

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN IKLIM
MADRASAH TERHADAP KEPUASAN SISWA
(Studi pada Kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah
Negeri (MTsN) Kedungalar Ngawi Tahun Pelajaran
2016-2017)**

TESIS



Oleh:

Johan Wahyu Tri Astuti

NIM: 212 215 023

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PONOROGO

PASCASARJANA

JUNI 2017

ABSTRAK

Astuti, Johan Wahyu Tri, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Iklim Madrasah terhadap Kepuasan Siswa (Studi pada Kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi Tahun Pelajaran 2016-2017), Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: Dr. Muhammad Ali, M.Pd.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Kualitas Layanan, Iklim Madrasah.

Kepuasan siswa adalah sikap positif dan perasaan senang terhadap proses belajar mengajar dan pelayanan yang diberikan madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa adalah kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah. Kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi yang dinilai kurang maksimal dan melihat manfaat dan akibat yang mungkin ditimbulkan mendorong penulis untuk melakukan penelitian bagaimana pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi, (2) pengaruh iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi, dan (3) pengaruh secara bersama-sama antara kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi. Pengambilan sampel pada penelitian ini

dengan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Subyek yang dianalisis dalam penelitian ini adalah siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi dengan sampel sebanyak 227 siswa. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Uji keabsahan data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji prasarat analisis meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana yaitu uji t dan uji regresi berganda menggunakan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggal Ngawi ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,884 > 1,645$) dengan koefisien determinan sebesar 0,133, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggal Ngawi ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,873 > 1,645$) dengan koefisien determinan sebesar 0,174, dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggal Ngawi yang dibuktikan dengan hasil uji F yaitu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($30,110 > 3,040$) dengan sumbangan efektif sebesar 21,2%. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan iklim madrasah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa baik secara parsial maupun simultan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan hakekatnya merupakan proses membangun peradaban bangsa dan pendidikan harus berarah pada konsep perubahan, penumbuhkembangan anak-anak bangsa menjadi pribadi yang baik (beriman, bertaqwa, berbudi pekerti luhur, memiliki nilai moral), mampu berkomunikasi, bergaul dengan baik, saling menghargai, dan memiliki kematangan emosional, terampil/memiliki kecakapan hidup, dan berbudaya.¹

Madrasah sebagai salah satu lembaga pendidikan formal harus mempunyai potensi untuk melahirkan manusia-manusia pembelajar. Dalam mentransformasikan potensi atau sumber daya siswa menjadi manusia pembelajar (on becoming a learner), madrasah harus menjadi pelopor komunitas pembelajar. Dengan demikian, tugas pokok dan fungsi madrasah adalah menjadi “komunitas pembelajar” yang mampu membangun “manusia pembelajar” sebagai pondasi lahirnya masyarakat belajar (learning society) di Indonesia.

¹Didi Supriadie, Komunikasi Pembelajaran (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 1.

Dengan demikian, diharapkan dapat mampu meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.² Siswa sebagai salah satu pelanggan internal madrasah sekaligus sebagai subyek sangat menentukan keberhasilan suatu pengelolaan madrasah, karena keberhasilan madrasah banyak ditentukan oleh indikator pada siswanya. Jadi dalam hal ini, madrasah harus dapat dikelola dan diberdayakan agar mampu mewujudkan predikat sebagai madrasah yang berkualitas yang mampu memproses peserta didik yang pada akhirnya akan menghasilkan produk secara optimal.³

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 bermutu yaitu madrasah yang mampu mewujudkan siswa-siswa dan lulusan yang bermutu yang sesuai dengan tujuan pendidikan yaitu manusia yang cerdas,

²Basuki, Mengenal Profil Sekolah/Madrasah berdasarkan PP 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2012), 2.

³David Wijaya, Pemasaran Jasa Pendidikan (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 5.

terampil, beriman, dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berkepribadian yang mulia.⁴

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 merasa tidak puas.⁵

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.⁶ Selain itu, kepuasan siswa dapat menimbulkan hubungan antara madrasah dengan siswa menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik atau citra yang baik.⁷ Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Meyka Sari Putri pada siswa

⁴Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 33-34.

⁵Ibid.

⁶Hans 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.

⁷Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 102.

SMP Batik Surakarta, bahwa kepuasan siswa sangat penting sekali yaitu menjadi tolak ukur keberhasilan sekolah dalam memberikan layanan kepada siswanya.⁸ Menurut Elliot dan Healy kepuasan tersebut dapat diperoleh dari beberapa faktor diantaranya keterpusatan, iklim, efektivitas pembelajaran, keunggulan layanan, dan dukungan jasa.⁹

Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap madrasah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan madrasah, dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Persepsi siswa terhadap madrasah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal yaitu, guru, kinerja madrasah, aktivitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan madrasah, komunikasi, dan teman di

⁸Meyka Sari Putri, “Kontribusi Layanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa SMP Batik Surakarta” (Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2015),1.

⁹David W. Letcher dan Joao S. Neves, “Determinants of Undergraduate Business Student Satisfaction”, Higher Educational Jurnal (Juli, 2010), 7.

madrasah.¹⁰ Pada penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah di SMK PGRI 6 Malang bahwa faktor kualitas layanan sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa.¹¹ Dan penelitian yang dilakukan oleh Sojkin, Bartkowiak, Skuza, Sultan dan Wong bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor iklim kampus.¹² Menurut Popi Sopiadin faktor pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar di dalam kelas.¹³

Menurut Herzberg kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik meliputi prestasi tinggi, harapan, dan bakat siswa, sedangkan faktor ekstrinsik meliputi kualitas mengajar guru, budaya madrasah, dan iklim madrasah.¹⁴ Selain itu, faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi

¹⁰Sopiadin, Manajemen Belajar, 34.

¹¹Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa", Jurnal Ekonomi Modernisasi (Juni, 2009), 155.

¹²Minh Quang Duong, "The Factors Influencing Student Satisfaction in Vietnamese Higher Education", International Research in Education Vol. 4, 1 (2016), 29.

¹³Sopiadin, Manajemen Belajar, 34.

¹⁴Ibid., 36.

pelanggan terhadap kualitas jasa atau layanan.¹⁵ Menurut Browne et al dan Guolla bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan siswa adalah penyebab kepuasan siswa.¹⁶ Menurut Zeithaml dan Bitner faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan adalah persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga, faktor situasi/keadaan dan juga faktor individu.¹⁷

Layanan yang mendapat imbuhan “pe” menjadi pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak dapat dimiliki. Selain itu, pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹⁸ Jadi, kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan

¹⁵Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 192.

¹⁶Gruber, T. et al, “Examining Student Satisfaction with Higher Education Services: Using A New Measurement Tool”, *International Journal of Public Sector Management* (2010), 7.

¹⁷Valarie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, *Service Marketing* (New York: McGraw Hill Inc, 2013), 79.

¹⁸Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2014), 284.

utama pelayanan prima.¹⁹ Kualitas pelayanan madrasah yang berhubungan dengan proses belajar mengajar adalah faktor pendorong yang penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa.²⁰

Selain dengan meningkatkan kualitas layanan madrasah, usaha untuk meningkatkan kepuasan siswa juga dapat melalui iklim madrasah. Iklim madrasah pada dasarnya sulit untuk didefinisikan dengan jelas, namun ia dapat dilihat sebagai karakteristik ideal yang menggambarkan aspek psikologis suatu madrasah tertentu yang menjadi pembeda satu madrasah dari madrasah lainnya. Karakteristik tersebut dapat berpengaruh terhadap para guru dan siswa yang membentuk semacam perasaan guru dan siswa terhadap madrasah.²¹ Selain itu, iklim madrasah merupakan keadaan sekitar madrasah yang sunyi dan nyaman yang sesuai dan kondusif untuk pembelajaran yang dapat meningkatkan prestasi akademik. Iklim madrasah adalah faktor utama yang menentukan keadaan kualitas pembelajaran yang dihadapi oleh peserta didik di madrasah dan faktor penting dalam menentukan efektivitas

¹⁹Ibid.

²⁰Sopiatin, Manajemen Belajar, 34.

²¹Kompri, Manajemen Sekolah Teori dan Praktik, 299.

madrasah, jika efektivitas itu diukur dengan pembelajaran peserta didik dan prestasi akademik yang gemilang.²²

Iklim madrasah yang kondusif yaitu kepala madrasah, guru, maupun peserta didik memiliki semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing, kepala madrasah dan guru memiliki etos kerja dan peserta didik memiliki etos belajar, sedikit pelanggaran disiplin dan tata tertib madrasah baik oleh guru maupun peserta didik.²³ Untuk mendapatkan iklim madrasah yang kondusif maka harus memperhatikan lingkungan fisik, lingkungan sosial, dan lingkungan budaya yang dapat mendukung proses belajar siswa, karena iklim madrasah yang positif berkaitan dengan peningkatan kepuasan bagi personil madrasah.²⁴

Berdasarkan observasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalan Ngawi memperlihatkan bahwa kepuasan siswa belum maksimal secara keseluruhan, hal tersebut tampak ketika pembelajaran masih ada sebagian siswa yang gaduh dan masih ada sebagian siswa yang kesulitan menangkap pelajaran.²⁵ Selain itu, ada juga sebagian siswa

²²Supardi, Sekolah Efektif (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 207-209.

²³Ibid., 211.

²⁴Ibid., 208-230.

²⁵Observasi, MTsN Kedunggalan Ngawi, 3 Desember 2016.

yang jarang dan bahkan belum pernah ke perpustakaan dan harus membeli buku penunjang belajar karena keterbatasan buku di perpustakaan.²⁶ Masih ada juga siswa yang terlambat ke kelas dan masih ada siswa yang merusak barang atau fasilitas madrasah seperti mencoret-coret dinding dan meja kelas.²⁷ Padahal kepuasan siswa sangat penting sekali bagi madrasah yaitu dapat meningkatkan loyalitas siswa kepada madrasah, sebagai informasi positif bagi pihak luar tentang madrasah, memberikan informasi kepada orang lain (calon siswa) tentang kebaikan madrasah dan hal tersebut dapat menghemat biaya promosi untuk memperoleh siswa baru dan juga profesionalitas nama lembaga yang bersangkutan akan meningkat. Sebaliknya siswa yang kurang puas dengan madrasah, maka akan berdampak negatif terhadap madrasah. Karena siswa tersebut akan menceritakan berbagai kejelekan madrasah kepada calon siswa.²⁸ Memperhatikan pentingnya kepuasan siswa bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi, sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang menjadi penyebab kurang maksimalnya kepuasan siswa Madrasah

²⁶Ahmad Baihaqi, Wawancara, MTsN Kedunggalar Ngawi, 15 April 2017.

²⁷Observasi, MTsN Kedunggalar Ngawi, 15 April 2017.

²⁸Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa", 163.

Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalan Ngawi. Pemahaman dan perbaikan terhadap faktor-faktor tersebut dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kepuasan siswa. Atas dasar itu, perlu dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Pada tahap selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan upaya peningkatan kepuasan siswa untuk meningkatkan mutu belajar yang akan berdampak pada meningkatnya mutu madrasah yang ditandai dengan prestasi belajar siswa.

Secara teoretis fenomena belum maksimalnya kepuasan siswa tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Zeithaml dan Bitner faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan adalah persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga, faktor situasi/keadaan dan juga faktor individu.²⁹

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa telah dilakukan peneliti sebelumnya, seperti Sholikhah dalam jurnalnya menyatakan bahwa faktor kualitas layanan sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 6 Malang dengan koefisien determinasi sebesar 87,7%.³⁰ Selain kualitas layanan madrasah, iklim madrasah juga dimungkinkan memberi pengaruh yang signifikan

²⁹Zeithaml, *Service Marketing*, 79.

³⁰Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa", 155.

terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi, sebagaimana hasil penelitian dari jurnal penelitian Minh Quang bahwa suasana dan iklim kampus merupakan faktor untuk menentukan kepuasan mahasiswa Universitas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Vietnam Ho Chi Minh (USSH-VNUHCM).³¹

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dimungkinkan kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi. Untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Untuk mencapai kepuasan siswa yang tinggi, maka dibutuhkan kualitas layanan dan iklim madrasah. Kualitas layanan madrasah adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh madrasah dapat memenuhi harapan siswa, sedangkan iklim madrasah adalah keadaan sekitar madrasah

³¹Minh Quang Duong, "The Factors Influencing Student Satisfaction", 29.

yang sunyi dan nyaman yang sesuai dan kondusif untuk pembelajaran yang dapat meningkatkan prestasi akademik. Dari kenyataan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan madrasah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi?
2. Apakah iklim madrasah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi?
3. Apakah kualitas layanan dan iklim madrasah secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diutarakan di atas, maka tujuan penelitian ini secara umum yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini bermanfaat untuk memperluas dan mengembangkan kajian ilmu Manajemen Pendidikan Islam, terutama mengenai kualitas layanan madrasah, iklim madrasah, dan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan konsep ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai pelayanan madrasah yang bertugas memenuhi kebutuhan siswa dan juga iklim madrasah yang efektif, sehingga kepuasan siswa dapat ditingkatkan.

2. Manfaat Praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dari segi praktis. Adapun manfaatnya adalah:

- a. Memberikan informasi atau gambaran khususnya kepada kepala madrasah dan guru terkait dengan kualitas layanan serta iklim madrasah.
- b. Memberikan masukan kepada kepala madrasah dan guru tentang kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan dan iklim madrasah, sehingga peningkatan terhadap hal tersebut sangat penting.
- c. Memberikan informasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang kepuasan siswa telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Diantaranya yang pertama, Ai Hilyatul Halimah (1101680), dengan judul Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya pada tahun 2013. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, serta terdapat pengaruh dari mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang dan terdapat pengaruh dari biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori rendah. Kemudian pengaruh dari mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang.³² Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah menggunakan

³²Ai Hilyatul Halimah, "Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya" (Tesis, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2013).

metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda dan variabel dependen adalah kepuasan siswa, sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel independen yaitu, pada penelitian Ai Hilyatul variabel independen adalah mutu layanan guru dan biaya pribadi sedangkan variabel independen peneliti adalah kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah, selain itu perbedaan pada lembaga yang diteliti.

Yang kedua oleh Meyka Sari Putri (Q100130014), dengan judul Kontribusi Layanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa SMP Batik Surakarta pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi, sarana prasarana dan bimbingan konseling secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan siswa SMP Batik Surakarta yaitu sebesar 42,7%. Untuk layanan administrasi secara parsial berkontribusi terhadap kepuasan siswa SMP Batik Surakarta dengan sumbangan efektif 15,43%. Untuk layanan sarana prasarana secara parsial berkontribusi terhadap kepuasan siswa SMP Batik Surakarta dengan sumbangan efektif 14,53%. Dan untuk layanan bimbingan konseling secara parsial berkontribusi terhadap kepuasan siswa SMP Batik Surakarta dengan

sumbangan efektif 12,80%.³³ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda dan variabel dependen adalah kepuasan siswa, sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel independen yaitu, pada penelitian Meyka variabel independen adalah layanan administrasi, sarana prasarana dan bimbingan konseling sedangkan variabel independen peneliti adalah kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah, selain itu perbedaan pada lembaga yang diteliti.

Yang ketiga oleh Raden Ayu Khairun Nisa (1006742592), dengan judul Sumbangan Self Esteem, Dukungan Orang Tua, Guru dan Teman Sebaya terhadap Kepuasan Siswa Tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi pada tahun 2012, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sumbangan self esteem, dukungan orang tua, guru dan teman sebaya terhadap kepuasan siswa tunarungu di SMP dan SMA/SMK inklusi yaitu sebesar 53,5%. Sumbangan self esteem memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi

³³Meyka Sari Putri, “Kontribusi Layanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa SMP Batik Surakarta” (Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2015).

yaitu sebesar 43,6%. Dukungan orang tua memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi yaitu sebesar 1,6%. Dukungan guru memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi yaitu sebesar 9,2%. Dukungan teman sebaya memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi yaitu sebesar 30%.³⁴ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan variabel dependen adalah kepuasan siswa. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel independen yaitu, pada penelitian Raden Ayu variabel independen adalah sumbangan self esteem, dukungan orang tua, guru dan teman sebaya sedangkan variabel independen penelitian ini adalah kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah, selain itu perbedaan pada lembaga yang diteliti.

