigenvalues* dan *condotion index* (CI). Dalam hal ini, peneliti menggunakan deteksi *variance inflantion factor* (VIF) sebagai uji multikolinieritas. *Cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan  $VIF < 10$ .<sup>90</sup>

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 2 menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada dalam model mempunyai pengaruh yang nyata secara serentak terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh variabel kualitas pelayanan pendidikan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y) dan pengaruh kelengkapan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) (X2) terhadap kepuasan siswa (Y). Dalam proses mengolah data, peneliti menggunakan program SPSS. Adapun langkah-langkah pengambilan keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V. Wiratna Sujarweti adalah sebagai berikut:

---

<sup>88</sup> Danang Sunyoto, *Praktik SPSS untuk kasus*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), 125

<sup>89</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2011), 110

<sup>90</sup> *Ibid.*, 92.

1) Cara 1 : jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

2) Cara 2 : jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  tidak ditolak, sebaliknya jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.<sup>91</sup>

$r$  : untuk menentukan koefisien korelasi

$r^2$  : untuk menentukan koefisien determinasi

Dilakukan uji untuk pengujian signifikansi regresi sederhana yaitu untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai  $t$  hitung konstanta regresi, sedangkan  $t$  tabel dengan alfa adalah 0,05. Apabila uji hipotesis menggunakan regresi sederhana menunjukkan  $H_0$  ditolak maka artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat sehingga perlu analisis lebih lanjut. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat output SPSS tabel anova B. Untuk mengetahui berapa presentase variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu dengan cara mengalikan R square dengan 100%.

#### **b. Analisis Regresi Linier Ganda**

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier ganda, untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan pendidikan ( $X_1$ ) dan kelengkapan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) ( $X_2$ ) secara bersama sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa ( $Y$ ). Dalam proses mengolah data, peneliti menggunakan program SPSS. Adapun langkah-langkah pengambilan keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V. Wiratna Sujarweti adalah sebagai berikut:

---

<sup>91</sup> C. Trihendadi, *Langkah Praktis Menguasai Statistik untuk Ilmu Sosial Kesehatan Konsep & Penerapannya Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 168.

- 1) Cara 1 : jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- 2) Cara 2 : jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  tidak ditolak, sebaliknya jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. <sup>92</sup>



---

<sup>92</sup> *Ibid.*, 169-171

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo merupakan lembaga pendidikan tingkat SLTP yang bercorak khas Agama Islam yang didirikan dan diselenggarakan oleh Departemen Agama. Lembaga pendidikan ini terletak di Jalan Ki Ageng Mirah No 79 Kelurahan Japan Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur Kode Pos 63491 dengan telepon (0352) 461227. Lembaga pendidikan ini didirikan pada tahun 1980 dan beroperasi pada tahun berikutnya. Lembaga pendidikan ini sudah terakreditasi A. Pada periode ini, kepala madrasah yang sedang menjabat adalah bapak Drs. Tarib, M.Pd.I.

##### 2. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

###### a. Visi Madrasah

Visi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo adalah “Terbentuknya Pribadi Muslim Indonesia yang Berakhlak Mulia, Berwawasan Global, Cerdas, Terampil yang Ber-Imtaq dan Ber-Iptek serta Peduli, Berbudaya dan Ramah Lingkungan.”

###### b. Misi Madrasah

- 1) Menumbuh kembangkan sikap dan perilaku yang amaliah islami serta nilai-nilai budaya bangsa dalam kehidupan nyata
- 2) Mengembangkan kurikulum yang bertaraf internasional untuk mata pelajaran MIPA, Bahasa Inggris dan Bahasa Arab dengan mengadopsi atau mengadaptasi kurikulum dari negara maju.

- 3) Melaksanakan pembelajaran dengan memanfaatkan berbagai sumber (*multi resources*) dan berbasis pada Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- 4) Melaksanakan proses pembelajaran secara aktif, inovatif, kreatif, efektif, kooperatif, komunikatif, dan inspiratif kepada peserta didik
- 5) Menumbuhkan semangat kepedulian lingkungan sosial, lingkungan fisik, dan lingkungan kultural.
- 6) Mengaplikasikan budaya hidup bersih dalam rangka mencegah pencemaran lingkungan dalam kehidupan sehari-hari.
- 7) Membiasakan perilaku santun dalam upaya mencegah terjadinya kerusakan lingkungan.
- 8) Menumbuhkan semangat kompetensi dalam berbagai kompetensi bagi seluruh masyarakat madrasah.
- 9) Mengembangkan potensi dan kreatifitas warga sekolah yang unggul dan mampu bersaing baik di tingkat regional, nasional maupun internasional.
- 10) Menerapkan manajemen sekolah berbasis madrasah (MSBM) secara profesional dan mengarah kepada manajemen mutu pendidikan yang telah distandarkan dengan melibatkan seluruh warga madrasah dan lembaga terkait lainnya dalam bentuk MoU.
- 11) Menjalin kemitraan dengan sekolah/madrasah unggul dan perguruan tinggi sebagai pendamping pengembangan kelembagaan, sumber daya manusia, kurikulum dan kegiatan belajar mengajar dalam bentuk MoU.
- 12) Peduli, berbudaya dan ramah lingkungan , bersikap santun terhadap lingkungan dengan cara mengimplementasikan kepedulian dalam kehidupan sehari-hari.

### c. Tujuan Madrasah

Mencetak output yang berakhlakul karimah, cerdas, berpengetahuan luas, peduli pada lingkungan, memiliki kecakapan hidup (*life skill*) dan berkompotensi untuk melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi.

