



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 7416-7430

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Smp Nurul Iman Palembang

Eba Finafetrissia<sup>1✉</sup>, Amilda<sup>2</sup>, Asep Rohman<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: [ebafinafetrissia01@gmail.com](mailto:ebafinafetrissia01@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Nurul Iman Palembang". Adapun kegunaan dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian *ex post facto*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 39 peserta didik. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket (kuisisioner). Teknik yang digunakan adalah uji normalitas, uji linearitas, uji homogenitas dan uji regresi linear sederhana. Hasil analisis data di dalam pembuktian menggunakan *Software SPSS Versi 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari variabel X (Pelayanan Pendidikan) terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) dengan persamaan regresinya adalah  $Y = 7.106 + 0.817 X$ . Kemudian hasil uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.948 dan nilai  $t_{tabel}$  1.687 karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (Pelayanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Didik). Dari hasil uji t pula diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X) Pelayanan Pendidikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik. Selanjutnya hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil *R-Square* 0.466 atau sama dengan 46.6% yang berarti adanya pengaruh dari variabel (X) Pelayanan Pendidikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik dimana pengaruh ini berada pada tingkat sedang.

Kata Kunci : *Pelayanan pendidikan, kepuasan peserta didik, peserta didik*

## Abstract

This thesis is entitled "The Influence of Education Services on Student Satisfaction at SMP Nurul Iman Palembang". The use and purpose of this research is to find out whether educational services affect student satisfaction at SMP Nurul Iman Palembang. This study uses a type of quantitative research using an ex post facto research approach. The sample used in this study was 39 students. The data collection technique used is a questionnaire (questionnaire). The technique used is the normality test, linearity test, homogeneity test and simple linear regression test. The results of data analysis in the verification using SPSS Software Version 23. The results showed that there was a positive influence from variable X (Educational Services) on variable Y (Student Satisfaction) with the regression equation  $Y = 7.106 + 0.817 X$ . Then the results of the t test were obtained tcount value is 4.948 and ttable value is 1.687 because tcount is greater than ttable then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that there is a significant influence between variable X (Educational Services) and variable Y (Student Satisfaction). From the results of the t test it is also known that the significant value of 0.000 is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that there is a significant influence between variable (X) Education Services on variable (Y) Student Satisfaction. Furthermore, the test results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) obtained the results of R-Square 0.466 or equal to 46.6%, which means that there is an influence from the variable (X) Education Services on the variable (Y) Student Satisfaction where this influence is at a moderate level.

Keywords: *Education services, student satisfaction, students*

## PENDAHULUAN

Keberhasilan peserta didik dalam belajar mengajar di lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, yang meliputi layanan pokok dan layanan bantu sebagaimana disebutkan diatas. Hal ini karena pelayanan pendidikan yang baik dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar, dapat menumbuhkan motivasi belajar peserta didik dan lain-lain yang dapat menunjang keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Oleh karena itu, keberhasilan belajar peserta didik yang tercermin dalam prestasi secara otomatis menunjukkan kualitas suatu pelayanan pendidikan pada suatu lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan peserta didik, pelayanan pendidikan secara khusus mendorong peserta didik untuk mengembangkan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan lembaga pendidikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini beerfokus pada pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada peserta didik tersebut yang dimana mengacu pada layanan pokok dan layanan bantu

apakah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang. Pelayanan pendidikan disini mengacu pada kesempurnaan yang diharapkan oleh peserta didik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta mencapai kepuasan peserta didik itu sendiri.

Untuk mengukur pelayanan pendidikan di SMP Nurul Iman Palembang, peneliti melakukan observasi awal dengan mewawancarai beberapa peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang pada tanggal 3 Februari 2023, pada wawancara ini mereka memberikan tanggapan terhadap pelayanan pendidikan di SMP Nurul Iman Palembang. Berdasarkan hasil dari wawancara tentang pelayanan pendidikan terhadap peserta didik di sekolah dapat dikatakan pada tingkat puas. Hal ini ditandai dari beberapa peserta didik yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sudah baik seperti keluhan peserta didik cepat ditanggapi oleh pihak sekolah, respon pihak sekolah dalam pemberian pelayanan juga sudah sangat baik tanpa membedakan peserta didik.

Selanjutnya peserta didik tersebut mengatakan bahwa pada fasilitas sarana dan prasarana di SMP Nurul Iman Palembang belum optimal, hal ini dilihat dari fasilitas belajar yang kurang nyaman dikarenakan beberapa meja peserta didik yang rusak. Selain itu pada ruang laboratorium bahasa yang perlu perbaikan karena mengalami rusak ringan sehingga mengharuskan peserta didik untuk belajar di dalam kelasnya.