³⁴Raden Ayu Khairun Nisa, “Sumbangan Self Esteem, Dukungan Orang Tua, Guru dan Teman Sebaya terhadap Kepuasan Siswa Tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi” (Tesis Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).

B. Landasan Teori

1. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “fatio” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.³⁵ Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yaitu merasa senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.³⁶ Menurut Engel J. F, Roger, D. B dan Paul W. M kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi bahwa alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.³⁷ Definisi lain tentang kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

³⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), 292.

³⁶Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Gramedia, 2008), 902.

³⁷Yakub Vico Hisnanarto, *Sistim Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 85.

perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.³⁸

Menurut Schnaars, pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Menurut Cadotte, Woodruff & Jenkins kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.³⁹

Pelanggan pendidikan dibedakan menjadi pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal meliputi peserta didik, pendidik dan karyawan yang terlibat dalam organisasi pendidikan. Sedangkan pelanggan eksternal meliputi masyarakat, alumni, dan penyandang dana.⁴⁰

Selain beberapa pendapat di atas, menurut Popi Sopiadin pengertian dari kepuasan siswa adalah:⁴¹

Kepuasan merupakan hasil kontruksi dari definisi kepuasan kerja yaitu dengan cara menganalogkan madrasah sebagai perusahaan, subyek madrasah (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (a job) yang harus dilakukan guru dan siswa sebagai foreman (pengatur) atau pengelola dalam proses kegiatan belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang

³⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga), 139.

³⁹Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality and Satisfaction, 296-298.

⁴⁰Vico Hisnanarto, Sistim Informasi, 85.

⁴¹Sopiadin, Manajemen Belajar, 33.

dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa, maka ia akan merasa puas. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kepuasan siswa adalah sikap positif dan perasaan senang terhadap proses belajar mengajar dan pelayanan yang diberikan madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa.

b. Manfaat Kepuasan Siswa

Menurut Fandy Tjiptono manfaat dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:⁴²

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

⁴²Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management (TQM), 102.

- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Sedangkan menurut Sholikhah manfaat dari kepuasan siswa adalah:⁴³

- 1) Meningkatkan loyalitas siswa.
- 2) Sebagai informasi positif terhadap pihak luar.
- 3) Sebagai sumber informasi kepada orang lain (calon siswa) tentang kebaikan madrasah yang pada akhirnya dapat menimbulkan minat calon siswa untuk masuk ke madrasah, dan hal tersebut dapat menghemat biaya promosi untuk memperoleh siswa baru.
- 4) Profesionalitas nama lembaga yang bersangkutan akan meningkat.

Berdasarkan dua pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kepuasan siswa sangat penting sekali bagi pihak madrasah, dengan adanya kepuasan siswa, maka siswa tersebut akan merasa senang dan nyaman berada di madrasah sehingga dapat meningkatkan kesetiaan/loyalitas siswa terhadap madrasah, siswa yang puas terhadap pelayanan dan suasana di madrasah, maka siswa tersebut akan memberikan informasi positif tentang kebaikan dan kelebihan madrasah kepada pihak luar atau calon siswa

⁴³Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa", 163.

baru sehingga dapat meningkatkan profesionalitas nama lembaga tersebut.

c. Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan

Beberapa tipe tentang kepuasan yang dibedakan menjadi tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan. Tipe tersebut yaitu:

- 1) **Demanding customer satisfaction.** Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif masa lalu, pelanggan dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa akan mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan.
- 2) **Stable customer satisfaction.** Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan steadiness dan trust dalam relasi yang terbina saat ini. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama.
- 3) **Resigned customer satisfaction.** Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku

konsumen pasif, mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

- 4) *Stable customer dissatisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak akan terpenuhi di masa datang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.
- 5) *Demanding customer dissatisfaction*. Tingkat aspirasi aktif. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Mereka akan aktif dalam menuntut perbaikan. Pada saat bersamaan, mereka juga merasa tidak perlu tetap loyal pada penyedia jasa. Mereka tidak akan memilih penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari.⁴⁴

d. Metode Mengukur Kepuasan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode yang digunakan. Keempat metode tersebut yakni:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan

⁴⁴Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, 303-304.

saran dan keluhan. Kesempatan tersebut misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain.

- 2) Ghost shopping. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- 3) Lost customer analysis. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
- 4) Survei kepuasan pelanggan. Umumnya penelitian mengenai kepuasan dilakukan dengan penelitian survei. Survei dilakukan baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.⁴⁵

⁴⁵Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management (TQM), 104-105.

e. Indikator Kepuasan Siswa

Indikator tentang kepuasan siswa adalah:⁴⁶

- 1) Karakteristik barang dan jasa yang meliputi nama madrasah yang dikenal, staf pengajaran yang kompeten, dan hubungan dengan lembaga luar.
- 2) Emosi pelanggan. Motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.
- 3) Atribut-atribut pendukung yang meliputi promosi di bidang jasa madrasah, lulusan yang dihasilkan, dan prestasi-prestasi yang dicapai.
- 4) Persepsi terhadap pelayanan. Penerimaan pelayanan oleh siswa.
- 5) Pelanggan lainnya. Penyebarluasan informasi.
- 6) Manfaat yang meliputi fungsional dan emosional.
- 7) Biaya yang meliputi moneter, waktu, serta energi dan fisik.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Rambat Lupiyoadi yang mengutip pendapat Zeithaml dan Bitner faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau

⁴⁶Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah* (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 232.

layanan.⁴⁷ Menurut Zeithaml dan Bitner kualitas layanan yang dirasakan merupakan komponen yang menunjukkan kepuasan pelanggan.⁴⁸ Menurut Sutopo dan Adi Suryanto kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.⁴⁹ Menurut Browne et al dan Guolla bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan siswa adalah penyebab kepuasan siswa.⁵⁰ Menurut Fransisca kepuasan pemustaka yaitu siswa dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.⁵¹ Menurut Popi Sopiadin faktor pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar di dalam kelas.⁵²

Menurut Herzberg kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

⁴⁷Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran, 192.

⁴⁸Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, Service Marketing, 79.

⁴⁹Kompri, Manajemen Sekolah, 284.

⁵⁰Gruber, T. et al, "Examining Student Satisfaction with Higher Education Services: Using A New Measurement Tool", International Journal of Public Sector Management (2010), 7.

⁵¹Fransisca Rahayuningsih, Mengukur Kepuasan Pemustaka (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 16.

⁵²Sopiadin, Manajemen Belajar, 34.

Faktor instrinsik meliputi prestasi tinggi, harapan, dan bakat siswa, sedangkan faktor ekstrinsik meliputi kualitas mengajar guru, budaya madrasah, dan iklim madrasah.⁵³ Selain itu, iklim madrasah yang positif dapat meningkatkan kepuasan bagi personil madrasah.⁵⁴

Menurut Elliott dan Healy terdapat lima faktor yang memprediksi kepuasan siswa yaitu keterpusatan, iklim kampus, efektivitas pembelajaran, keunggulan layanan, dan dukungan layanan atau jasa.⁵⁵ Menurut Ali Akbar Khosravi, Kambiz Poushaneh, Amitida Roozegar, dan Nasrin Sohrabifard bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu efektivitas penasehat akademik, layanan kampus, kehidupan kampus, perhatian, hubungan, dan daya tanggap terhadap mahasiswa, keselamatan dan keamanan, iklim kampus, dan efektivitas bantuan keuangan.⁵⁶ Menurut Zeithaml dan Bitner faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan

⁵³Ibid., 36.

⁵⁴Supardi, Sekolah Efektif, 233.

⁵⁵David W. Letcher dan Joao S. Neves, "Determinants of Undergraduate Business Student Satisfaction", Higher Educational Jurnal (Juli 2010), 7.

⁵⁶Ali Akbar Khosravi, Kambiz Poushaneh, Amitida Roozegar dan Nasrin Sohrabifard, "Determination of Factors Affecting Student Satisfaction of Islamic Azad University", Procedia Social and Behavioral Sciences 84 (2013), 581.

adalah persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga, faktor situasi/keadaan dan juga faktor individu.⁵⁷

Dari beberapa faktor di atas, faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Sholikhan di SMK PGRI 6 Malang bahwa faktor kualitas layanan sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa.⁵⁸ Menurut Cronin dan Taylor Kualitas layanan umumnya tercatat sebagai prasyarat penting untuk membangun dan mempertahankan kepuasan pelanggan.⁵⁹ Pada jurnal penelitian Minh Quang bahwa suasana dan iklim kampus merupakan faktor untuk menentukan kepuasan mahasiswa Universitas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Vietnam Ho Chi Minh (USSH-VNUHCM).⁶⁰ Menurut Duong Sojkin, Bartkowiak, Skuza, Sultan dan Wong faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah iklim kampus.⁶¹

⁵⁷Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, *Service Marketing*, 79.

⁵⁸Sholikhan, "Pengaruh Persepsi Siswa", 155.

⁵⁹Hishamuddin Fitri Abu Hasan, "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions", *Journal* Vol. 1 (2008), 166.

⁶⁰Minh Quang Duong, "The Factors Influencing Student Satisfaction", 29.

⁶¹Ibid.

2. Kualitas Layanan Madrasah

a. Pengertian Kualitas Layanan Madrasah

Kualitas menurut ISO 9000 adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini, persyaratan ialah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan. Jadi, kualitas seperti yang dikemukakan menurut ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran mampu memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.⁶²

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto layanan yang mendapat imbuhan “pe” menjadi pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak dapat dimiliki. Menurut Harbani Pasolong pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁶³ Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.⁶⁴ Dalam pendidikan sebagai organisasi nonprofit, maka kualitas pelayanan ditentukan dengan kepuasan pelanggan

⁶²David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 179.

⁶³Kompri, *Manajemen Sekolah*, 284.

⁶⁴Ibid.

stakeholder (masyarakat, orang tua peserta didik dan peserta didik) terhadap proses dan hasil pendidikan.⁶⁵

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kualitas layanan madrasah adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan madrasah dapat memenuhi harapan siswa.

b. Penyebab Kegagalan dalam Kualitas Layanan

Terdapat lima penyebab kegagalan dalam kualitas layanan. Penyebab kegagalan tersebut diantaranya:

- 1) Kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspektasi pengguna.
- 2) Kesenjangan antara kualitas layanan dan persepsi pengguna.
- 3) Kesenjangan antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan.
- 4) Kesenjangan antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna.
- 5) Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.⁶⁶

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdapat beberapa pendekatan yang dapat dilakukan oleh jasa

⁶⁵Ibid., 294

⁶⁶Ibid.

pendidikan melalui kualitas jasa pendidikan. Pendekatan tersebut yaitu:

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pemimpin madrasah dan pelanggan jasa pendidikan.
- 2) Pemimpin madrasah harus mampu membangun komitmen bersama untuk membuat visi sekolah dalam bentuk perbaikan proses jasa pendidikan.
- 3) Pemimpin madrasah harus mampu memberikan kesempatan kepada pelanggan jasa pendidikan untuk menyampaikan keluhan.
- 4) Pemimpin madrasah harus mampu mengembangkan dan menerapkan pemasaran jasa pendidikan secara bertanggungjawab dan proaktif sesuai situasi pemasaran jasa pendidikan yang dihadapi.⁶⁷

c. Macam-macam Layanan Madrasah

Menurut Panduan Manajemen Sekolah yang dikutip oleh Qomar, layanan pendidikan di madrasah dibagi menjadi dua, yaitu layanan internal yang terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi, sedangkan layanan eksternal meliputi (pelanggan primer yaitu siswa, pelanggan

⁶⁷Wijaya, Pemasaran Jasa Pendidikan, 184.

sekunder yaitu orang tua dan pelanggan tersier yaitu pemakai dan penerima lulusan).⁶⁸

Menurut Ali Imron dan Burhanuddin macam-macam layanan peserta didik adalah layanan kepenasehatan akademik dan administratif, layanan bimbingan dan konseling peserta didik, layanan kesehatan baik fisik maupun mental, layanan kantin dan kafeteria, layanan koperasi, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, layanan asrama, dan layanan transportasi.⁶⁹

Dari uraian di atas, maka dapat dilihat bahwa macam-macam layanan madrasah adalah layanan yang diberikan oleh kepala madrasah dan guru dalam proses pembelajaran kepada siswa, selain itu layanan administrasi, layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan atau UKS, layanan kantin, layanan koperasi, dan layanan perpustakaan madrasah.

d. Indikator Kualitas Layanan Madrasah

Kualitas layanan pendidikan di madrasah adalah sejauhmana madrasah dapat menunjukkan ketersediaan, kelengkapan, kelayakan sarana dan prasarana madrasah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, reliabilitas tenaga pendidik,

⁶⁸Kompri, Manajemen Sekolah, 285.

⁶⁹Ali Imron dan Burhanuddin, Manajemen Pendidikan (Malang: Universitas Negeri Malang, 2003), 55.

responsivitas tenaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan, kepastian dalam pelayanan, dan sikap empati dalam pelayanan pendidikan di madrasah.⁷⁰ Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry terdapat lima dimensi kualitas pelayanan SERQUAL. Kelima dimensi tersebut yaitu:⁷¹

- 1) Dimensi keandalan (reliability). Untuk mengukur kemampuan dalam memberikan jasa yang tepat dan akurat serta dapat diandalkan.
- 2) Dimensi daya tanggap (responsiveness). Menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan ikhlas.
- 3) Dimensi jaminan (assurance). Untuk mengukur pengetahuan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya.
- 4) Dimensi empati (empathy). Untuk mengukur kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan.
- 5) Dimensi berwujud (tangibles). Untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan/pegawai, dan sarana komunikasi.

⁷⁰Muhammad Basri, “Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan”, Otoritas, Vol. 1, No 2 (Oktober, 2011), 110.

⁷¹Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, Service Marketing, 87.

Selain pendapat di atas, dalam bukunya David Wijaya juga menjelaskan bahwa dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu SERQUAL yang dikenal dengan istilah RATER juga dapat diterapkan dalam dunia pendidikan yang terdiri dari:

- 1) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan madrasah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya.
- 2) Assurance (jaminan), pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan madrasah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap madrasah.
- 3) Tangibles (berwujud), yaitu kemampuan madrasah untuk menunjukkan keberadaan dirinya kepada pihak eksternal madrasah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan karyawan madrasah.
- 4) Empathy (empati), madrasah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Madrasah juga diharapkan memiliki pengertian mengenai pelanggan jasa pendidikan dengan memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.

5) Responsiveness (ketanggapan), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat kepada pelanggan jasa pendidikan.⁷²

e. Pengaruh Kualitas Layanan Madrasah terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Rambat Lupiyoadi yang mengutip pendapat Zeithaml dan Bitner faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau layanan.⁷³ Menurut Zeithaml dan Bitner kualitas layanan yang dirasakan merupakan komponen yang menunjukkan kepuasan pelanggan.⁷⁴ Menurut Sutopo dan Adi Suryanto kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.⁷⁵ Menurut Browne et al dan Guolla bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan siswa adalah penyebab kepuasan siswa.⁷⁶ Menurut Fransisca kepuasan pemustaka yaitu siswa dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada

⁷²Wijaya, Pemasaran Jasa, 181-182.

⁷³Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran, 192.

⁷⁴Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, Service Marketing, 79.

⁷⁵Kompri, Manajemen Sekolah, 284.