### 3. Struktur Organisasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Dalam pengelolaan dan pengembangan organisasi perlu adanya struktur organisasi didalamnya untuk memudahkan pelaksanaan program yang telah direncanakan. Berikut ini struktur organisasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo tahun 2019-2020 :

- a. Kepala Sekolah.
- b. Unit tata usaha
- c. Unit perpustakaan
- d. Waka kurikulum
- e. Waka kesiswaan
- f. Waka sarana dan prasarana
- g. Waka humas
- h. Guru
- i. Siswa

### 4. Sumber Daya Manusia Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Para tenaga pendidik dan kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo tahun ajaran 2019/2020 berjumlah 62 orang dengan rincian 57 orang guru yang terdiri dari lulusan S1, S2 dan S3, tetapi sebagian adalah lulusan S1, serta 5 orang tenaga kependidikan yang terdiri dari 1 kepala sekolah dan 4 wakil kepala sekolah. Selain guru, ada 13 orang karyawan yang bertugas di tata usaha. Karyawan yang dimaksud adalah karyawan yang berperan sebagai tenaga administrasi. Serta terdapat 2 satpam yang terdiri dari 2 orang laki-laki.



## 5. Sarana dan Prasarana Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo

Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo memiliki sarana dan prasarana antara lain ruang kepala madrasah, ruang wakil kepala, ruang tata usaha, ruang guru, ruang kantor bilingual, ruang kantor PDCI, ruang belajar, ruang UKS, ruang bimbingan konseling, ruang koperasi, ruang laboratorium, kamar mandi, gudang, kantin, mushola serta lapangan.

### B. Deskripsi Data

#### 1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo

Deskripsi data tentang hasil nilai kualitas pelayanan pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo didapat dari skor kuesioner yang disebarakan peneliti kepada responden. Kuesioner yang telah disebarakan akan menghasilkan skor kuesioner dimana skor kuesioner tersebut berupa angka-angka yang kemudian dideskripsikan sehingga mudah dipahami. Dalam pengambilan data kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Pada penelitian ini, peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo mempunyai posisi sebagai objek penelitian. Peneliti mengambil objek penelitian sebanyak 247 peserta didik. Untuk memperoleh jawaban tentang tingkat kualitas pelayanan pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo, peneliti menggunakan teknik perhitungan menggunakan *mean* dan *standart deviasi* untuk mengelompokkan jawaban berdasarkan beberapa kategori, yaitu kategori kualitas pelayanan pendidikan baik, sedang dan kurang baik. Selanjutnya hasil skor kualitas pelayanan pendidikan dihitung menggunakan bantuan SPSS versi 16, dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

## Skor Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendidikan MTs Negeri 2

## Ponorogo

## Kualitas Pelayanan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 82	1	.4	.4	.4
83	1	.4	.4	.8
84	1	.4	.4	1.2
85	1	.4	.4	1.6
92	1	.4	.4	2.0
94	2	.8	.8	2.8
96	2	.8	.8	3.6
97	6	2.4	2.4	6.1
98	1	.4	.4	6.5
99	4	1.6	1.6	8.1
100	2	.8	.8	8.9
101	2	.8	.8	9.7
102	12	4.9	4.9	14.6
103	8	3.2	3.2	17.8
104	2	.8	.8	18.6
105	3	1.2	1.2	19.8
106	3	1.2	1.2	21.1
107	3	1.2	1.2	22.3
108	7	2.8	2.8	25.1
109	6	2.4	2.4	27.5
110	3	1.2	1.2	28.7
111	10	4.0	4.0	32.8
112	17	6.9	6.9	39.7
113	11	4.5	4.5	44.1
114	10	4.0	4.0	48.2
115	3	1.2	1.2	49.4
116	5	2.0	2.0	51.4
117	2	.8	.8	52.2
118	10	4.0	4.0	56.3
119	6	2.4	2.4	58.7
120	6	2.4	2.4	61.1
121	2	.8	.8	61.9

122	10	4.0	4.0	66.0
123	10	4.0	4.0	70.0
124	2	.8	.8	70.9
125	14	5.7	5.7	76.5
126	6	2.4	2.4	78.9
127	12	4.9	4.9	83.8
128	6	2.4	2.4	86.2
129	4	1.6	1.6	87.9
130	4	1.6	1.6	89.5
131	2	.8	.8	90.3
132	4	1.6	1.6	91.9
133	4	1.6	1.6	93.5
134	6	2.4	2.4	96.0
135	2	.8	.8	96.8
136	4	1.6	1.6	98.4
137	2	.8	.8	99.2
138	2	.8	.8	100.0
Total	247	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perolehan skor paling tinggi variabel kualitas pelayanan pendidikan bernilai 138 dengan frekuensi 2 siswa dan skor paling rendah bernilai 82 dengan frekuensi 1 siswa.

Sesuai dengan data di atas, kualitas pelayanan dapat dikelompokkan menjadi 3 tingkatan kategori yaitu kategori kualitas pelayanan pendidikan baik, sedang dan kurang baik. Untuk menentukan tingkatan baik, sedang maupun kurang baik maka dikelompokkan dengan bantuan perhitungan SPSS versi 16 dengan rumus sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pendidikan baik :  $X > \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi}$
- b. Kualitas pelayanan pendidikan sedang :  $\text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi}$
- c. Kualitas pelayanan pendidikan kurang baik :  $X < \text{Mean} - \text{Sandar Deviasi}$

Tabel 4.2

### Statistik Deskriptif Variabel (X1) Kualitas Pelayanan Pendidikan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN	247	82	138	116.06	.738	11.594
Valid N (listwise)	247					

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui besar mean adalah 116,06 pada nilai standar deviasi sebesar 11,594 dengan nilai paling rendah 82 dan nilai paling tinggi 138. Perhitungannya sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pendidikan baik:

$$\begin{aligned}
 X > \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi} &= x > 116,06 + 11,594 \\
 &= x > 127,654 \text{ (dibulatkan menjadi 128)}
 \end{aligned}$$

- b. Kualitas pelayanan pendidikan sedang

$$\text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi} = 104 \leq X \leq 128$$