⁷⁶Gruber, T. et al, "Examining Student Satisfaction", 7.

pemustakanya.⁷⁷ Menurut Popi Sopiadin faktor pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar di dalam kelas.⁷⁸ Menurut Sholikhah bahwa faktor kualitas layanan sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK PGRI 6 Malang.⁷⁹ Menurut Cronin dan Taylor Kualitas layanan umumnya tercatat sebagai prasyarat penting untuk membangun dan mempertahankan kepuasan pelanggan.⁸⁰

3. Iklim Madrasah

a. Pengertian Iklim Madrasah

Menurut George Liwin dan Robert String iklim adalah efek-efek perasaan subjektif dari sistem manajer formal atau informal, dan berbagai faktor lingkungan lainnya yang berpengaruh terhadap sikap kepercayaan, nilai dan motivasi orang-orang yang bekerja dalam organisasi tertentu.⁸¹

⁷⁷Rahayuningsih, Mengukur Kepuasan, 16.

⁷⁸Sopiadin, Manajemen Belajar, 34.

⁷⁹Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa, 155.

⁸⁰Hishamuddin Fitri Abu Hasan, "Service Quality and Student Satisfaction", 166.

⁸¹Kompri, Manajemen Sekolah, 299.

Menurut Mukhtar dan Iskandar pengertian dari iklim madrasah adalah sebagai berikut:⁸²

Iklim madrasah pada dasarnya sulit untuk didefinisikan dengan jelas, namun ia dapat dilihat sebagai karakteristik ideal yang menggambarkan aspek psikologis suatu madrasah tertentu yang menjadi pembeda satu madrasah dari madrasah lainnya. Karakteristik tersebut dapat berpengaruh terhadap para guru dan siswa yang membentuk semacam perasaan guru dan siswa terhadap madrasah.

Sedangkan Menurut Shahril Marzuki pengertian dari iklim madrasah adalah keadaan sekitar madrasah dan suasana yang sunyi dan nyaman yang sesuai dan kondusif untuk pembelajaran yang dapat meningkatkan prestasi akademik. Iklim madrasah merupakan suasana yang terdapat di dalam suatu madrasah.⁸³ Menurut Creemers dan Scheerens iklim madrasah menggambarkan keadaan warga madrasah tersebut dalam keadaan riang dan mesra ataupun kepedulian antara satu sama lainnya.⁸⁴

Iklim madrasah adalah faktor utama yang menentukan keadaan kualitas pembelajaran yang dihadapi oleh peserta didik di madrasah dan faktor penting dalam menentukan

⁸²Ibid.

⁸³Supardi, Sekolah Efektif, 207.

⁸⁴Ibid.

efektivitas madrasah, jikalau efektivitas itu diukur dengan pembelajaran peserta didik dan prestasi akademik yang gemilang. Madrasah harus menciptakan iklim yang kondusif agar siswa merasa nyaman saat belajar. Iklim madrasah yang kondusif adalah iklim yang benar-benar sesuai dan mendukung kelancaran serta kelangsungan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Menurut Djalil iklim madrasah yang kondusif yaitu kepala madrasah, guru maupun peserta didik memiliki semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing, kepala madrasah dan guru memiliki etos kerja dan peserta didik memiliki etos belajar, sedikit pelanggaran disiplin dan tata tertib madrasah baik oleh guru maupun peserta didik.⁸⁵

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dari iklim madrasah adalah keadaan atau suasana sekitar madrasah yang menggambarkan keadaan warga madrasah tersebut dan berpengaruh terhadap kelancaran serta kelangsungan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru.

b. Aspek Iklim Madrasah

Untuk menghasilkan iklim madrasah yang kondusif maka harus memperhatikan tiga aspek dalam proses

⁸⁵Ibid., 207-211.

pembelajaran yang saling mendukung. Ketiga aspek tersebut adalah:

- 1) Lingkungan fisik: memberikan peluang gerak dan segala aspek yang berhubungan dengan upaya penyegaran, meliputi sarana prasarana pembelajaran yang cukup dan memadai.
- 2) Lingkungan sosial: berhubungan dengan pola interaksi antarpersonal yang ada di lingkungan madrasah secara umum. Adanya interaksi sosial yang baik pada warga madrasah.
- 3) Lingkungan budaya: pola kehidupan yang dijalankan masing-masing personil dalam keseharian. Dalam mendukung pembelajaran yang kondusif sarana dan prasarana adalah hal yang sangat vital dan harus ada.⁸⁶

Selain pendapat di atas, juga terdapat empat aspek lingkungan madrasah yang membentuk iklim madrasah. Keempat aspek tersebut yaitu:

- 1) A physical environment that is welcoming and conducive to learning.
- 2) A social environment that promotes communication and interaction.

⁸⁶Ibid., 208.

- 3) An affective environment that promotes a sense of belonging and self-esteem.
- 4) An academic environment that promotes learning and self-fulfillment.

Lingkungan fisik menggambarkan bagaimana situasi dan kondisi tata ruang yang kondusif untuk belajar. Lingkungan sosial berkaitan dengan komunikasi dan interaksi. Lingkungan afektif berkaitan dengan penumbuhan rasa memiliki dan harga diri. Lingkungan akademik untuk meningkatkan belajar dan pemenuhan diri.⁸⁷

Maka dapat disimpulkan bahwa aspek dari iklim madrasah yang dapat menciptakan iklim madrasah yang kondusif yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial dan lingkungan budaya madrasah.

c. Ciri-ciri Iklim Madrasah yang Kondusif.

Iklim madrasah yang kondusif turut membantu mewujudkan madrasah yang efektif. Ciri-ciri iklim madrasah yang kondusif adalah 1) madrasah mempunyai seperangkat nilai etika-moralitas dan etos yang dianggap penting, 2) kepala madrasah, guru, dan murid menunjukkan kepedulian dan loyalitas terhadap tujuan madrasah dan nilai-nilai, 3) madrasah menjanjikan lingkungan dan suasana yang menyenangkan,

⁸⁷Suharsaputra, Administrasi Pendidikan, 87.

menggairahkan, dan menantang bagi guru dan murid, 4) adanya iklim saling menghargai dan saling memercayai sesama di antara guru dan peserta didik, 5) adanya iklim saling memercayai dan komunikasi yang terbuka di madrasah, 6) adanya ekspektasi terhadap semua murid bahwa mereka akan berlaku sebaik-baiknya, 7) adanya komitmen yang kuat untuk belajar sungguh-sungguh, 8) kepala madrasah, guru, dan murid mempunyai semangat yang tinggi untuk mencapai prestasi belajar yang tinggi, 9) adanya morale (semangat juang) yang tinggi di kalangan peserta didik, 10) para murid saling menaruh respek terhadap sesamanya dan terhadap barang-barang milik mereka, 11) adanya kesempatan bagi murid untuk mengambil tanggung jawab di madrasah, 12) adanya disiplin yang baik di madrasah, 13) jarang sekali ada kejadian yang menuntut staf administrasi senior untuk turun tangan menertibkan pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh murid, 14) adanya tingkat kemangkiran yang rendah di kalangan peserta didik, 15) adanya tingkat mengulang kelas yang rendah, 16) adanya tingkat kenakalan anak yang rendah, 17) adanya morale (semangat juang) yang tinggi di kalangan guru, 18) adanya tingkat persatuan (cohesiveness) dan semangat yang tinggi di kalangan guru, 19) adanya tingkat kemangkiran yang rendah di

kalangan guru, dan 20) sedikit sekali permohonan untuk pindah dari guru ke madrasah lain.⁸⁸

d. Dimensi-dimensi Iklim Madrasah

Terdapat beberapa dimensi tentang iklim madrasah. Dimensi-dimensi tersebut yaitu:⁸⁹

- 1) Safety (keamanan) yang terdiri atas rules and norms yaitu adanya aturan yang dikomunikasikan dengan jelas dan dilaksanakan secara konsisten, physical safety yaitu perasaan siswa dan orang tua yang merasa aman dari kerugian fisik di madrasah dan social and emotional security yaitu perasaan siswa yang merasa aman dari cemoohan, sindiran, dan pengecualian.
- 2) Teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran) yang terdiri atas support for learning, menunjukkan adanya dukungan terhadap praktik-praktik pengajaran, seperti tanggapan yang positif dan konstruktif, dorongan untuk mengambil risiko, tantangan akademik, perhatian individual, dan kesempatan untuk menunjukkan pengetahuan dan ketrampilan dalam berbagai cara dan social and civic learning, menunjukkan adanya dukungan untuk pengembangan pengetahuan dan ketrampilan sosial

⁸⁸Supardi, Sekolah Efektif, 210-211.

⁸⁹Ibid., 226-227.

dan kemasyarakatan, termasuk mendengarkan secara efektif, pemecahan masalah, refleksi dan tanggung jawab, serta pembuatan keputusan yang etis.

- 3) Interpersonal relationships (hubungan perseorangan) yang terdiri atas respect for diversity, menunjukkan adanya sikap saling menghargai terhadap perbedaan individu pada semua tingkatan, yaitu antara siswa dengan siswa, orang tua dengan siswa, dan orang tua dengan orang tua, social support adults, menunjukkan adanya kerjasama dan hubungan yang saling mempercayai antara orang tua dengan orang tua untuk mendukung siswa dalam kaitannya dalam harapan tinggi untuk sukses, keinginan untuk mendengar, dan kepedulian pribadi dan social support student menunjukkan adanya jaringan hubungan untuk mendukung kegiatan akademik, dan pribadi siswa.
- 4) Institutional environment (lingkungan lembaga) yang terdiri atas school connectedness/engagement, yaitu ikatan positif dengan madrasah, rasa memiliki, dan norma-norma umum untuk berpartisipasi dalam kehidupan madrasah bagi siswa dan keluarga dan physical surroundings, yaitu kebersihan, ketertiban, dan daya tarik fasilitas dan sumber daya dan material yang memadai.

Selain pendapat di atas, David C. Wiley dan Amy C. Croy juga mengungkapkan bahwa dimensi dari iklim madrasah adalah safety, relationships, teaching and learning dan school environment.⁹⁰

e. Manfaat Iklim Madrasah

Iklim madrasah sangat memberikan manfaat bagi berbagai pihak madrasah. Manfaat tersebut diantaranya:

- 1) Iklim madrasah dapat memengaruhi banyak orang di madrasah. Misalnya, iklim madrasah yang positif telah dikaitkan dengan emosi dan perilaku siswa yang bermasalah.
- 2) Iklim madrasah di perkotaan beresiko tinggi menunjukkan bahwa lingkungan yang positif, mendukung dan budaya sadar iklim madrasah signifikan dapat membentuk kesuksesan siswa perkotaan dalam memperoleh prestasi akademik. Para peneliti juga menemukan bahwa iklim madrasah yang positif memberikan perlindungan bagi anak dengan lingkungan belajar yang mendukung serta mencegah perilaku anti sosial.
- 3) Hubungan interpersonal yang positif dan kesempatan belajar yang optimal bagi siswa di semua lingkungan

⁹⁰David C. Wiley dan Amy C. Croy, *Encyclopedia of School Health* (London: Sage, 2013), 524

demografis dapat meningkatkan prestasi dan mengurangi perilaku maladaptive.

- 4) Iklim madrasah yang positif berkaitan dengan peningkatan kepuasan kerja bagi personil sekolah.
- 5) Iklim madrasah dapat memainkan peran penting dalam menyediakan suasana madrasah yang sehat dan positif.
- 6) Interaksi dari berbagai madrasah dan faktor iklim kelas dapat memberikan dukungan yang memungkinkan semua anggota komunitas madrasah untuk mengajar dan belajar dengan optimal.
- 7) Iklim madrasah termasuk kepercayaan, menghormati, saling mengerti kewajiban, dan perhatian untuk kesejahteraan lainnya memiliki pengaruh yang kuat terhadap pendidik dan peserta didik, hubungan antar peserta didik, serta prestasi akademis, dan kemajuan madrasah secara keseluruhan. Iklim madrasah yang positif merupakan lingkungan yang kaya untuk pertumbuhan pribadi dan keberhasilan akademis.⁹¹

f. Jenis-jenis Iklim Madrasah

Setiap madrasah memiliki iklim yang berbeda-beda, jika mengunjungi berbagai madrasah seseorang akan merasakan perbedaan tersebut dari yang bersifat permukaan

⁹¹Supardi, Sekolah Efektif, 230-231.

sampai mendalam bila seseorang lebih lama lagi berada dalam suatu madrasah. Setiap madrasah memiliki jenis iklim yang berbeda-beda sesuai dengan keadaan suatu madrasah tersebut. Jenis-jenis iklim madrasah yaitu:⁹²

- 1) Open climate adalah iklim madrasah yang terbuka di mana organisasi madrasah hidup dan energik dalam mencapai tujuan, perilaku kepemimpinan muncul dengan mudah dan tepat, baik dari dalam kelompok maupun pemimpin, sehingga tampak keotentikan perilaku yang terjadi di kalangan anggota organisasi.
- 2) Autonomous climate adalah iklim madrasah yang penuh kebebasan bagi guru untuk melaksanakan pekerjaannya, serta dalam memenuhi kebutuhan sosialnya.
- 3) Controlled climate adalah iklim madrasah yang menunjukkan kerja keras namun cenderung mengorbankan kehidupan sosial meski semangat cukup tinggi.
- 4) Family climate adalah iklim madrasah yang bersifat kekeluargaan tapi kurang dalam penyelesaian pekerjaan.
- 5) Paternal climate adalah iklim di mana kepala madrasah bekerja keras tapi kurang efektif.
- 6) Closed climate adalah iklim madrasah di mana sikap apatis cukup tinggi di kalangan anggota organisasi, organisasi

⁹²Suharsaputra, Administrasi Pendidikan, 89-90.

tidak bergerak, perilaku anggota tidak antusias sehingga organisasi tampak mandeg, penyelesaian pekerjaan kurang dan kepuasan sosial juga tidak ada.

- 7) Health school adalah madrasah yang dapat menjaga ketiga tingkatan (institusional, manajerial, dan guru) berada dalam harmoni, mampu mengatasi berbagai gejolak yang datang serta mengerahkan dan mengarahkan energinya untuk mencapai tujuan madrasah.
- 8) Sich scholl adalah madrasah yang tiga tingkatannya kurang atau tidak harmoni. Mudah terganggu oleh kekuatan destruktif dari luar, kepemimpinan kepala madrasah kurang efektif karena hanya memberikan sedikit arahan, interaksi dengan guru kurang baik dan guru kurang suka pekerjaannya, rendah penekanannya pada keunggulan akademik akibat guru dan murid tidak melaksanakan kehidupan akademik secara serius. Jadi pada dasarnya madrasah sakit menunjukkan kebalikan dari madrasah sehat.

g. Pengaruh Iklim Madrasah terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Herzberg kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik meliputi prestasi tinggi, harapan, dan bakat siswa, sedangkan faktor ekstrinsik meliputi kualitas mengajar

guru, budaya madrasah, dan iklim madrasah.⁹³ Selain itu, iklim madrasah yang positif dapat meningkatkan kepuasan bagi personil madrasah.⁹⁴ Menurut Minh Quang bahwa suasana dan iklim kampus merupakan faktor untuk menentukan kepuasan mahasiswa Universitas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Vietnam Ho Chi Minh (USSH-VNUHCM).⁹⁵ Menurut Duong Sojkin, Bartkowiak, Skuza, Sultan dan Wong faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah iklim kampus.⁹⁶

C. Hipotesis

Untuk mengetahui gambaran jawaban yang bersifat sementara dari penelitian ini, maka diperlukan hipotesis. Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka konseptual melalui rumusan masalah penelitian.⁹⁷ Berdasarkan landasan teoretis tersebut, maka penulis menuliskan hipotesa penelitian sebagai berikut:

⁹³Sopiatin, Manajemen Belajar, 36.

⁹⁴Supardi, Sekolah Efektif, 233.

⁹⁵Minh Quang Duong, "The Factors Influencing Student Satisfaction", 29.

⁹⁶Ibid.

⁹⁷Andhita Dessy Wulansari, Penelitian Pendidikan suatu Pendekatan Praktik dengan menggunakan SPSS (Ponorogo: STAIN Press Ponorogo, 2012), 38.