- c. Kualitas pelayanan pendidikan kurang baik

$$X < \text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} = x < 104,466 \text{ (dibulatkan menjadi 104)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui bahwa skor lebih dari 128 termasuk dalam kategori kualitas pelayanan pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo baik, skor antara 104 - 128 termasuk dalam kategori kualitas pelayanan pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo sedang, dan skor kurang dari 104 termasuk dalam kategori kualitas pelayanan pendidikan MTs Negeri 2 Ponorogo kurang baik, dirinci pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3

### Presentase dan Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan

No.	Nilai	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	>128	40	16,7%	Baik

2	104 – 128	163	65,6%	Sedang
3	<104	44	17,7	Kurang baik

Berdasarkan tingkatan kategori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dengan kategori baik sebanyak 40 responden dengan presentase 16,7%, kategori sedang sebanyak 163 responden dengan presentase 65,6% dan kategori kurang baik sebanyak 44 responden dengan presentase 17,7%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum kualitas pelayanan pendidikan di MTs Negeri 2 Ponorogo dalam kategori sedang dengan 163 responden dengan presentase 65,6%.

## 2. Deskripsi Data Kelengkapan Fasilitas Fisik MTs Negeri 2 Ponorogo

Deskripsi data tentang skor kelengkapan fasilitas fisik MTs Negeri 2 Ponorogo didapat dari skor kuesioner yang disebarkan peneliti kepada responden. Kuesioner yang telah disebarkan akan menghasilkan skor kuesioner dimana skor kuesioner tersebut berupa angka-angka yang kemudian dideskripsikan sehingga mudah dipahami. Dalam pengambilan data kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Pada penelitian ini, peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo mempunyai posisi sebagai objek penelitian. Peneliti mengambil objek penelitian sebanyak 247 peserta didik. Untuk memperoleh jawaban tentang tingkat kelengkapan fasilitas fisik MTs Negeri 2 Ponorogo, peneliti menggunakan teknik perhitungan menggunakan *mean* dan *standart deviasi* untuk mengelompokkan jawaban berdasarkan beberapa kategori, yaitu kategori kelengkapan fasilitas fisik baik, sedang dan kurang baik. Selanjutnya hasil skor kualitas pelayanan pendidikan dihitung menggunakan bantuan SPSS versi 16, dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

## Skor Jawaban Kuesioner Kelengkapan Fasilitas Fisik MTs Negeri 2 Ponorogo

## Kelengkapan Fasilitas Fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 40	4	1.6	1.6	1.6
48	2	.8	.8	2.4
60	2	.8	.8	3.2
61	2	.8	.8	4.0
63	4	1.6	1.6	5.7
65	3	1.2	1.2	6.9
68	9	3.6	3.6	10.5
73	7	2.8	2.8	13.4
74	9	3.6	3.6	17.0
75	4	1.6	1.6	18.6
87	4	1.6	1.6	20.2
91	13	5.3	5.3	25.5
95	4	1.6	1.6	27.1
99	2	.8	.8	27.9
102	3	1.2	1.2	29.1
103	3	1.2	1.2	30.4
104	1	.4	.4	30.8
111	4	1.6	1.6	32.4
112	2	.8	.8	33.2
113	7	2.8	2.8	36.0
115	1	.4	.4	36.4
117	5	2.0	2.0	38.5
120	46	18.6	18.6	57.1
125	4	1.6	1.6	58.7
126	2	.8	.8	59.5
133	7	2.8	2.8	62.3
134	6	2.4	2.4	64.8
135	1	.4	.4	65.2
136	2	.8	.8	66.0
137	4	1.6	1.6	67.6
138	1	.4	.4	68.0
139	2	.8	.8	68.8
140	12	4.9	4.9	73.7
141	17	6.9	6.9	80.6

142	4	1.6	1.6	82.2
143	6	2.4	2.4	84.6
144	5	2.0	2.0	86.6
145	4	1.6	1.6	88.3
146	1	.4	.4	88.7
147	10	4.0	4.0	92.7
148	8	3.2	3.2	96.0
149	8	3.2	3.2	99.2
150	2	.8	.8	100.0
Total	247	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perolehan skor paling tinggi variabel kelengkapan fasilitas fisik bernilai 150 dengan frekuensi 2 siswa dan skor paling rendah bernilai 40 dengan frekuensi 4 siswa.

Sesuai dengan data di atas, dapat dikelompokkan menjadi 3 tingkatan kategori yaitu kategori kelengkapan fasilitas fisik baik, sedang dan kurang baik. Untuk menentukan tingkatan baik, sedang maupun kurang baik maka dikelompokkan dengan bantuan program SPSS versi 16 dengan rumus sebagai berikut:

- Kelengkapan fasilitas fisik baik:  $X > \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi}$
- Kelengkapan fasilitas fisik sedang :  $\text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi}$
- Kelengkapan fasilitas fisik kurang baik:  $X < \text{Mean} - \text{Sandar Deviasi}$

**Tabel 4.5**

**Statistik Deskriptif Variabel Kelengkapan Fasilitas Fisik**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KELENGKAPAN FASILITAS FISIK	247	40	150	115.36	1.843	28.972
Valid N (listwise)	247					