1. Pengaruh kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

H_0 :Kualitas layanan madrasah tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

H_a :Kualitas layanan madrasah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

2. Pengaruh iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

H_0 :Iklim madrasah tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

H_a :Iklim madrasah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi.

3. Pengaruh kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.

H_0 :Kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.

H_a :Kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.

BAB III

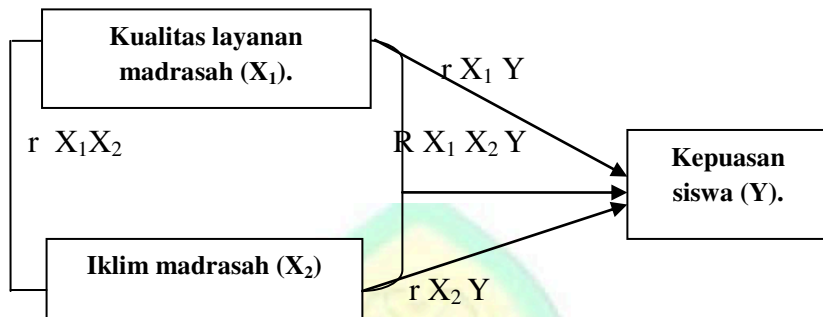
METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁹⁸ Penelitian ini merupakan penelitian *expost-facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi yang kemudian meruntut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Penelitian *expost-facto* bertujuan untuk melacak kembali, jika dimungkinkan, apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya sesuatu. Pada penelitian ini variabel bebas dan variabel terikat sudah dinyatakan secara eksplisit, untuk kemudian dihubungkan sebagai penelitian korelasi atau diprediksi jika variabel bebas mempunyai pengaruh tertentu terhadap variabel terikat.⁹⁹ Rancangan penelitian ini dapat disajikan dalam bentuk paradigma sebagai berikut:

⁹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet 1 (Bandung: Alfabeta, 2012), 3.

⁹⁹Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 15.



Gambar 3.1 Paradigma Penelitian

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau karakteristik dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰⁰ Dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas layanan madrasah (X₁) dan iklim madrasah (X₂). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa (Y).

¹⁰⁰Andhita Dessy Wulansari, Penelitian Pendidikan suatu Pendekatan Praktik dengan menggunakan SPSS (Ponorogo: STAIN Press Ponorogo, 2012), 58.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menurut Singarimbun adalah suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu yang menjadi pusat perhatian.¹⁰¹

a. Kepuasan siswa (Y)

Kepuasan siswa adalah sikap positif dan perasaan senang terhadap proses belajar mengajar dan pelayanan yang diberikan madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Indikator kepuasan siswa menurut Ara Hidayat dan Imam Machali adalah karakteristik barang dan jasa, yang meliputi nama madrasah yang dikenal, staf pengajaran yang kompeten, dan hubungan dengan lembaga luar, emosi pelanggan, meliputi motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar, atribut-atribut pendukung, yang meliputi promosi di bidang jasa madrasah, lulusan yang dihasilkan, dan prestasi-prestasi yang dicapai, persepsi terhadap pelayanan meliputi penerimaan pelayanan oleh siswa, pelanggan lainnya meliputi penyebarluasan informasi, manfaat, yang meliputi

¹⁰¹Singarimbun Masri dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: LP3ES, 2001), 33

fungsional serta emosional, dan biaya, meliputi moneter, waktu, serta energi, dan fisik.¹⁰²

b. Kualitas layanan madrasah (X_1)

Kualitas layanan madrasah adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan madrasah dapat memenuhi harapan siswa. Indikator kualitas layanan madrasah menurut David Wijaya adalah dimensi keandalan (reliability) untuk mengukur kemampuan dalam memberikan jasa yang tepat dan akurat serta dapat diandalkan, dimensi daya tanggap (responsiveness) untuk mengukur kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan ikhlas, dimensi jaminan (assurance) untuk mengukur pengetahuan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya, dimensi empati (empathy) untuk mengukur kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan dan dimensi berwujud (tangibles) untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan/pegawai, dan sarana komunikasi.¹⁰³

c. Iklim madrasah (X_2)

Iklim madrasah adalah keadaan sekitar madrasah dan suasana yang sunyi dan nyaman yang sesuai dan kondusif

¹⁰² Hidayat dan Machali, *Pengelolaan Pendidikan*, 232

¹⁰³ Wijaya, *Pemasaran Jasa*, 181-182

untuk pembelajaran yang dapat meningkatkan prestasi akademik. Indikator iklim madrasah menurut Supardi, David C. Wiley, Amy C. Croy dan Cohen, et.al, adalah safety (keamanan) yang terdiri atas rules and norms yaitu adanya aturan yang dikomunikasikan dengan jelas dan dilaksanakan secara konsisten, physical safety yaitu perasaan siswa dan orang tua yang merasa aman dari kerugian fisik di madrasah dan social and emotional security yaitu perasaan siswa yang merasa aman dari cemoohan, sindiran, dan pengecualian, teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran) yang terdiri atas support for learning, menunjukkan adanya dukungan terhadap praktik-praktik pengajaran, seperti tanggapan yang positif dan konstruktif, dorongan untuk mengambil risiko, tantangan akademik, perhatian individual, dan kesempatan untuk menunjukkan pengetahuan dan ketrampilan dalam berbagai cara dan social and civic learning, menunjukkan adanya dukungan untuk pengembangan pengetahuan dan ketrampilan sosial dan kemasyarakatan, termasuk mendengarkan secara efektif, pemecahan masalah, refleksi dan tanggung jawab, serta pembuatan keputusan yang etis, interpersonal relationships (hubungan perseorangan) yang terdiri atas respect for diversity, menunjukkan adanya sikap saling menghargai terhadap perbedaan individu pada semua

tingkatan, yaitu antara siswa dengan siswa, orang tua dengan siswa dan orang tua dengan orang tua, social support adults, menunjukkan adanya kerjasama dan hubungan yang saling mempercayai antara orang tua dengan orang tua untuk mendukung siswa dalam kaitannya dalam harapan tinggi untuk sukses, keinginan untuk mendengar dan kepedulian pribadi dan social support student menunjukkan adanya jaringan hubungan untuk mendukung kegiatan akademik dan pribadi siswa dan institutional environment (lingkungan lembaga) yang terdiri atas school connectedness/engagement, yaitu ikatan positif dengan madrasah, rasa memiliki, dan norma-norma umum untuk berpartisipasi dalam kehidupan madrasah bagi siswa dan keluarga dan physical surroundings, yaitu kebersihan, ketertiban dan daya tarik fasilitas dan sumber daya dan material yang memadai.¹⁰⁴

C. Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi Instrumen

Penyusunan instrumen penelitian dilakukan berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

¹⁰⁴ Supardi, Sekolah Efektif, 226-227.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Angket
Kualitas layanan madrasah. (X1) (David Wijaya)	Reliability (Keandalan)	Kemampuan dalam memberikan jasa yang akurat	1, 2, 3, 4
		Dapat diandalkan	5, 6, 7, 8
	Assurance (Jaminan dan kesiapan)	Pengetahuan	9, 10, 11, 12
		Kesopanan	13, 14, 15, 16
		Sifat dapat dipercaya	17, 18, 19, 20
	Tangibles (berwujud)	Penampilan fasilitas fisik	21, 22, 23, 24, 25, 26
		Peralatan	27, 28, 29, 30
		Karyawan/pegawai	31, 32, 33, 34
		Sarana komunikasi	35, 36
	Empathy (Empati)	Kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan	37, 38, 39, 40
		Perhatian yang diberikan	41, 42
	Responsiveness (Ketanggapan)	Kesediaan untuk membantu	43, 44, 45, 46
Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan ikhlas		47, 48, 49, 50	
Iklm madrasah (X2) (Supardi, David C. Wiley, Amy C. Croy dan Cohen, et.al.)	Safety (keamanan)	Rules and norms yaitu adanya aturan yang dikomunikasikan dengan jelas dan dilaksanakan secara konsisten	1, 2, 3, 4

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Angket
		Physical safety yaitu perasaan siswa dan orang tua yang merasa aman dari kerugian fisik di madrasah	5, 6
		Social and emotional security yaitu perasaan siswa yang merasa aman dari cemoohan, sindiran, dan pengecualian	7, 8, 9, 10
	Teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran)	Support for learning, menunjukkan adanya dukungan terhadap praktik-praktik pengajaran, seperti tanggapan yang positif dan konstruktif, dorongan untuk mengambil risiko, tantangan akademik, perhatian individual, dan kesempatan untuk menunjukkan pengetahuan dan ketrampilan dalam berbagai cara	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
		Social and civic learning, menunjukkan adanya dukungan untuk pengembangan pengetahuan dan ketrampilan sosial dan kemasyarakatan,	19, 20, 21, 22, 23, 24

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Angket
		termasuk mendengarkan secara efektif, pemecahan masalah, refleksi dan tanggung jawab, serta pembuatan keputusan yang etis	
	Interpersonal relationships (hubungan perseorangan)	Respect for diversity, menunjukkan adanya sikap saling menghargai terhadap perbedaan individu pada semua tingkatan, yaitu antara siswa dengan siswa, orang tua dengan siswa dan orang tua dengan orang tua	25, 26, 27, 28
		Social support adults, menunjukkan adanya kerjasama dan hubungan yang saling mempercayai antara orang tua dengan orang tua untuk mendukung siswa dalam kaitannya dalam harapan tinggi untuk sukses, keinginan untuk mendengar dan kepedulian pribadi	29, 30
		Social support student menunjukkan adanya jaringan hubungan untuk mendukung kegiatan	31, 32

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Angket
		akademik dan pribadi siswa	
	Institutional environment (lingkungan lembaga)	School connectedness/engagement, yaitu ikatan positif dengan madrasah, rasa memiliki, dan norma-norma umum untuk berpartisipasi dalam kehidupan madrasah bagi siswa dan keluarga	33, 34, 35, 36
		Physical surroundings, yaitu kebersihan, ketertiban dan daya tarik fasilitas dan sumber daya dan material yang memadai	37, 38, 39, 40
Kepuasan Siswa (Y) (Ara Hidayat dan Imam Machali)	Karakteristik barang dan jasa	Nama madrasah yang dikenal	1, 2, 3, 4
		Staf pengajar yang kompeten	5, 6, 7, 8
		Hubungan dengan lembaga luar	9, 10, 11, 12
	Emosi pelanggan Atribut-atribut pendukung	Motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar	13, 14, 15, 16
		Promosi dibidang jasa madrasah	17, 18, 19, 20
		Lulusan yang dihasilkan	21, 22, 23, 24
		Prestasi-prestasi yang dicapai	25, 26

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Angket
	Persepsi terhadap pelayanan	Penerimaan pelayanan oleh siswa	27, 28, 29, 30
	Pelanggan lainnya	Penyebarluasan informasi	31, 32, 33, 34
	Manfaat	Fungsional	35, 36
		Emosional	37, 38
	Biaya	Moneter	39, 40, 41, 42
		Waktu	43, 44, 45, 46
		Energi dan fisik	47, 48

2. Uji Coba Instrumen

Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal yaitu, pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen sangat penting karena berkaitan dengan proses pengukuran yang cenderung keliru. Apalagi variabel-variabel yang diteliti sifatnya abstrak sehingga sukar untuk dilihat dan divisualisasikan secara realita. Sebagai upaya untuk memaksimalkan kualitas instrumen penelitian dan meminimalkan kecenderungan kekeliruan maka uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dilakukan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau

valid tidaknya suatu kuesioner.¹⁰⁵ Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Uji validitas terhadap instrumen dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen yang dipergunakan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas instrumen yang penulis lakukan meliputi validitas isi/logis dan validitas empirik.

a. Uji Validitas Isi

Validitas isi adalah derajat di mana sebuah tes mengukur cakupan substansi yang ingin diukur.¹⁰⁶ Validitas isi berkaitan dengan apakah item-item instrumen menggambarkan pengukuran dalam cakupan yang ingin diukur. Validitas isi pada umumnya ditentukan oleh pertimbangan tim panel ahli dalam hal ini adalah Dr. Muhammad Ali, M.Pd, Dr Muhammad Thoyib, M.Pd, Dr Mukhibat, M.Ag dan Dr. Mambaul Ngadimah, M.Ag. Tidak ada formula matematis

¹⁰⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52.

¹⁰⁶Sukardi, *Metodologi Penelitian*, 123.

untuk menghitung dan tidak ada cara untuk menunjukkan secara pasti. Tetapi untuk memberikan gambaran suatu instrumen penelitian divalidasi dengan menggunakan validitas isi, pertimbangan tim panel ahli tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut. Tim panel ahli, pertama diminta untuk mengamati secara cermat semua item dalam instrumen penelitian yang hendak divalidasi. Kemudian diminta untuk mengoreksi semua item yang telah dibuat. Dan pada akhir perbaikan, diminta untuk memberikan pertimbangan tentang bagaimana instrumen tersebut menggambarkan cakupan isi yang hendak diukur. Pertimbangan tim panel ahli mencakup juga apakah semua aspek yang hendak diukur telah dicakup melalui item-item pernyataan dalam instrumen penelitian.

b. Uji Validitas Empirik

Validitas empirik adalah validitas yang dinyatakan berdasarkan hasil pengalaman.¹⁰⁷ Sebuah instrumen penelitian dikatakan memiliki validitas apabila sudah teruji dari pengalaman. Dengan demikian syarat instrumen dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melalui pengalaman, yaitu melalui sebuah uji coba. Instrumen

¹⁰⁷Maman Abdurahman, Dasar-dasar Metode Statistik untuk Penelitian (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 50

penelitian ini diuji cobakan kepada 30 orang siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi.

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan dan kesahihan atau instrumen untuk mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti. Perhitungan validitas empirik instrumen kualitas layanan madrasah (X_1), iklim madrasah (X_2), dan kepuasan siswa (Y) dibantu dengan menggunakan program SPSS Statistic Version 18.

Cara menentukan valid atau tidaknya instrumen terhadap responden uji coba sebanyak 30 siswa adalah dengan mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan tabel nilai koefisien korelasi product moment pearson pada taraf kesalahan/signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361 ($df = 30-2 = 28$). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% maka soal dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka soal dinyatakan tidak valid.¹⁰⁸

1) Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Madrasah

Variabel kualitas layanan madrasah dijabarkan menjadi 50 pernyataan. Setelah dilakukan uji validitas diperoleh 43 butir pernyataan yang tergolong valid dan 7 pernyataan yang dianggap gugur/tidak valid yaitu butir

¹⁰⁸Sugiyono, Metode Penelitian, 178-179.

pernyataan 8, 19, 30, 42, 44, 47, dan 49 (lihat lampiran 4). Adapun ringkasan hasil uji validitas untuk instrumen kualitas layanan madrasah terdapat pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Madrasah

No Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,402	0,361	Valid
2	0,398	0,361	Valid
3	0,475	0,361	Valid
4	0,464	0,361	Valid
5	0,383	0,361	Valid
6	0,536	0,361	Valid
7	0,421	0,361	Valid
8	-0,272	0,361	Tidak Valid
9	0,510	0,361	Valid
10	0,449	0,361	Valid
11	0,464	0,361	Valid
12	0,391	0,361	Valid
13	0,515	0,361	Valid
14	0,367	0,361	Valid
15	0,378	0,361	Valid
16	0,392	0,361	Valid
17	0,447	0,361	Valid
18	0,392	0,361	Valid
19	-0,392	0,361	Tidak Valid
20	0,486	0,361	Valid
21	0,387	0,361	Valid
22	0,421	0,361	Valid
23	0,412	0,361	Valid
24	0,366	0,361	Valid
25	0,562	0,361	Valid
26	0,388	0,361	Valid
27	0,367	0,361	Valid
28	0,444	0,361	Valid
29	0,374	0,361	Valid
30	-0,308	0,361	Tidak Valid

Lanjutan tabel 3.2

No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
31	0,389	0,361	Valid
32	0,393	0,361	Valid
33	0,403	0,361	Valid
34	0,416	0,361	Valid
35	0,413	0,361	Valid
36	0,444	0,361	Valid
37	0,520	0,361	Valid
38	0,364	0,361	Valid
39	0,376	0,361	Valid
40	0,389	0,361	Valid
41	0,408	0,361	Valid
42	-0,065	0,361	Tidak Valid
43	0,504	0,361	Valid
44	-0,190	0,361	Tidak Valid
45	0,503	0,361	Valid
46	0,365	0,361	Valid
47	-0,278	0,361	Tidak Valid
48	0,522	0,361	Valid
49	-0,142	0,361	Tidak Valid
50	0,427	0,361	Valid

2) Uji Validitas Instrumen Iklim Madrasah

Variabel iklim madrasah dijabarkan menjadi 40 pernyataan. Setelah dilakukan uji validitas diperoleh 35 butir pernyataan yang tergolong valid dan 5 pernyataan yang dianggap gugur/tidak valid yaitu butir pernyataan 6, 7, 18, 20, dan 29 (lihat lampiran 4). Adapun ringkasan hasil uji validitas untuk instrumen iklim madrasah terdapat pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Iklim Madrasah

No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,399	0,361	Valid
2	0,438	0,361	Valid
3	0,367	0,361	Valid
4	0,418	0,361	Valid
5	0,422	0,361	Valid
6	-0,335	0,361	Tidak Valid
7	-0,224	0,361	Tidak Valid
8	0,381	0,361	Valid
9	0,395	0,361	Valid
10	0,368	0,361	Valid
11	0,390	0,361	Valid
12	0,413	0,361	Valid
13	0,398	0,361	Valid
14	0,424	0,361	Valid
15	0,452	0,361	Valid
16	0,428	0,361	Valid
17	0,428	0,361	Valid
18	-0,102	0,361	Tidak Valid
19	0,419	0,361	Valid
20	-0,268	0,361	Tidak Valid
21	0,418	0,361	Valid
22	0,375	0,361	Valid
23	0,460	0,361	Valid
24	0,397	0,361	Valid
25	0,383	0,361	Valid
26	0,409	0,361	Valid
27	0,373	0,361	Valid
28	0,408	0,361	Valid
29	-0,255	0,361	Tidak Valid
30	0,453	0,361	Valid
31	0,515	0,361	Valid
32	0,378	0,361	Valid
33	0,396	0,361	Valid
34	0,377	0,361	Valid
35	0,387	0,361	Valid

Lanjutan tabel 3.3

No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
36	0,381	0,361	Valid
37	0,374	0,361	Valid
38	0,385	0,361	Valid
39	0,407	0,361	Valid
40	0,379	0,361	Valid

3) Uji Validitas Instrumen Kepuasan Siswa

Variabel kepuasan siswa dijabarkan menjadi 48 pernyataan. Setelah dilakukan uji validitas diperoleh 42 butir pernyataan yang tergolong valid dan 6 pernyataan yang dianggap gugur/tidak valid yaitu butir pernyataan 2, 6, 13, 24, 27, dan 33 (lihat lampiran 4). Adapun ringkasan hasil uji validitas untuk instrumen kepuasan siswa terdapat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Siswa

No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,376	0,361	Valid
2	-0,353	0,361	Tidak Valid
3	0,639	0,361	Valid
4	0,391	0,361	Valid
5	0,376	0,361	Valid
6	-0,273	0,361	Tidak Valid
7	0,413	0,361	Valid
8	0,363	0,361	Valid
9	0,402	0,361	Valid
10	0,372	0,361	Valid
11	0,477	0,361	Valid

Lanjutan tabel 3.4

No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
12	0,432	0,361	Valid
13	-0,139	0,361	Tidak Valid
14	0,388	0,361	Valid
15	0,450	0,361	Valid
16	0,379	0,361	Valid
17	0,388	0,361	Valid
18	0,455	0,361	Valid
19	0,383	0,361	Valid
20	0,371	0,361	Valid
21	0,387	0,361	Valid
22	0,384	0,361	Valid
23	0,382	0,361	Valid
24	-0,074	0,361	Tidak Valid
25	0,383	0,361	Valid
26	0,372	0,361	Valid
27	-0,228	0,361	Tidak Valid
28	0,419	0,361	Valid
29	0,393	0,361	Valid
30	0,417	0,361	Valid
31	0,442	0,361	Valid
32	0,401	0,361	Valid
33	-0,360	0,361	Tidak Valid
34	0,410	0,361	Valid
35	0,413	0,361	Valid
36	0,445	0,361	Valid
37	0,399	0,361	Valid
38	0,390	0,361	Valid
39	0,405	0,361	Valid
40	0,407	0,361	Valid
41	0,406	0,361	Valid
42	0,457	0,361	Valid
43	0,415	0,361	Valid
44	0,388	0,361	Valid
45	0,408	0,361	Valid
46	0,420	0,361	Valid

Lanjutan tabel 3.4

No Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
47	0,402	0,361	Valid
48	0,432	0,361	Valid

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dapat mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Maka pengertian reliabilitas tes, berhubungan dengan masalah ketetapan hasil tes.¹⁰⁹ Selanjutnya nilai alpha dikonsultasikan dengan tabel r product moment, jika nilai alpha lebih besar maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel.¹¹⁰ Untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen peneliti berpedoman pada pendapat Suharsimi¹¹¹ sebagaimana terdapat pada tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5 Interpretasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,200	Sangat Rendah
0,200 – 0,400	Rendah
0,400 – 0,600	Cukup
0,600 – 0,800	Tinggi
0,800– 1,000	Sangat tinggi

¹⁰⁹Suharsimi Arikunto, Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), 86

¹¹⁰Ibid., 112.

¹¹¹Ibid.,75.

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada masing-masing variabel dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer SPSS Statistics version 18 diperoleh data sebagaimana terdapat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Conbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan Madrasah (X_1)	0,881	Reliabel
2	Iklim Madrasah (X_2)	0,851	Reliabel
3	Kepuasan Siswa (Y)	0,870	Reliabel

- 1) Instrumen kualitas layanan madrasah memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,881 > 0,361$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat tinggi.
- 2) Instrumen iklim madrasah memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,851 > 0,361$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat tinggi.
- 3) Instrumen kepuasan siswa memiliki koefisien reliabilitas $0,870 > 0,361$ sehingga instrumen dikatakan reliabel dengan tingkat keterandalan sangat tinggi.

D. Lokasi, Populasi, dan Sampel

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi yang

beralamat di Jl. Kedunggalar No. 20 Kecamatan Kedunggalar Kabupaten Ngawi Jawa Timur.

2. Populasi

Populasi merupakan kumpulan (keseluruhan) unsur atau individu yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.¹¹² Jumlah populasi siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi sebanyak 628 siswa.

3. Sampel

Sampel adalah kumpulan dari unsur atau individu yang merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dana, waktu, dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, dan biasanya pada penelitian dengan jumlah populasi besar.¹¹³ Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan proportionate stratified random sampling. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.¹¹⁴ Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael untuk taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%.

¹¹²Wulansari, Penelitian Pendidikan, 41.

¹¹³Ibid., 42.

¹¹⁴Sugiono, Metode Penelitian, 82

Dengan jumlah populasi kelas VII dan VIII sebanyak 628 siswa, dalam tabel telah diketahui untuk taraf kesalahan 1% dengan jumlah sampel yaitu 329 siswa, untuk taraf kesalahan 5% dengan jumlah sampel yaitu 227 siswa dan untuk taraf kesalahan 10% dengan jumlah sampel yaitu 191 siswa.¹¹⁵ Dengan demikian, dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel pada taraf kesalahan 5% yaitu sebanyak 227 siswa.

Dalam penelitian ini, populasi diambil dari siswa kelas VII sebanyak 305 siswa dan kelas VIII sebanyak 323 siswa. Maka pengambilan sampel dengan teknik proportionate stratified random sampling ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Kelas VII} = \frac{305}{628} \times 227 = 110 \text{ siswa.}$$

$$\text{Kelas VIII} = \frac{323}{628} \times 227 = 117 \text{ siswa.}$$

Dengan demikian, sampel yang digunakan untuk kelas VII sebanyak 110 siswa, kelas VIII sebanyak 117 siswa dan jumlah sampel seluruhnya adalah 227 siswa.

¹¹⁵Ibid., 87.

E. Tahap-tahap Penelitian

1. Langkah-langkah yang Ditempuh dan Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam penelitian ini mengikuti pendapat Uhar Suharsaputra sebagaimana berikut:¹¹⁶

- a. Menentukan dan merumuskan masalah yang akan diteliti,
- b. Mengkaji teori/generalisasi empiris dan memilih proposisi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti,
- c. Menentukan konsep-konsep dan atau variabel-variabel,
- d. Menentukan desain penelitian serta hipotesis,
- e. Menjabarkan konsep/variabel menjadi operasional,
- f. Menentukan indikator-indikator konsep/variabel,
- g. Membuat instrumen penelitian,
- h. Mengumpulkan data, menganalisis, dan menyimpulkan,
- i. Melaporkan.

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹⁷

Angket yang digunakan yaitu dengan skala likert yaitu untuk

¹¹⁶Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Bandung: Rafika Aditama, 2012), 56

¹¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian*, 199

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.¹¹⁸

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:¹¹⁹

Selalu (SL)	: 4
Sering (SR)	: 3
Kadang-kadang (KD)	: 2
Tidak pernah (TP)	: 1

Peneliti menggunakan jenjang empat (jawaban netral dihilangkan), agar mengurangi bias kecenderungan pilihan tengah (netral).¹²⁰

2. Kualifikasi dan Jumlah Petugas yang Terlibat dalam Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan pengumpulan data secara mandiri. Peneliti menemui responden

¹¹⁸Ibid., 93.

¹¹⁹Ibid.

¹²⁰Zainal Mustofa, Mengurangi Variabel hingga Instrumentasi (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 79

secara langsung, menyampaikan maksud dan tujuan penelitian, membagi lembar angket/kuisisioner, menjelaskan cara pengisian angket, dan menarik kembali hasil pengisian angket setelah diisi oleh responden. Jadi penelitian ini tidak melibatkan petugas/orang lain dalam proses pengumpulan data.

F. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan, dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi, dan diagram atau grafik. Penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS Statistics Version 18, yang mana akan dibahas mengenai harga rereta (mean), standar deviasi (SD), median (Me), modus (Mo), range, nilai maksimum, dan nilai minimum, yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Mean merupakan jumlah dari keseluruhan angka yang ada, dibagi dengan banyaknya angka tersebut. Median (Me) merupakan suatu nilai atau suatu angka yang membagi suatu distribusi data ke dalam dua bagian yang sama besar. Modus

(Mo) merupakan suatu nilai yang mempunyai frekuensi paling banyak.¹²¹

Penetapan jumlah kelas interval, rentang data, dan panjang kelas menurut Retno Widyaningrum ditentukan dengan rumus sebagai berikut:¹²²

- a. Jumlah kelas = $1 + 3,322 \log n$, dengan n adalah jumlah responden penelitian.
- b. Rentang data = data terbesar – data terkecil.
- c. Panjang kelas = rentang data : jumlah kelas interval.

Diagram histogram dibuat untuk menyajikan data hasil penelitian. Histogram ini dibuat berdasarkan data frekuensi yang telah ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi. Untuk menentukan kategori tinggi, sedang, dan rendah dibuat pengelompokan skor dengan menggunakan patokan sebagai berikut:

$Mx + 1. SDx$ = kategori tinggi

$Mx - 1. SDx$ = kategori rendah

Antara $Mx + 1. SDx$ sampai $Mx - 1. SDx$ = kategori sedang

Keterangan :

Mx = Rata-Rata (Mean)

SDx = Standar Deviasi

¹²¹Retno Widyaningrum, Statistika (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2015), 50-63.

¹²²Ibid., 16-17.

2. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum melakukan analisis regresi ada beberapa asumsi residual/error yang harus dipenuhi, diantaranya:¹²³

- a. Residual/error berdistribusi normal (jika asumsi ini tidak terpenuhi maka kesimpulan dari hasil uji signifikansi pada model menjadi tidak valid).
- b. Residual/error mempunyai varians yang sama (jika tidak sama akan terjadi Heteroskedastivity).
- c. Antar Residual/error tidak saling berkorelasi (jika berkorelasi akan terjadi Autocorrelation).
- d. Antar variabel bebas (x) harus saling independen (jika ada korelasi maka akan terjadi Multicollinierity).

Beberapa uji asumsi yang akan diuji sebelum melakukan analisis regresi adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Sebelum menggunakan rumus statistika kita perlu mengetahui asumsi yang digunakan dalam penggunaan rumus. Dengan mengetahui asumsi dasar dalam menggunakan rumus nantinya, maka peneliti bisa lebih bijak dalam penggunaannya dan penghitungannya. Peneliti diwajibkan melakukan uji asumsi/persyaratan tersebut agar dalam penggunaan rumus

¹²³Andhita Dessy Wulansari, *Statistika Parametrik Terapan untuk Penelitian Kuantitatif* (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press), 131.

tersebut dan hasil yang kita dapatkan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Uji persyaratan ini berlaku untuk penggunaan rumus parametrik yang datanya diasumsikan normalitas.¹²⁴

Untuk mempercepat perhitungan peneliti memanfaatkan program SPSS Statistics Version 18. Selanjutnya untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi masing-masing variabel normal atau tidak, yaitu dengan membandingkan probabilitas atau signifikansi dengan alpha 0,05. Jika probabilitas hasil hitungan lebih besar dari 0,05 artinya distribusi data normal. Namun jika probabilitasnya kurang dari 0,05 maka distribusi datanya tidak normal.¹²⁵

b. Uji Linieritas

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.¹²⁶

¹²⁴Retno Widyaningrum, Statistik Edisi Revisi (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2009), 203.

¹²⁵Andhita Dessy Wulansari, Statistika Parametrik, 55.

¹²⁶Ibid., 55-57.

Untuk mempercepat perhitungan uji linieritas, peneliti juga memanfaatkan program SPSS Statistics Version 18. Selanjutnya apabila P-value lebih besar dari alpha 0,05 maka garis regresi X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y linier.¹²⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama/berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot 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).¹²⁸

Dasar Analisis:¹²⁹

- 1) Ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

¹²⁷Ibid., 61.

¹²⁸Danang Sunyoto, *Praktik SPSS untuk Kasus dilengkapi Contoh Penelitian Bidang Ekonomi* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), 125.

¹²⁹Ibid.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

Untuk mempercepat perhitungan, peneliti juga memanfaatkan program SPSS Statistics Version 18.

d. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas/independen variable ($x_1, x_2, x_3, x_4, \dots, x_n$), dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (x_1 dan x_2, x_2 dan x_3, x_3 dan x_4 , dan seterusnya) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat menggunakan cara sebagai berikut:¹³⁰

- 1) Nilai tolerance adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (α)
- 2) Nilai variance inflation factor (VIF) adalah faktor inflansi penyimpangan baku kuadrat. Nilai tolerance (α) dan

¹³⁰Ibid., 121-122.

variance inflation factor (VIF) dapat dicari dengan menggabungkan kedua nilai tersebut sebagai berikut:

Besar nilai tolerance (α) : $\alpha = 1/VIF$

Besar nilai variance inflation factor (VIF) : $VIF = 1/\alpha$

Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika : α hitung $< \alpha$ dan VIF hitung $> VIF$. Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika : α hitung $> \alpha$ dan VIF hitung $< VIF$.¹³¹ Untuk pengujian uji multikolinieritas peneliti menggunakan aplikasi SPSS statistics version 18.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Sederhana

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah no 1 dan 2 yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada dalam model mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh variabel kualitas layanan sekolah (X_1) terhadap kepuasan siswa (Y) dan pengaruh variabel iklim sekolah (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 18 for windows untuk mengolah data. Adapun langkah-langkah pengambilan

¹³¹Ibid.

keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V. Wiratna Sujarweni adalah sebagai berikut:¹³²

- 1) Cara 1 :Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- 2) Cara 2 :Jika $-\text{t tabel} < \text{t hitung} < \text{t tabel}$ maka H_0 diterima dan jika $\text{t hitung} > -\text{t tabel}$ atau $\text{t hitung} > \text{t tabel}$ maka H_0 ditolak.

r : untuk menentukan koefisien korelasi.

r^2 : untuk menentukan koefisien determinasi.