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui besar mean adalah 115,36 pada nilai standar deviasi sebesar 28,972 dengan nilai paling rendah 40 dan nilai paling tinggi 150. Perhitungannya sebagai berikut:

a. Kelengkapan fasilitas fisik baik:

$$X > \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi} = x > 115,36 + 28,972$$

$$= x > 144,332 \text{ (dibulatkan menjadi 144)}$$

b. Kelengkapan fasilitas fisik baik:

$$\text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Sandar Deviasi} = 86 \leq X \leq 144$$

c. Kelengkapan fasilitas fisik kurang baik:

$$X < \text{Mean} - \text{Sandar Deviasi} = x < 86,388 \text{ (dibulatkan menjadi 86)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui bahwa skor lebih dari 144 termasuk dalam kategori kelengkapan fasilitas fisik MTs Negeri 2 Ponorogo baik, skor antara 86 - 144 termasuk dalam kategori kelengkapan fasilitas fisik MTs Negeri 2 Ponorogo sedang, dan skor kurang dari 86 termasuk dalam kategori kelengkapan fasilitas fisik MTs Negeri 2 Ponorogo kurang baik, dirinci pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Presentase dan Kategori Variabel Kelengkapan Fasilitas Fisik**

No.	Nilai	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	>144	33	13,6%	Baik
2	86 - 144	168	68%	Sedang
3	<86	46	18,4%	Kurang baik

Berdasarkan tingkatan kategori tersebut dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas fisik dengan kategori baik sebanyak 33 responden dengan presentase 13,6% kategori sedang sebanyak 168 responden dengan presentase 68% dan kategori kurang baik sebanyak 46 responden dengan presentase 18,4%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum dapat dikatakan kelengkapan fasilitas fisik di MTs Negeri 2 Ponorogo dalam kategori sedang dengan 168 responden dengan presentase 68%.



### 3. Deskripsi Data Kepuasan Peserta Didik MTs Negeri 2 Ponorogo

Deskripsi data tentang skor kepuasan peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo didapat dari skor kuesioner yang disebarakan peneliti kepada responden. Kuesioner yang telah disebarakan akan menghasilkan skor kuesioner dimana skor kuesioner tersebut berupa angka-angka yang kemudian dideskripsikan sehingga mudah dipahami. Dalam pengambilan data kuesioner yaitu dengan menggunakan skala likert.

Pada penelitian ini, peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo mempunyai posisi sebagai objek penelitian. Peneliti mengambil objek penelitian sebanyak 247 peserta didik. Untuk memperoleh jawaban tentang tingkat kepuasan peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo, peneliti menggunakan teknik perhitungan menggunakan *mean* dan *standart deviasi* untuk mengelompokkan jawaban berdasarkan beberapa kategori, yaitu kategori kepuasan peserta didik baik, sedang dan kurang baik. Selanjutnya hasil skor kualitas pelayanan pendidikan dihitung menggunakan bantuan SPSS versi 16, dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**

#### **Skor Jawaban Kuesioner Kepuasan Peserta Didik MTs Negeri 2 Ponorogo**

		<b>Kepuasan Peserta Didik</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	79	2	.8	.8	.8
	81	1	.4	.4	1.2
	84	1	.4	.4	1.6
	86	1	.4	.4	2.0
	91	1	.4	.4	2.4
	92	1	.4	.4	2.8
	94	1	.4	.4	3.2
	95	2	.8	.8	4.0
	96	3	1.2	1.2	5.3
	98	1	.4	.4	5.7
	99	3	1.2	1.2	6.9

100	5	2.0	2.0	8.9
101	2	.8	.8	9.7
102	4	1.6	1.6	11.3
103	15	6.1	6.1	17.4
104	4	1.6	1.6	19.0
105	9	3.6	3.6	22.7
106	14	5.7	5.7	28.3
107	18	7.3	7.3	35.6
108	14	5.7	5.7	41.3
109	11	4.5	4.5	45.7
110	5	2.0	2.0	47.8
111	11	4.5	4.5	52.2
112	9	3.6	3.6	55.9
113	12	4.9	4.9	60.7
114	8	3.2	3.2	64.0
115	4	1.6	1.6	65.6
116	4	1.6	1.6	67.2
117	3	1.2	1.2	68.4
118	3	1.2	1.2	69.6
119	3	1.2	1.2	70.9
120	6	2.4	2.4	73.3
121	4	1.6	1.6	74.9
122	3	1.2	1.2	76.1
123	2	.8	.8	76.9
124	2	.8	.8	77.7
126	1	.4	.4	78.1
127	4	1.6	1.6	79.8
128	4	1.6	1.6	81.4
129	1	.4	.4	81.8
130	1	.4	.4	82.2
131	2	.8	.8	83.0
133	9	3.6	3.6	86.6
134	2	.8	.8	87.4
135	9	3.6	3.6	91.1
136	1	.4	.4	91.5
137	10	4.0	4.0	95.5
138	8	3.2	3.2	98.8
139	1	.4	.4	99.2
140	2	.8	.8	100.0
Total	247	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perolehan skor paling tinggi variabel kepuasan peserta didik bernilai 140 dengan frekuensi 2 siswa dan skor paling rendah bernilai 79 dengan frekuensi 2 siswa.

Sesuai dengan data di atas, dapat dikelompokkan menjadi 3 tingkatan kategori yaitu kategori kepuasan peserta didik baik, sedang dan kurang baik. Untuk menentukan tingkatan baik, sedang maupun kurang baik maka dikelompokkan dengan bantuan SPSS versi 16 dengan rumus sebagai berikut:

- Kepuasan peserta didik baik:  $X > \text{Mean} + \text{Standar Deviasi}$
- Kepuasan peserta didik sedang :  $\text{Mean} - \text{Standar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Standar Deviasi}$
- Kepuasan peserta didik kurang baik:  $X < \text{Mean} - \text{Standar Deviasi}$

**Tabel 4.8**

**Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta Didik**

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KEPUASAN PESERTA DIDIK	247	79	140	114.04	.822	12.919
Valid N (listwise)	247					

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui besar mean adalah 114,04 pada nilai standar deviasi sebesar 12,919 dengan nilai paling rendah 79 dan nilai paling tinggi 140.