Uji t : untuk pengujian signifikansi regresi sederhana.

Apabila hasil 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 besar persentase variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu dengan cara mengalikan R Square dengan 100%.

b. Uji Regresi Berganda

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah no 3 yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier

¹³² V. Wiratna Sujarweni, SPSS untuk Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014), 148.

berganda, untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel bebas yaitu kualitas layanan sekolah (X_1) dan iklim sekolah (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y). Peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 18 for windows untuk mengolah data. Adapun langkah-langkah pengambilan keputusan output SPSS berdasarkan pendapat V. Wiratna Sujarweni adalah sebagai berikut:¹³³

- 1) Cara 1 :Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- 2) Cara 2 :Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

r : untuk menentukan koefisien korelasi.

r^2 : untuk menentukan koefisien determinasi.

Uji F : untuk pengujian signifikansi regresi ganda yaitu untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Apabila hasil uji hipotesis menggunakan regresi ganda menunjukkan H_0 ditolak maka artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat sehingga perlu analisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap

¹³³ Ibid., 154.

variabel terikat yaitu dengan melihat output SPSS tabel Anova B. Untuk mengetahui berapa besar persentase variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas secara bersama-sama yaitu dengan cara mengalikan R Square dengan 100%.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Umum

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi yang sudah terakreditasi A. Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggal Ngawi terletak sangat strategis dari kota Ngawi ke barat sekitar 10 km. Didirikan pada tanggal 12 September 1970 oleh PSM cabang Kedunggal, yang didirikan oleh tokoh-tokoh masyarakat Kedunggal sebagai promotornya. Para promotor tersebut adalah Bapak Moh Aliman, Bapak Abdullah Bakri, Bapak Harianto, Bapak Rajimin Baradji, Bapak Sholekhan, dan Bapak Drs. Moh Kaidin.

MTsN Kedunggal mempunyai hubungan erat dengan PSM. Sebelum MTsN Kedunggal itu berdiri namanya adalah MTs AIN yang dikepalai oleh Bapak Moh Aliman mulai tahun 1970 sampai dengan 1978 dan berhenti pensiun. Dan pada saat ini MTsN Kedunggal Ngawi dikepalai oleh Bapak Drs. Moch. Muqorobin, M.Pd.I.

MTsN Kedunggal Ngawi mempunyai tenaga pengajar sebanyak 69 guru yang terdiri dari 30 guru pria dan 39 guru wanita. Jumlah siswa MTsN Kedunggal Ngawi

sebanyak 935 siswa yang terdiri dari kelas VII sebanyak 305 siswa, kelas VIII sebanyak 323 siswa, dan kelas sebanyak IX 307 siswa.¹³⁴

B. Deskripsi Data Khusus

Berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan data variabel Kepuasan Siswa (Y), data variabel Kualitas Layanan Madrasah (X_1), dan data variabel Iklim Madrasah (X_2) dapat dilihat pada lampiran (angket setelah uji coba). Deskripsi data pada masing-masing variabel diperoleh berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Pada bagian ini data dari masing-masing variabel yang berupa nilai rerata (mean), nilai tengah (median), modus (mode), dan standar deviasi (SD) akan digunakan untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel X terhadap Y. Selain itu, akan disajikan tabel distribusi frekuensi setiap variabel dan dilanjutkan dengan penentuan kecenderungan masing-masing variabel. Deskripsi dari masing-masing variabel dapat dirinci sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif Kepuasan Siswa

Data mengenai kepuasan siswa diperoleh dari angket yang terdiri dari 42 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal empat dan minimal satu. Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh skor tertinggi ideal 168 dan skor

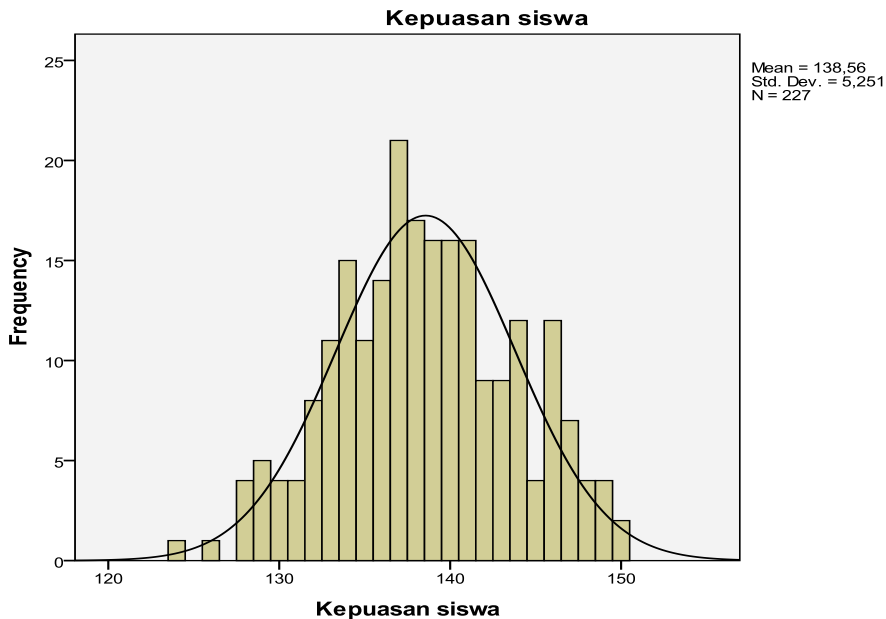
¹³⁴Dokumentasi, MTsN Kedunggalan Ngawi, 3 Desember 2016.

terendah ideal 42. Data penelitian diolah menggunakan bantuan komputer program SPSS statistics version 18, hasil analisis deskriptif variabel kepuasan siswa memiliki skor tertinggi sebesar 150, skor terendah sebesar 124, mean sebesar 138,56 median sebesar 138, modus sebesar 137, dan standar deviasi sebesar 5,251 (data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 8). Adapun langkah-langkah menyusun tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan siswa dapat dilihat pada lampiran 8. Adapun tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan siswa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa

No	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	124-126	2	0,9
2	127-129	9	4
3	130-132	16	7,1
4	133-135	37	16,3
5	136-138	52	22,9
6	139-141	48	21,1
7	142-144	30	13,2
8	145-147	23	10,1
9	148-150	10	4,4
	Jumlah	227	100,0

Tabel 4.1 dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Batang Frekuensi Kepuasan Siswa

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui banyaknya siswa yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak siswa yang memiliki kepuasan tinggi, sedang, dan rendah sehingga perlu pengkategorian empiris. Caranya adalah dengan membandingkan nilai rata-rata angket dan nilai rata-rata ideal maka dapat diketahui kecenderungan skor variabel kepuasan

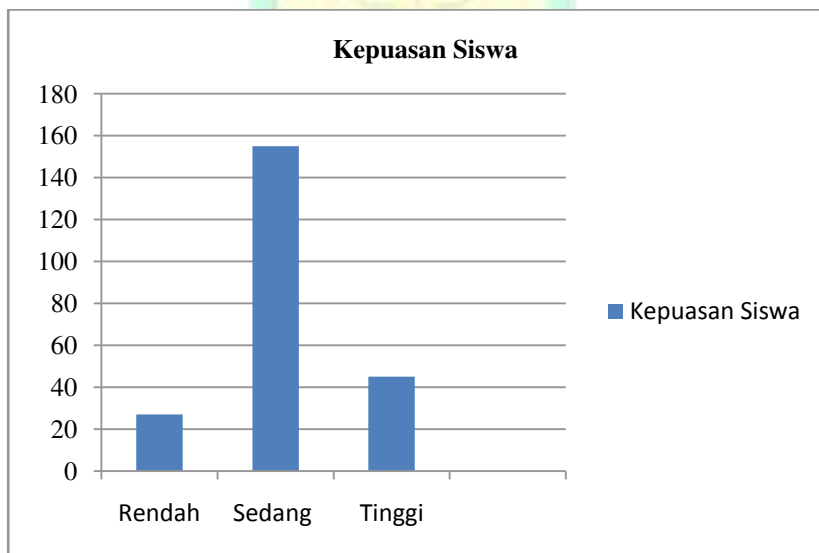
siswa, perhitungannya dengan mengetahui skor tertinggi dan skor terendah.

Tabel 4.2 Kategori Kepuasan Siswa

No	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi%	Kategori
1	Kurang dari 133	27	11,9	Rendah
2	133-144	155	68,3	Sedang
3	Lebih dari 144	45	19,8	Tinggi
	Jumlah	227	100,0	

Sumber: Data Primer yang telah diolah.

Selanjutnya analisis deskriptif untuk variabel kepuasan siswa dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.2 Diagram Batang Kategori Kepuasan Siswa

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa siswa yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi sebanyak 19,8% atau 45 siswa. Sedangkan siswa yang mempunyai tingkat

kepuasan yang sedang sebanyak 68,3% atau 155 siswa. Dan siswa yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sebanyak 11,9% atau 27 siswa. Dengan melihat kecenderungan skor pada variabel kepuasan siswa, dapat dikatakan untuk variabel kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalan Ngawi termasuk kategori sedang.

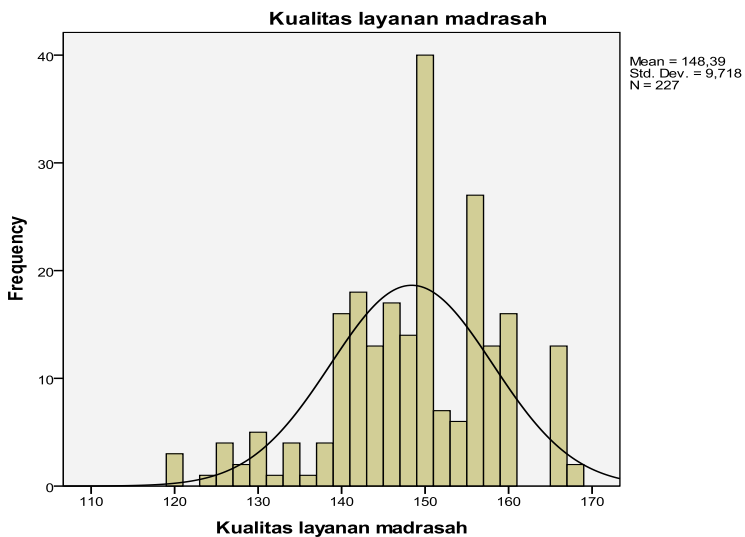
2. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Madrasah

Data tentang kualitas layanan madrasah diperoleh dari angket yang terdiri dari 43 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal empat dan minimal satu. Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh skor tertinggi ideal 172 dan skor terendah ideal 43. Data penelitian diolah menggunakan bantuan komputer program SPSS statistics version 18, hasil analisis deskriptif variabel kualitas layanan madrasah memiliki skor tertinggi sebesar 167, skor terendah sebesar 120, mean sebesar 148,39, median sebesar 150, modus sebesar 150, dan standar deviasi sebesar 9,718 (data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 8). Adapun langkah-langkah menyusun tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan madrasah dapat dilihat pada lampiran 8. Adapun tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan madrasah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Madrasah

No	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	120-125	8	3,5
2	126-131	8	3,5
3	132-137	7	3,1
4	138-143	42	18,5
5	144-149	45	19,8
6	150-155	65	28,7
7	156-161	37	16,3
8	162-167	15	6,6
9	168-173	0	0
	Jumlah	227	100,0

Selanjutnya tabel 4.3 dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:

**Gambar 4.3 Diagram Batang Frekuensi Kualitas Layanan Madrasah**

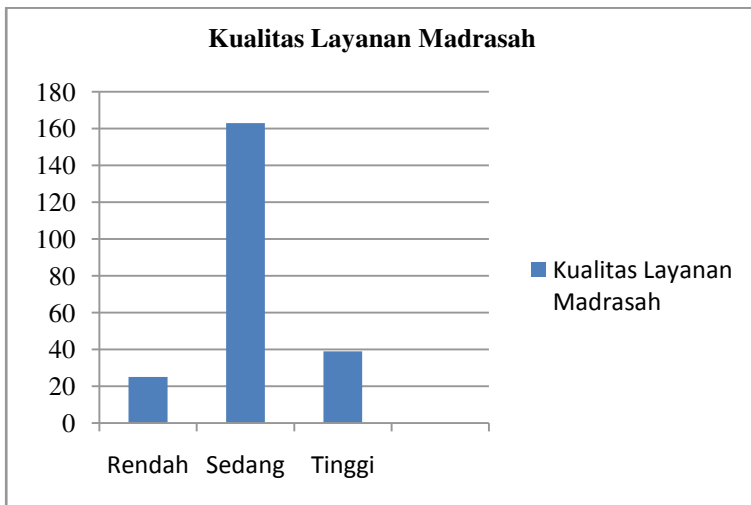
Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui kualitas layanan madrasah yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak kualitas layanan madrasah yang tinggi, sedang dan rendah sehingga perlu pengkategorian data empiris. Caranya adalah dengan membandingkan nilai rata-rata angket dan nilai rata-rata ideal maka dapat diketahui kecenderungan skor variabel kualitas layanan madrasah, perhitungannya dengan mengetahui skor tertinggi dan terendah.

Tabel 4.4 Kategori Kualitas Layanan Madrasah

No	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi%	Kategori
1	Kurang dari 139	25	11	Rendah
2	139-158	163	71,8	Sedang
3	Lebih dari 158	39	17,2	Tinggi
	Jumlah	227	100,0	

Sumber: Data Primer yang telah diolah.

Selanjutnya analisis deskriptif untuk variabel kualitas layanan madrasah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.4 Diagram Batang Kategori Kualitas Layanan Madrasah

Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan madrasah yang tinggi sebanyak 17,2% atau 39 siswa. Sedangkan persepsi siswa tentang kualitas layanan madrasah yang sedang sebanyak 71,8% atau 163 siswa. Dan persepsi siswa tentang kualitas layanan madrasah yang rendah sebanyak 11% atau 25 siswa. Dengan melihat kecenderungan skor pada variabel kualitas layanan madrasah, dapat dikatakan untuk variabel kualitas layanan MTsN Kedunggalar Ngawi termasuk kategori sedang.

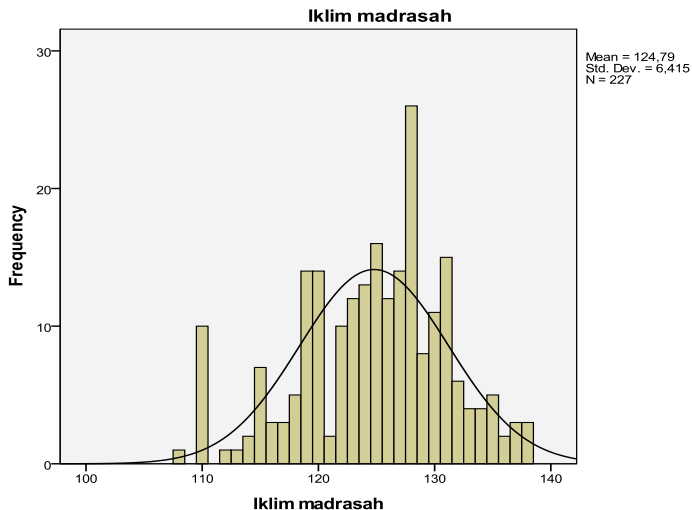
3. Statistik Deskriptif Iklim Madrasah

Data mengenai iklim madrasah diperoleh dari angket yang terdiri dari 35 butir pernyataan. Skor yang diberikan pada setiap butir maksimal empat dan minimal satu. Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh skor tertinggi ideal 140 dan skor terendah ideal 35, hasil analisis deskriptif variabel iklim madrasah memiliki skor tertinggi sebesar 138, skor terendah sebesar 108, mean sebesar 124,79, median sebesar 125, modus sebesar 128, dan standar deviasi sebesar 6,415 (data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 8). Adapun langkah-langkah menyusun tabel distribusi frekuensi variabel iklim madrasah dapat dilihat pada lampiran 8. Adapun tabel distribusi frekuensi variabel iklim madrasah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Iklim Madrasah

No	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	108-111	11	4,9
2	112-115	11	4,9
3	116-119	25	11
4	120-123	38	16,7
5	124-127	55	24,2
6	128-131	60	26,4
7	132-135	19	8,4
8	136-139	8	3,5
9	140-143	0	0
	Jumlah	227	100,0

Selanjutnya tabel 4.5 dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4.5 Diagram Batang Frekuensi Iklim Madrasah

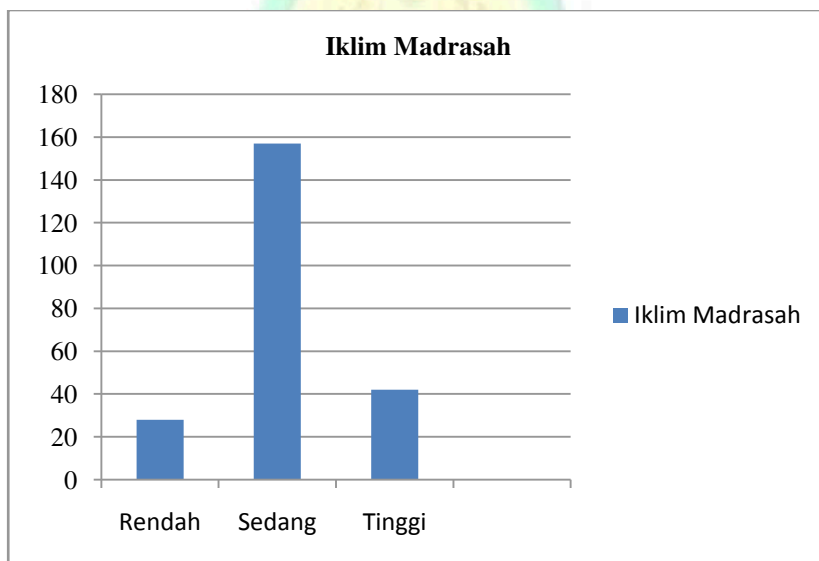
Berdasarkan gambar 4.5 dapat diketahui iklim madrasah yang memiliki skor tertentu yaitu dengan melihat rentang skor, namun belum dapat diketahui berapa banyak iklim madrasah yang tinggi, sedang, dan rendah sehingga perlu pengkategorian data empiris. Caranya adalah dengan membandingkan nilai rata-rata angket dan nilai rata-rata ideal maka dapat diketahui kecenderungan skor variabel iklim madrasah, perhitungannya dengan mengetahui skor tertinggi dan terendah.

Tabel 4.6 Kategori Kualitas Iklim Madrasah

No	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi%	Kategori
1	Kurang dari 118	28	12,3	Rendah
2	118-131	157	69,2	Sedang
3	Lebih dari 131	42	18,5	Tinggi
	Jumlah	227	100,0	

Sumber: Data Primer yang telah diolah.

Selanjutnya analisis deskriptif untuk variabel iklim madrasah dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 4.6 Diagram Batang Kategori Iklim Madrasah**

Berdasarkan gambar 4.6 dapat diketahui bahwa persepsi siswa tentang iklim madrasah yang tinggi sebanyak 18,5% atau 42 siswa. Sedangkan persepsi siswa tentang iklim madrasah yang sedang sebanyak 69,2% atau 157 siswa. Dan persepsi siswa tentang iklim madrasah yang rendah sebanyak

12,3% atau 28 siswa. Dengan melihat kecendrungan skor pada variabel iklim madrasah, dapat dikatakan untuk variabel iklim MTsN Kedunggalar Ngawi termasuk kategori sedang.

C. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang dihitung dengan program SPSS statistic version 18 pada taraf signifikan sebesar 5%. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas yaitu jika $> 0,05$ maka data normal dan jika $< 0,05$ maka data tidak normal. Berdasarkan harga koefisien probabilitas (sig) untuk kualitas layanan madrasah sebesar 0,101, iklim madrasah sebesar 0,101, dan kepuasan siswa sebesar 0,528. Dengan demikian data berdistribusi normal karena nilai $p > 0,05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	KS-Z	p(sig)	Keterangan
1	Kualitas Layanan Madrasah (X_1)	1,222	0,101	Normal
2	Iklim madrasah (X_2)	1,223	0,101	Normal
3	Kepuasan Siswa (Y)	0,810	0,528	Normal

Sumber: Data primer yang telah diolah (lihat pada lampiran 9)

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan secara linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Data diolah menggunakan bantuan

program komputer SPSS statistic version 18. Pengambilan keputusan melihat kriteria nilai F hitung < F tabel untuk Kualitas Layanan Madrasah (X_1) ($0,926 < 1,520$) dan Iklim Madrasah (X_2) ($1,078 < 1,520$) pada taraf signifikan 5%. Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa P value untuk garis regresi X_1 terhadap Y adalah 0,588 dan P value untuk X_2 terhadap Y adalah 0,369 dan keduanya lebih besar dari 0,05 maka gagal tolak H_0 , artinya garis regresi X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y linier dan memungkinkan untuk menggunakan analisis regresi. Uji linieritas dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel Bebas	df	F	$F_{0,05}$	keterangan
1	Kualitas Layanan Madrasah (X_1)	33:192	0,926	1,520	Linier
2	Iklim madrasah (X_2)	27:198	1,078	1,520	Linier

Sumber: Data primer yang telah diolah (lihat pada lampiran 9)

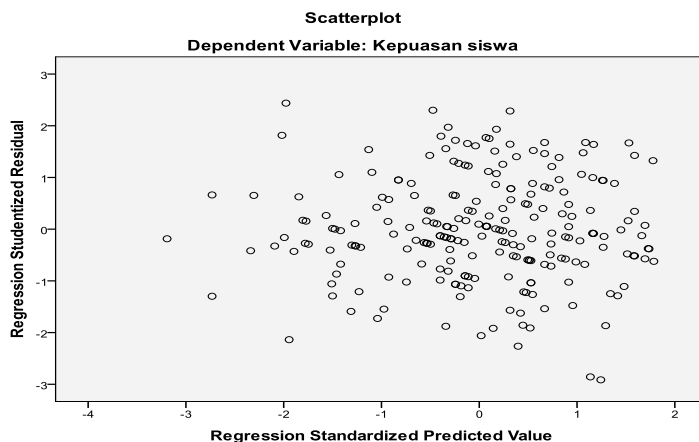
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama/berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Model regresi

yang baik adalah yang homokedastisitas, atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mempermudah, peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS statistic version 18. Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi maka perhatikan grafik di bawah ini:

Grafik 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Output SPSS (data diolah)

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel bebas dengan menggunakan

bantuan program komputer SPSS statistic version 18. Pengambilan keputusan melihat kriteria nilai koefisien korelasi. Nilai tolerance semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,0. Dalam penelitian ini keeratan hubungan antara variabel bebas sebesar 0,459 atau tidak melebihi 0,600. Dengan demikian tidak terjadi multikolinieritas karena tidak melebihi 0,600, yang berarti tidak ada hubungan sempurna antar variabel bebas sehingga regresi ganda dapat dilanjutkan. Hal ini karena koefisien regresi yang dihasilkan oleh analisis regresi berganda menjadi sangat kuat sehingga dapat memberikan hasil analisis yang mewakili sifat atau pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel bebas	X_1	X_2	VIF	Keterangan
1	Kualitas layanan madrasah (X_1)	1	0,459	1,267	Tidak terjadi multikolinieritas
2	Iklm madrasah (X_2)	0,459	1	1,267	

Sumber: Data primer yang telah diolah (lihat pada lampiran 9)

D. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah. Oleh sebab itu hipotesis harus diuji kebenaran empiriknya. Pengujian hipotesis ke 1 dan hipotesis ke 2 dalam

penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan uji t, sedangkan pengujian hipotesis ke 3 menggunakan analisis regresi ganda dengan uji F. Adapun hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis ke 1

Pengujian hipotesis ke 1 yaitu menguji apakah ada pengaruh positif antara kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji regresi sederhana. Uji regresi sederhana digunakan karena untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, ada hubungan linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga analisisnya menggunakan analisis regresi linier. Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS statistic version 18. Berikut adalah tabel ringkasan hasil regresi sederhana:

Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana (X₁-Y)

Sumber	Koefisien	R	r ²	T	t _{0,05} (227)	P	Keterangan
Kualitas layanan madrasah	109,282 0,197	0,365	0,133	5,88 4	1,645	0,000	H ₀ diolak

a. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis ke 1, yaitu dengan perhitungan menggunakan program SPSS statistic version 18 didapatkan besarnya konstanta (K) = 109,282 dan nilai koefisien regresi (a) = 0,197, sehingga persamaan regresi linier sederhananya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= aX + K \\ &= 0,197 + 109,282 \end{aligned}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,197 yang berarti jika nilai kualitas layanan madrasah (X_1) meningkat 1 poin maka nilai kepuasan siswa (Y) akan meningkat sebesar 0,197 poin.

b. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinan (r^2)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS statistic version 18 menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,197. Harga koefisien (r) sebesar 0,365 dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,133. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri Kedunggalar Ngawi 13,3% ditentukan oleh variabel kualitas layanan madrasah internal dengan sub variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangibles).

Sedangkan 86,7% variabel kepuasan siswa ditentukan variabel lain baik internal maupun eksternal seperti komunikasi, sarana dan prasarana, produk, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, harga, dan motivasi.

c. Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian variabel kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa. Uji signifikansi menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,884 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,645 pada taraf signifikansi 5% maka $5,884 > 1,645$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak, berarti kualitas layanan madrasah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

2. Pengujian Hipotesis ke 2

Pengujian hipotesis ke 2 yaitu menguji apakah ada pengaruh positif antara iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji regresi sederhana. Uji regresi sederhana digunakan karena untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu ada hubungan linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga

analisisnya menggunakan analisis regresi linier. Data diolah dengan bantuan program komputer SPSS statistic version 18.

Berikut adalah tabel ringkasan hasil regresi sederhana:

Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana (X₂-Y)

Sumber	Koefisien	R	r ²	T	t _{0,05} (227)	P	Keterangan
Iklm madrasah	96,013 0,341	0,417	0,174	6,873	1,645	0,000	H ₀ diolak

Sumber: Data primer yang telah diolah (lihat pada lampiran 10)

a. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis ke 2, yaitu dengan perhitungan menggunakan program SPSS statistic version 18 didapatkan besarnya konstanta (K) = 96,013 dan nilai koefisien regresi (a) = 0,341, sehingga persamaan regresi linier sederhananya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= aX + K \\
 &= 0,341 + 96,013
 \end{aligned}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,341 yang berarti jika nilai iklim madrasah (X₂) meningkat 1 poin maka nilai kepuasan siswa (Y) akan meningkat sebesar 0,341 poin.

b. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinan (r²)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS statistic version 18 menunjukkan bahwa koefisien regresi

sebesar 0,341. Harga koefisien korelasi (r) sebesar 0,417 dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,174. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri Kedunggalar Ngawi 17,4% ditentukan oleh variabel iklim madrasah internal dengan sub variabel safety (keamanan), teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran), interpersonal relationships (hubungan perseorangan) dan institutional environment (lingkungan lembaga). Sedangkan 82,6% variabel kepuasan siswa ditentukan variabel lain baik internal maupun eksternal seperti komunikasi, sarana dan prasarana, produk, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, harga dan motivasi.

c. Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian variabel iklim madrasah terhadap kepuasan siswa. Uji signifikansi menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,873 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,645 pada taraf signifikansi 5% maka $6,873 > 1,645$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak, berarti iklim madrasah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

3. Pengujian Hipotesis ke 3

Hipotesis ketiga yaitu menguji apakah ada pengaruh antara kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalan Ngawi. Untuk menguji hipotesis ke 3 digunakan uji regresi ganda. Hal ini karena regresi ganda digunakan untuk maramalkan bagaimana dua atau lebih variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut data diolah dengan bantuan program komputer SPSS statistic version 18. Berikut adalah tabel ringkasan hasil regresi ganda antara X_1 dan X_2 terhadap Y :

Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda (X_1 & X_2 - Y)

Sumber	Koefisien	R	r^2	F	$f_{0,05}$ (2;227)	P	Keterangan
Konstanta	88,673	0,460	0,212	30,110	3,04	0,00	H_0 Tolak
Kualitas Layanan Madrasah	0,119					0	
Iklim Madrasah	0,258						

Sumber: Data primer yang telah diolah (lihat pada lampiran 10)

a. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis ke 3, yaitu dengan perhitungan menggunakan program SPSS statistic version 18 didapatkan besarnya konstanta (K) = 88,673 dan nilai koefisien

regresi (a_1) = 0,119 dan (a_2) = 0,258 sehingga persamaan regresi linier sederhananya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= a_1X_1 + a_2X_2 + k \\ &= 0,119 X_1 + 0,258 X_2 + 88,673 \end{aligned}$$

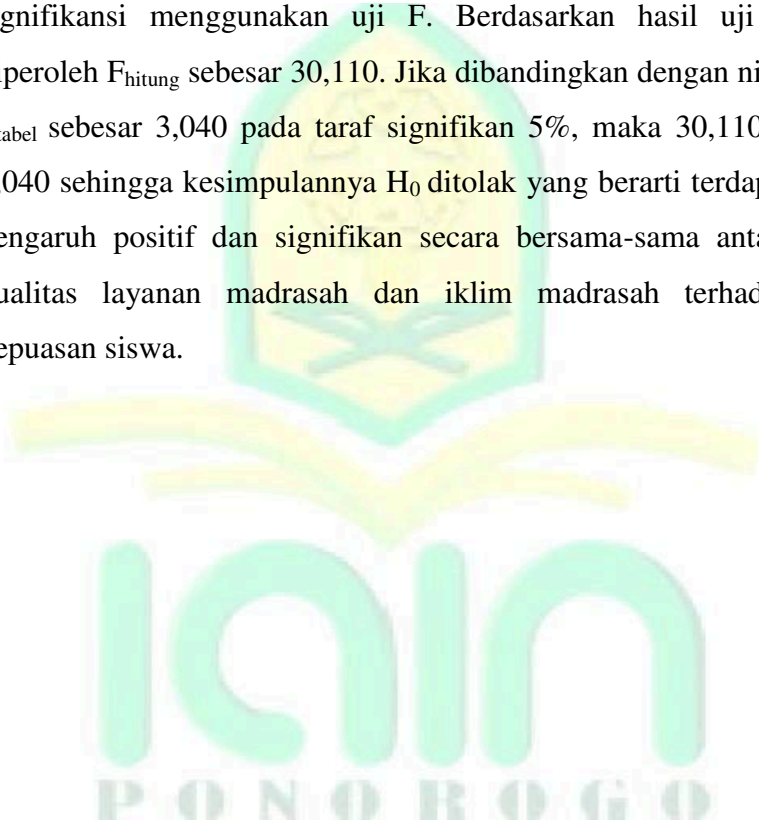
Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien X_1 sebesar 0,119, yang berarti apabila nilai kualitas layanan madrasah meningkat 1 poin maka kepuasan siswa akan meningkat 0,119 dengan asumsi X_2 tetap. Nilai koefisien X_2 sebesar 0,258, yang berarti apabila nilai iklim madrasah meningkat 1 poin maka kepuasan siswa akan meningkat 0,258 dengan asumsi X_1 tetap.

b. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinan (r^2)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS statistic version 18 menunjukkan bahwa harga koefisien korelasi sebesar 0,460 dan harga koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,212. Hal ini berarti bahwa kepuasan siswa kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri Kedunggalar Ngawi 21,2% dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah sedangkan 78,8% dipengaruhi variabel lain seperti komunikasi, sarana dan prasarana, produk, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, harga dan motivasi.

c. Pengujian Signifikansi Regresi Ganda

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian variabel kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa. uji signifikansi menggunakan uji F. Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 30,110. Jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,040 pada taraf signifikan 5%, maka $30,110 > 3,040$ sehingga kesimpulannya H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa.



BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Madrasah terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis ke 1 diketahui bahwa kualitas layanan madrasah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga t_{hitung} sebesar 5,884 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,645 pada taraf signifikansi 5% dengan koefisien determinan 0,133 sehingga dapat disimpulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan madrasah sebesar 13,3%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan madrasah mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Layanan madrasah yang berkualitas dan unggul akan menciptakan persepsi yang baik bagi siswa yang dapat menimbulkan kepuasan siswa dan memberikan dampak yang positif bagi madrasah, sedangkan layanan madrasah yang buruk atau kurang berkualitas dapat menciptakan persepsi yang kurang baik bagi siswa tentang madrasah sehingga siswa merasa kurang puas dengan madrasah.

Beberapa hal yang dapat membuat layanan madrasah berkualitas adalah adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki

oleh kepala, guru, dan staf madrasah atas kewajibannya, sehingga pelanggan madrasah yaitu siswa merasa nyaman dan puas atas layanan yang diberikan oleh madrasah. Selain itu, kepala, guru, dan staf madrasah memiliki sikap yang sopan dan santun yang dapat menciptakan kenyamanan pelanggan serta dapat meningkatkan profesionalitas nama lembaga. Hal ini didasari menurut teori Wijaya bahwa layanan madrasah yang berkualitas dipengaruhi oleh adanya hubungan baik antara pemimpin madrasah dengan pelanggan jasa pendidikan, pemimpin madrasah harus mampu membangun komitmen bersama untuk membuat visi madrasah dalam bentuk perbaikan proses jasa pendidikan, pemimpin madrasah harus mampu memberikan kesempatan kepada pelanggan jasa pendidikan untuk menyampaikan keluhan, dan pemimpin madrasah harus mampu mengembangkan dan menerapkan pemasaran jasa pendidikan secara bertanggungjawab dan proaktif sesuai situasi pemasaran jasa pendidikan yang dihadapi.¹³⁵ Dari uraian di atas, menunjukkan kualitas layanan madrasah yang didasari oleh sub variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangibles)¹³⁶ menyumbang 13,3% terhadap

¹³⁵Wijaya, Pemasaran Jasa Pendidikan, 184.

¹³⁶Ibid., 181-182.

kepuasan siswa. Kemungkinan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti komunikasi, sarana dan prasarana, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, dan motivasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 6 Malang, adapun besarnya pengaruh tersebut sebesar 108,175 dengan taraf signifikansi 0,000.¹³⁷ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni dan Salman, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen, adapun besarnya pengaruh tersebut sebesar 86,9%.¹³⁸

B. Pengaruh Iklim Madrasah terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 diketahui bahwa iklim madrasah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga t_{hitung} sebesar 6,873 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar

¹³⁷Sholikhah, "Pengaruh Persepsi Siswa", 163.

¹³⁸Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni dan Salman, "Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen", Tesis Universitas Sebelas Maet (2015/2016), 1.

1,645 pada taraf signifikansi 5% dengan koefisien determinan 0,174 sehingga dapat disimpulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh iklim madrasah sebesar 17,4%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim madrasah mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Iklim madrasah yang efektif dan kondusif akan menciptakan kenyamanan bagi siswa untuk belajar di madrasah dan hal tersebut dapat menciptakan kepuasan siswa dan memberikan dampak yang positif bagi madrasah sedangkan iklim madrasah yang kurang efektif dan kurang kondusif dapat menyebabkan siswa tidak nyaman belajar di madrasah sehingga siswa merasa kurang puas dengan madrasah.

Beberapa hal yang dapat membuat iklim madrasah kondusif adalah adanya komunikasi yang baik antara kepala madrasah dengan guru, siswa, dan warga madrasah yang dibuktikan adanya keakraban diantara mereka karena komunikasi yang baik membuat warga madrasah nyaman di madrasah. Guru memiliki komitmen yang baik terhadap lembaga misalnya guru diberi tugas menjadi wali kelas di madrasah dan diharapkan semua siswa mendapatkan nilai yang memuaskan pada saat ujian, ini berarti guru memiliki tanggungjawab untuk menyukseskan visi dan misi madrasah. Selain itu, hal yang dapat membuat iklim madrasah kondusif

adalah siswa merasakan kenyamanan serta memiliki kesungguhan dalam belajar yang membuat prestasi mereka meningkat setiap tahunnya dan juga keadaan fisik madrasah yang aman, nyaman dan kondusif.

Disisi lain hal yang dapat membuat iklim madrasah kurang kondusif adalah kurangnya kenyamanan warga madrasah pada saat pembelajaran di madrasah selain itu belum terciptanya hubungan yang baik antara warga madrasah. Hal ini didasari menurut teori Supardi bahwa iklim madrasah yang kondusif dipengaruhi oleh kenyamanan, pembelajaran yang mendukung, hubungan yang baik dan lingkungan lembaga yang aman dan nyaman.¹³⁹ Dari uraian di atas, menunjukkan iklim madrasah yang didasari oleh sub variabel safety (keamanan), teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran), interpersonal relationships (hubungan perseorangan) dan institutional environment (lingkungan lembaga)¹⁴⁰ menyumbang 17,4% terhadap kepuasan siswa. Kemungkinan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti komunikasi, sarana dan prasarana, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, dan motivasi.

¹³⁹ Supardi, Sekolah Efektif, 210-211.

¹⁴⁰ Ibid.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Minh Quang bahwa suasana dan iklim merupakan faktor untuk menentukan kepuasan mahasiswa di Universitas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Vietnam Ho Chi Minh (USSH-VNUHCM).¹⁴¹

C. Pengaruh Kualitas Layanan Madrasah dan Iklim Madrasah secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Siswa

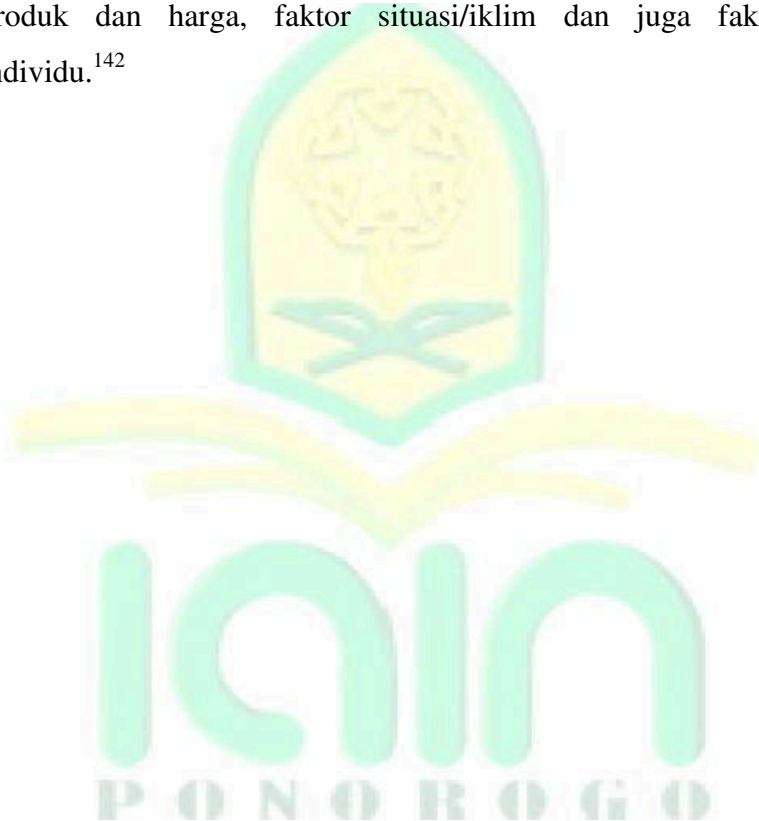
Kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dibuktikan dengan uji F yaitu F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($30,110 > 3,040$). Dan pada taraf signifikan 5% dengan koefisien determinan 0,212 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah sebesar 21,2%. Data dilihat hasil penelitian ini, kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah menyumbang sebesar 21,2% dari 100% faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Adapun sebanyak 78,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti komunikasi, sarana dan prasarana, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, dan motivasi.

¹⁴¹Minh Quang Duong, "The Factors Influencing Student Satisfaction", 29.

Faktor kualitas layanan madrasah dan iklim madrasah saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan siswa. Layanan madrasah yang berkualitas akan cenderung memperhatikan kebutuhan pelanggan yaitu siswa serta adanya rasa tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan siswa di madrasah. Warga madrasah yang menaati peraturan dan tata tertib madrasah merupakan bukti dari iklim madrasah yang kondusif. Sehingga keadaan dan suasana madrasah yang didukung dengan warga madrasah yang menaati peraturan dan tata tertib madrasah akan berbeda dengan madrasah yang warganya tidak menaati peraturan dan tata tertib madrasah dan tentu saja secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Secara keseluruhan kepuasan siswa dapat dikatakan baik yaitu terbukti dengan banyaknya jumlah siswa yang berminat untuk sekolah di MTsN Kedunggalar Ngawi yang sekarang siswanya sejumlah 935 siswa. Selain itu dalam lingkungan madrasah tampak adanya kesetiaan yang tinggi serta bekerja dengan sungguh-sungguh baik dari guru maupun karyawan madrasah. Atas alasan di atas yang menjadi dasar mengapa iklim madrasah memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan siswa dibandingkan dengan kualitas layanan madrasah.

Hasil analisis data penelitian ini menghasilkan persamaan regresi berganda $Y = 0,119 X_1 + 0,258 X_2 + 88,673$. Hal tersebut sejalan dengan teori bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga, faktor situasi/iklim dan juga faktor individu.¹⁴²



¹⁴²Zeithaml, Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, Service Marketing, 79.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data melalui pembuktian hipotesis yang diangkat dari permasalahan pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalan Ngawi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga t_{hitung} sebesar 5,884 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,645 pada taraf signifikansi 5% dengan koefisien determinan 0,133 sehingga dapat disimpulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan madrasah sebesar 13,3% dengan sub variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangibles).
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara iklim madrasah terhadap kepuasan siswa ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh harga t_{hitung} sebesar 6,873 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,645 pada taraf signifikansi 5%

dengan koefisien determinan 0,174 sehingga dapat disimpulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh iklim madrasah sebesar 17,4% dengan sub variabel safety (keamanan), teaching and learning (pengajaran dan pembelajaran), interpersonal relationships (hubungan perseorangan), dan institutional environment (lingkungan lembaga).

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan hasil uji F yaitu nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($30,110 > 3,040$). Dan pada taraf signifikan 5% dengan koefisien determinan 0,212 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan dan iklim madrasah sebesar 21,2%. Data hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan iklim madrasah menyumbang sebesar 21,2% dari 100% faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Adapun sebanyak 78,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti komunikasi, sarana dan prasarana, efektivitas pembelajaran, kualitas mengajar guru, dan motivasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya kualitas layanan madrasah ditingkatkan melalui adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh guru maupun staf madrasah dalam melaksanakan kewajibannya yaitu melayani kebutuhan siswa, sehingga pelanggan madrasah yaitu siswa merasakan benar-benar nyaman dan puas atas layanan yang diberikan oleh madrasah.
2. Selain kualitas layanan, iklim madrasah yang baik dan kondusif juga perlu ditingkatkan karena iklim madrasah juga memberikan pengaruh dalam menciptakan kepuasan siswa. Menciptakan iklim madrasah yang baik dan kondusif yaitu melalui komunikasi yang baik antara kepala madrasah dengan guru, siswa, dan warga madrasah yang dibuktikan adanya keakraban diantara mereka karena komunikasi yang baik membuat warga madrasah nyaman di madrasah. Selain itu, guru memiliki komitmen yang baik terhadap lembaga dan juga keadaan fisik madrasah yang aman, nyaman, dan kondusif.
3. Penelitian ini baru dapat mengungkap dua variabel yang mempengaruhi kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedungalar Ngawi, untuk itu bagi peneliti lain

diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut guna mengungkap faktor-faktor lain yang mempengaruhi dan menyebabkan kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedungalar Ngawi, baik secara kuantitatif dan kualitatif sehingga pemahaman dan perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedungalar Ngawi dapat diketahui dan diperbaiki.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman. Dasar-dasar Metode Statistik untuk Penelitian. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Alwi, Hasan. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia, 2008.
- Arikunto, Suharsimi. Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.
- Baihaqi, Hans. Riset Pemasaran dan Konsumen Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2013.
- Basri, Muhammad. "Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan". Otoritas, Vol. 1, No 2, Oktober, 2011.
- Basuki. Mengenal Profil Sekolah/Madrasah berdasarkan PP 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2012.
- C. Wiley, David dan Amy C. Croy. Encyclopedia of School Health. London: Sage, 2013.
- Duong, Minh Quang. "The Factors Influencing Student Satisfaction in Vietnamese Higher Education". International Research in Education Vol. 4, 1, 2016.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

- Gruber, T. et al. "Examining Student Satisfaction with Higher Education Services: Using A New Measurement Tool", *International Journal of Public Sector Management*, 2010.
- Halimah, Ai Hilyatul. "Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya". Tesis, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2013.
- Hasan, Hishamuddin Fitri Abu. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions". *Journal* Vol. 1, 2008.
- Hidayat, Ara dan Imam Machali. *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Hisnanarto, Yakub Vico. *Sistim Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Imron, Ali dan Burhanuddin. *Manajemen Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2003
- Khosravi, Ali Akbar, Kambiz Poushaneh, Amitida Roozegar dan Nasrin Sohrabifard. "Determination of Factors Affecting Student Satisfaction of Islamic Azad University". *Procedia Social and Behavioral Sciences* 84, 2013.
- Kompri. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Letcher, David W. dan Joao S. Neves. "Determinants of Undergraduate Business Student Satisfaction". *Higher Educational Jurnal*.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Masri, Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES, 2001.
- Mustofa, Zainal. *Mengurangi Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Nisa, Raden Ayu Khairun. "Sumbangan Self Esteem, Dukungan Orang Tua, Guru dan Teman Sebaya terhadap Kepuasan Siswa Tunarungu di SMP dan SMA/SMK Inklusi". Tesis Universitas Indonesia, Jakarta, 2012.
- Putri, Meyka Sari. "Kontribusi Layanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa SMP Batik Surakarta". Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2015.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Sholikhah. "Pengaruh Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa". *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 2009.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.

- Sugiyono . Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet 1. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsaputra, Uhar. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: Rafika Aditama, 2012.
- Sukardi. Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sunyoto, Danang. Praktik SPSS untuk Kasus dilengkapi Contoh Penelitian Bidang Ekonomi. Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.
- Supardi. Sekolah Efektif . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Supriadie, Didi. Komunikasi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. Total Quality Management (TQM). Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- Widyaningrum, Retno. Statistik Edisi Revisi. Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2009.
- _____. Statistika. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2015.
- Wijaya, David. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat, 2012.

Wiratna, V. Sujarweni, SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014.

Wulansari^{Andhita} Dessy. Penelitian Pendidikan suatu Pendekatan Praktik dengan menggunakan SPSS. Ponorogo: STAIN Press Ponorogo, 2012.

_____. Statistika Parametrik Terapan untuk Penelitian Kuantitatif. Ponorogo: STAIN Ponorogo Press.

Zeithaml, Valarie A. Marry Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. Service Marketing. New York: McGraw Hill Inc, 2013.