Perhitungannya sebagai berikut:

- Kepuasan peserta didik baik:

$$\begin{aligned} X > \text{Mean} + \text{Standar Deviasi} &= x > 114,04 + 12,919 \\ &= x > 126,959 \text{ (dibulatkan menjadi 127)} \end{aligned}$$

- Kepuasan peserta didik sedang:

$$\text{Mean} - \text{Standar Deviasi} \leq X \leq \text{Mean} + \text{Standar Deviasi} = 101 \leq X \leq 127$$

- Kepuasan peserta didik kurang baik:

$$X < \text{Mean} - \text{Standar Deviasi} = x < 101,081 \text{ (dibulatkan menjadi 101)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui bahwa skor lebih dari 127 termasuk dalam kategori kepuasan peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo baik, skor antara 101 - 127 termasuk dalam kategori kepuasan peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo sedang, dan skor kurang dari 101 termasuk dalam kategori kepuasan peserta didik MTs Negeri 2 Ponorogo kurang baik, dirinci pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.9**

**Presentase dan Kategori Variabel Kepuasan Peserta Didik**

No.	Nilai	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	>127	50	20%	Baik
2	101 – 127	175	71%	Sedang
3	<101	22	9%	Kurang baik

Berdasarkan tingkatan kategori tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik dengan kategori baik sebanyak 50 responden dengan presentase 20%, kategori sedang sebanyak 175 responden dengan presentase 71% dan kategori kurang baik sebanyak 22 responden dengan presentase 9%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum dapat dikatakan kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo dalam kategori sedang sebanyak 175 responden dengan presentase 71%.

### C. Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi

##### a. Uji Linieritas

Cara melakukan uji linieritas yaitu dengan mencari model garis regresi dari variabel X terhadap variabel Y. Apabila P-Value (ditunjukkan oleh signifikansi pada *DF*) lebih besar dari alpha  $\alpha$  (tingkat signifikansi 0,05) maka artinya garis regresi variabel X1 terhadap Y mempunyai hubungan linier dan garis regresi

variabel X2 terhadap Y mempunyai hubungan linier. Dalam uji linieritas pada penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan SPSS versi 16 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PESERTA	Between Groups	(Combined)	20029.610	48	417.284	3.929	.000
DIDIK * KUALITAS		Linearity	9012.109	1	9012.109	84.855	.000
PELAYANAN PENDIDIKAN		Deviation from Linearity	11017.501	47	234.415	2.207	.323
	Within Groups		21028.900	198	106.207		
	Total		41058.510	246			

Setelah melakukan uji linieritas, diperoleh hasil bahwa dapat diketahui nilai p-value (sig) = 0,323. Karena p-value (sig) lebih besar dari alpha 0,05 ( $0,323 > 0,05$ ) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Linieritas Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PESERTA	Between Groups	(Combined)	11885.296	42	282.983	1.979	.001
DIDIK * KELENGKAPAN		Linearity	4883.351	1	4883.351	34.148	.000
FASILITAS FISIK		Deviation from Linearity	7001.945	41	170.779	1.194	.212
	Within Groups		29173.214	204	143.006		
	Total		41058.510	246			

Setelah melakukan uji linieritas, diperoleh hasil bahwa dapat diketahui nilai p-value (sig) = 0,212. Karena p-value (sig) lebih besar dari alpha 0,05 ( $0,212 > 0,05$ ) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo.

#### b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo normal atau tidak. Uji normalitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov dengan program SPSS versi 16 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		247
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,72726005
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,053
	Positive	,047
	Negative	-,053
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,415 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Setelah melakukan uji normalitas, diperoleh hasil bahwa dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2 tailed) sebesar 0,415 artinya nilai tersebut lebih besar daripada 0,05. Karena nilai signifikansi  $0,415 > 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel mempunyai distribusi normal.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada suatu pengamatan yang lain. Regresi dikatakan bernilai baik jika tidak terjadi heterokedastisitas. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 16 dengan perolehan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55.137	7.296		7.557	.000
	KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN	.439	.071	.394	6.175	.278
	KELENGKAPAN FASILITAS FISIK	.069	.028	.155	2.435	.432

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Setelah melakukan uji heterokedastisitas, diperoleh hasil bahwa dapat ditemukan nilai sig. untuk variabel kualitas pelayanan pendidikan adalah 0,278 dan untuk variabel kelengkapan fasilitas fisik yaitu 0,432. Karena nilai signifikansi  $X_1$   $0,278 > 0,05$  dan nilai signifikansi  $X_2$   $0,432 > 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi heterokedastisitas.

### d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan multikolinieritas. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 16 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-10.551	5.092		-2.072	.040		
	Kualitas Pelayanan Pendidikan	1.034	.056	.849	18.339	.000	.620	1.612
	Kelengkapan Fasilitas Fisik	.031	.029	.050	1.089	.278	.620	1.612

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Setelah dilakukan uji multikolinieritas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Baik variabel X1 maupun X2 mempunyai nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10
- 2) Baik variabel X1 maupun X2 mempunyai nilai VIF yang lebih kecil dari 10,00

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel independen bebas dari multikolinearitas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 2 Ponorogo

Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo menggunakan analisis regresi linier sederhana. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 16 dengan hasil pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik



**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pendidikan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.539	.216	11.437

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9012.109	1	9012.109	68.899	.000 <sup>a</sup>
	Residual	32046.401	245	130.802		
	Total	41058.510	246			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53.454	7.336		7.287	.000
	KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN	.522	.063	.469	8.301	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Setelah dilakukan uji analisis regresi linier sederhana, diperoleh kesimpulan bahwa:

- 1) Tabel pertama menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan yaitu variabel X1 (variabel kualitas pelayanan pendidikan) sebagai variabel independen dan kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen.
- 2) Tabel kedua menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,669 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antar variabel X1 terhadap variabel Y. Kemudian diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,539 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan pendidikan (X1) memiliki pengaruh sebesar 53,9 % terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik dan 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X1.
- 3) Tabel ketiga menjelaskan tentang output anova yang diketahui nilai F hitung sebesar 68,899 sedangkan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai F tabel dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dan df sebesar 1; 246 adalah 3,03. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $68,899 > 3,03$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan pendidikan (X1) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y).
- 4) Tabel ke empat dari tabel coefficient a berdasarkan hasil t hitung sebesar 8,301 dan t tabel 0,025; 245 adalah 1,969694 karena t hitung  $>$  t tabel yaitu  $8,301 > 1,969694$  maka  $H_0$  tidak ditolak artinya variabel kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

**b. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 2 Ponorogo**

Untuk mengetahui tentang pengaruh kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 2 Ponorogo menggunakan analisis regresi linier sederhana. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 16 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Kelengkapan Fasilitas Fisik  
terhadap Kepuasan Peserta Didik**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kelengkapan Fasilitas Fisik <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831	.746	.115	12.151

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN FASILITAS FISIK

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4883.351	1	4883.351	33.073	.000 <sup>a</sup>
	Residual	36175.159	245	147.654		
	Total	41058.510	246			

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN FASILITAS FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	96.304	3.180		30.281	.000
	KELENGKAPAN FASILITAS FISIK	.154	.027	.345	5.751	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Setelah dilakukan uji analisis regresi linier sederhana diperoleh kesimpulan bahwa:

- 1) Tabel pertama menjelaskan mengenai variabel yang dimasukkan yaitu variabel X<sub>2</sub> (variabel kelengkapan fasilitas fisik) sebagai variabel independen dan kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan adalah metode enter.
- 2) Tabel kedua menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,831 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antar variabel X<sub>2</sub> terhadap variabel Y. Kemudian diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,746 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kelengkapan fasilitas fisik (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh sebesar 74,6% terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik dan 25,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X<sub>2</sub>.
- 3) Tabel ketiga menjelaskan tentang output anova yang diketahui nilai F hitung sebesar 33,073 sedangkan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai F tabel dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dan df sebesar 1; 246 adalah 3,03. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $33,073 > 3,03$  maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>a</sub> tidak ditolak, artinya variabel kelengkapan fasilitas fisik (X<sub>2</sub>) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y).
- 4) Tabel ke empat dari tabel coefficient a berdasarkan hasil t hitung sebesar 5.751 dan t tabel 0,025; 245 adalah 1,969694 karena t hitung  $>$  t tabel yaitu  $5.751 >$

1,969694 maka  $H_a$  tidak ditolak artinya variabel kelengkapan fasilitas fisik mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

**c. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 2 Ponorogo**

Penelitian ini juga dilakukan analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 16 dengan hasil pada tabel berikut :

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Analisis Data Regresi Linier Berganda**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9772.217	2	4886.109	38.106	.000 <sup>a</sup>
	Residual	31286.293	244	128.223		
	Total	41058.510	246			

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN FASILITAS FISIK, KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Setelah melakukan uji analisis regresi berganda diperoleh hasil uji F yang dapat dijelaskan bahwa besarnya  $F_{hitung}$  38,106 dan  $F_{tabel}$  3,05 berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat kesalahan 5% besarnya signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  tidak ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas fisik (X2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Uji koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 16 dengan hasil pada tabel berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653	.574	.232	11.324

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN FASILITAS FISIK, KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Untuk analisis koefisien determinasi adalah 0,574 artinya kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas fisik (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan sebesar 57,4%. Sementara 42,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

#### **D. Interpretasi dan Pembahasan**

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui keadaan nyata mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo, pengaruh kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo, serta pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel dengan rincian 1 variabel dependen dan 2 variabel independen. Dengan rincian

kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen, serta kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik sebagai variabel independen. Sesuai dengan data hasil penelitian yang telah dianalisis oleh peneliti maka ditarik pembahasan:

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo**

Sesuai hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo diperoleh F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $68,899 > 3,03$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan pendidikan (X1) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Nilai R<sup>2</sup> diperoleh sebesar 0,539 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan pendidikan (X1) memiliki pengaruh sebesar 53,9 % terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik.

Kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo sebanyak 247 responden menilai dengan penilaian kategori baik sebanyak 40 responden dengan presentase 16,7%, kategori sedang sebanyak 163 responden dengan presentase 65,6% dan kategori kurang baik sebanyak 44 responden dengan presentase 17,7%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum kualitas pelayanan pendidikan di MTs Negeri 2 Ponorogo dalam kategori sedang dengan 163 responden dengan presentase 65,6%.

Sesuai dengan hasil perhitungan di atas kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Ketika peserta didik mengharapkan suatu pelayanan yang baik dimana kenyataan aslinya sesuai dengan ekspektasi peserta didik, tentu akan menghasilkan suatu kepuasan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Kotler terkait dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja dengan ekspektasi yang diharapkan.

## **2. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo**

Sesuai hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana mengenai kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo diperoleh  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel yaitu  $33,073 > 3,03$  maka dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  tidak ditolak, artinya variabel kelengkapan fasilitas fisik ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ). Nilai  $R^2$  diperoleh sebesar 0,746 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kelengkapan fasilitas fisik ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sebesar 74,6%.

Kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo sebanyak 247 responden menilai dengan penilaian kategori baik sebanyak 33 responden dengan presentase 13,6%, kategori sedang sebanyak 168 responden dengan presentase 68% dan kategori kurang baik sebanyak 46 responden dengan presentase 18,4%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum dapat dikatakan kelengkapan fasilitas fisik di MTs Negeri 2 Ponorogo dalam kategori sedang dengan 168 responden dengan presentase 68%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas fisik dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Berry dan Parasuraman bahwa kepuasan pelanggan atau kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor berwujud, dimana faktor berwujud ini diartikan sebagai fasilitas fisik yang merupakan fasilitas pendukung untuk menunjang jalannya proses pembelajaran agar bisa berjalan efektif dan kondusif. Pangadaan sarana dan



prasarana ini digunakan untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik. Ketika proses pembelajaran berjalan efektif dan kondusif tentu anak akan merasa puas.<sup>93</sup>

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 24 tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana untuk sekolah dasar/madrasah ibtidaiyah (SD/MI), sekolah menengah pertama/madrasah tsanawiyah (SMP/MTs), sekolah menengah atas/madrasah aliyah (SMA/MA) pasal 1 ayat (2) yang berbunyi “Standar Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran Peraturan Menteri ini”<sup>94</sup>

Sesuai dengan lampiran permendiknas nomor 24 tahun 2007 pasal 1 ayat (2), dijelaskan bahwa kelengkapan sarana prasarana sebuah SMP/MTs sekurang-kurangnya memiliki prasarana seperti ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium IPA, ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah, ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi kesiswaan, jamban, gudang, ruang sirkulasi dan tempat berolahraga.<sup>95</sup>

Peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo merasa puas dengan adanya segala bentuk sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah dimana sarana dan prasarana tersebut membantu menunjang proses pembelajaran disetiap harinya.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.**

Sesuai dengan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda mengenai kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo diperoleh bahwa besarnya  $F_{hitung}$  38,106 dan  $F_{tabel}$  3,05 berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat kesalahan 5% besarnya signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  tidak ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas

<sup>93</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management*, 294

<sup>94</sup> Dokumen, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (2) Tentang Standar Sarana dan Prasarana

<sup>95</sup> *Ibid.*,

fisik (X2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Untuk analisis koefisien determinasi adalah 0,574 artinya kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas fisik (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan sebesar 57,4%.

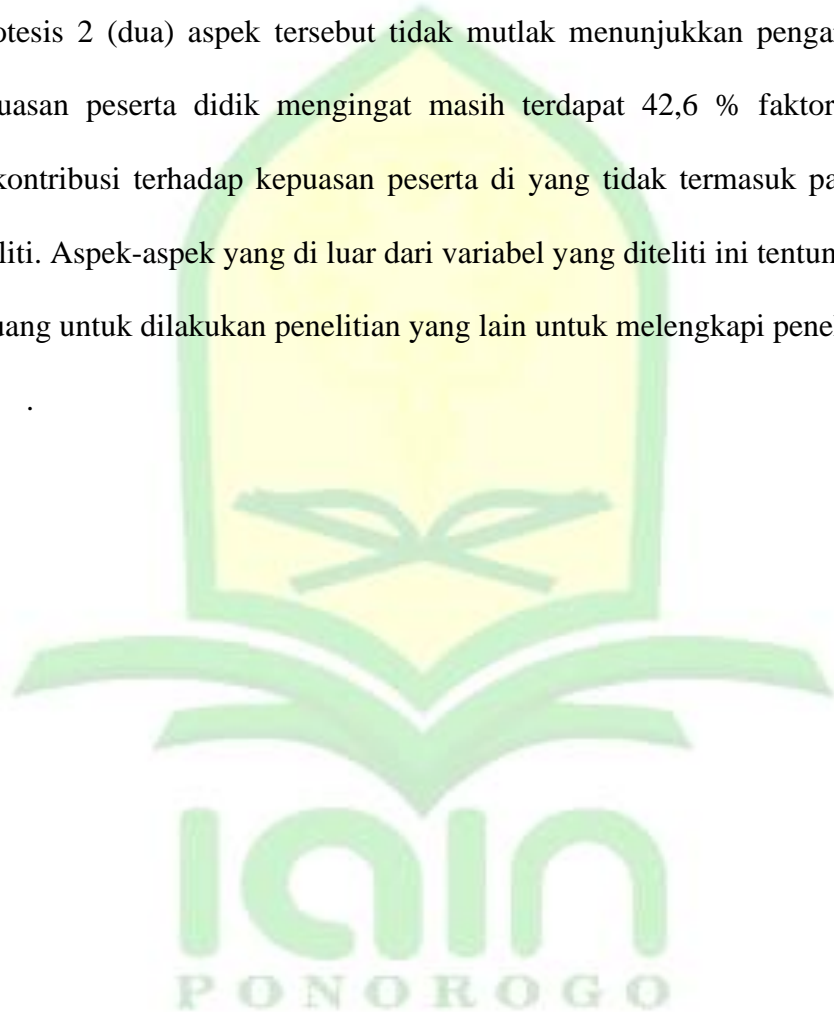
Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Apabila semakin tinggi kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik dan semakin lengkap fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang disediakan maka peserta didik akan merasa puas. Hal tersebut sesuai dengan teori oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry yang mengungkapkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh reliabilitas yang berkaitan dengan kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang akurat; daya tanggap yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para peserta didik dan merespon permintaan mereka dengan segera.; jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan guru atau tenaga kependidikan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada peserta didik; empati yang berarti lembaga madrasah memahami masalah para peserta didiknya dan bertindak demi kepentingan peserta didik, serta memberikan perhatian personal kepada para peserta didik; bukti fisik yang berkenaan dengan adanya fasilitas fisik secara lengkap.<sup>96</sup>

Dari pembahasan di atas dapat diartikan bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia di sekolah. Dengan kata lain, bahwa kepuasan peserta didik dalam hal kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik menjadi mutlak untuk diwujudkan di sekolah. Kepuasan peserta didik pada aspek tersebut (kualitas

---

<sup>96</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 5

pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas) berbanding lurus dengan kepuasan orang tua murid. Artinya, jika peserta didik memperoleh kepuasan dalam belajar karena ditunjang oleh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas fisik, maka orang tua murid akan mendapat kepuasan juga dalam memasukkan anaknya untuk sekolah di MTsN 2 Ponorogo. Hal yang demikian akan memiliki dampak positif terhadap masyarakat atas eksistensi madrasah tersebut. Perlu juga dipahami bahwa hasil uji hipotesis 2 (dua) aspek tersebut tidak mutlak menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta didik mengingat masih terdapat 42,6 % faktor lain yang ikut berkontribusi terhadap kepuasan peserta didik yang tidak termasuk pada variabel yang diteliti. Aspek-aspek yang di luar dari variabel yang diteliti ini tentunya akan menjadi peluang untuk dilakukan penelitian yang lain untuk melengkapi penelitian ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan uraian deskripsi data dari analisis data dalam penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo yang ditunjukkan dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $68,899 > 3,03$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak. Adapun nilai koefisien determinasinya sebesar 0,539 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan pendidikan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh sebesar 53,9 % terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik.
2. Variabel kelengkapan fasilitas fisik mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo yang ditunjukkan dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  lebih lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $33,073 > 3,03$  maka dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  tidak ditolak. Adapun nilai koefisien determinasinya sebesar 0,746 yang dapat diartikan bahwa variabel independen kelengkapan fasilitas fisik ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sebesar 74,6% terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik.
3. Variabel kualitas pelayanan pendidikan dan variabel kelengkapan fasilitas fisik secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo yang ditunjukkan dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  38,106 dan  $F_{tabel}$  3,05 berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat kesalahan 5% besarnya signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak. Adapun nilai koefisien determinasi

adalah 0,574 artinya kualitas pelayanan pendidikan (X1) dan kelengkapan fasilitas fisik (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan sebesar 57,4%.

## B. Saran

Berdasarkan uraian deskripsi data dari analisis data dalam penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo dapat maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Sekolah

Bagi sekolah diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan juga selalu tetap memperhatikan fasilitas yang ada agar peserta didik merasa nyaman dan puas. Ketika peserta didik merasa puas, tentunya akan meningkatkan jumlah calon peserta didik yang akan bersekolah di lembaga yang tentunya menandakan bahwa lembaga madrasah mampu bersaing dengan sekolah lain dan memiliki standar kualitas pelayanan yang tinggi dan fasilitas yang baik.

### 2. Bagi Guru

Bagi guru diharapkan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada siswa atau bahkan meningkatkan pelayanan. Kepuasan peserta didik juga diukur dengan faktor pelayanan yang diberikan guru kepada peserta didik. Maka diharapkan untuk kedepannya, guru akan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi peserta didik.

### 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama yakni berkaitan dengan kepuasan peserta didik diharapkan untuk memperhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik selain kualitas pelayanan pendidikan dan

kelengkapan fasilitas fisik misalnya kondisi atau fungsi dari fasilitas fisik, profesionalisme guru, kinerja guru dan lain sebagainya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Wahyu dan Andry Herawati, “*Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah Berbasis Entrepreneur (Studi Pada SMA Muhammadiyah 9 Surabaya)*”.
- Anshori, Mushlich dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Arafah, Novira. “Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/ Peserta Didik di MTS Pacet Mojokerto”, *Inovatif, Volume 6, Nomor 2*. September 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1987.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*,. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.
- Chairiyaton dan Nani Verawati. “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) – Meulaboh*”, *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Volume 3 Nomor 1*, 2019.
- Damayanti, Dewi Dwi dan Supriyanto. “Manajemen Pemasaran Untuk Membangun Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SD Integral Luqman Al-Hakim Surabaya”, *Manajemen Pendidikan, Vol 00 Nomor 00 (2018)*.
- Darmawan, Deni Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Fatkuroji. “Implementasi Kebijakan Pembelajaran Terpadu dan Minat Pelanggan Pendidikan”, *Tarbawi, Vol 2 No 2*, Juli-Desember 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2011.
- Gitosudarmo, Indriyo. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE, 1994.
- Hadi, Sutrisno *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987.
- Harinaldi. *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Indrawan, Irjus. *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Isriana, Nur Hijjah, Rina Selva Johan dan RM Riadi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memilih Madrasah Di Sd Islam As-Shofa,” Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2006.

- Lubis, Mayang Sari. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Machali, Imam dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Perkumpulan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam “PPMPI”, 2018.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Martono, Nanang. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press. 2011.
- Matin dan Nurhattati Fuad. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Mustaqim “Sekolah/Madrasah Berkualitas dan Berkarakter”, *Jurnal Nadwa*, (Volume 6, No. 1, Mei/2012).
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005.
- Pontjorini, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2005.
- Prasetio, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Grafindo Persada, 2013.
- Prastyawan. “*Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*,” *Al-Hikmah Jurnal Studi Keislaman*, Volume 6, Nomor 1, Maret 2016.
- Prayitno, Duwi. *SPSS Handbook; Analisis Data, Olah Data dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Yogyakarta: Mediakom, 2016.
- Rahmawati, Diana. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa” *Jurnal Economia*, Volume 9, Nomor 1, April 2013.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- Sarifudin dan Rahendra Maya “Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor”, *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol 02, No 02. Juli 2019.
- Sarwono, Jonathan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2006.
- Sekaran, Uma. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Bilgraff Publishing, 1992.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.



- Sujanto, Bedjo. “Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Fakultas Pendidikan Universitas Negeri Jakarta”. *Manajemen Pendidikan*.
- Sunyoto, Danang. *Praktik SPSS untuk kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2011,
- Sutisno, Oteng. *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas, 1985.
- Syahrum dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014
- Tangkilisan, Glendy, Sem G. Oroh, Agus Supandi Soegoto. “*Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Madrasah di SMK N 1 Manado*”,272
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Trihendadi, C. *Langkah Praktis Menguasai Statistik untuk Ilmu Sosial Kesehatan Konsep & Penerapannya Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Widyaningrum, Retno *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2017.
- Wulansari, Andhita Dessy *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.