Penelitian kemudian melakukan wawancara kepada Kepala Sekolah di SMP Nurul Iman Palembang pada tanggal 6 Februari 2023 peneliti menemukan masalah sebagai berikut; *Pertama*, dalam pelayanan pendidikan di sekolah terdapat hambatan yang biasanya berasal dari wali murid yang datang tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan. *Kedua*, di SMP Nurul Iman Palembang fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki sudah dalam kondisi baik akan tetapi hanya ruang laboratorium bahasa saja dalam kondisi rusak ringan dan perlu dibenahi. Hal ini menyebabkan sistem pembelajaran yang mengharuskan ke laboratorium bahasa harus dipindahkan ke dalam kelas masing-masing.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Nurul Iman Palembang"

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan pendidikan

terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang.

#### Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan *ex post facto*. Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh penyebab yang memungkinkan terjadinya perubahan tingkah laku atau sesuatu yang memungkinkan perubahan pada variabel bebas yang secara keseluruhan sudah terjadi. Sedangkan Sugiyono mengatakan jika penelitian *ex post facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang telah terjadi dan melihat kembali untuk menemukan faktor-faktor yang mungkin menyebabkan suatu peristiwa.

#### Populasi dan Sampel

##### Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Selain itu populasi ialah daerah umum yang ada di pada objek yang mempunyai ciri serta kualitas yang terbatas dapat diterapkan oleh peneliti pada penelitian dan ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini populasi terdiri dari peserta didik kelas 7, 8, 9 SMP Nurul Iman Palembang sebanyak 153 siswa yang terbagi dalam 6 kelas tahun 2023.

##### Sampel

Sampel ialah sebagian dari seluruh objek yang dianggap mewakili seluruh populasi tersebut. Sampel adalah subkelompok yang termasuk bagian yang dibutuhkan dari jumlah populasi yang dipilih oleh peneliti untuk berpartisipasi dalam penelitian. Sedangkan menurut Arikunto mengatakan sampel adalah sebagian/perwakilan dari populasi yang diteliti.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *systematic random sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara sistematis acak. Menurut Sugiyono teknik *systematic random sampling* ialah suatu metode pengambilan sampel berdasarkan urutan pemberian nomor urut kepada anggota suatu populasi. Jika populasi penelitian kurang dari 100 maka seluruh sampel akan diambil, dan jika populasi penelitian lebih besar dari 100 maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25%.

Pada penelitian ini, sampel yang diambil dari sebagian peserta didik kelas 7, 8, 9 SMP Nurul Iman Palembang yang sebanyak 153 siswa yang dibagi menjadi 6 kelas. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 25% dari populasi yang ada yaitu sebanyak 38,25 peserta didik yang dibulatkan menjadi 39 peserta didik.

##### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik ini untuk memperoleh data primer berupa pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang dan angket disebarakan sebanyak 39 responden.

## Uji Instrumen

Pengumpulan data akan gagal apabila alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak *valid* dan *reliable*. Sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

## Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk memeriksa kelayakan instrumen yang telah disiapkan untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data ketika melakukan penelitian. Validitas mengacu pada ukuran yang sah karena ukuran suatu variabel dapat dijadikan sebagai instrumen yang *reliable*. Untuk menguji kelayakan instrumen, uji validitas digunakan program komputer SPSS *versi 23 for windows*.

Untuk menguji validasi tiap butir digunakan analisis item dengan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

N	= Jumlah Responden
$\sum_x$	= Jumlah skor tiap-tiap item
$\sum_y$	= Jumlah skor total
$\sum_{xy}$	= Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor
$r_{xy}$	= Koefisien Korelasi antara x dan y

## Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan uji coba *Alpha Cronbach*. Jika koefisien *Cronbach Alpha* di atas 0,60 maka instrumen tersebut *reliable*. Cara menghitung realibilitas menggunakan rumus *alpha* dengan bantuan *Software SPSS 23 for windows*. Rumus *Alpha Cronbach* seperti ini :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

K = Jumlah Item (Butir Pertanyaan)

$ab^2$  = Varians Butir

$at^2$  = Jumlah Varians Total

## Teknik Analisis Data

Merupakan tahapan penelitian yang penting karena tahapan inilah hasil penelitian dapat dirumuskan setelah semua data terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan yaitu

uji regresi linear sederhana, uji determinan ( $R^2$ ) dan Uji parsial (Uji t). Sebelum melakukan pengujian hipotesis dilakukan uji asumsi klasik atau pengujian prasyarat analisis dibawah ini :

1. Uji Asumsi Klasik
2. Uji Hipotesis

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Instrumen

Dari hasil penelitian melalui pengumpulan data dan penyebaran kuesioner kepada responden, seluruh data sudah lengkap dan memenuhi syarat untuk dianalisis. Data yang dikumpulkan berupa angket yang diisi oleh peserta didik mengenai pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang.

Uji Validitas

Pada penelitian ini rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu *korelasi pearson product moment* dengan taraf signifikan 0,05. Dalam penelitian ini uji validitas dibantu dengan *Software SPSS 23 for windows* yang mana output nya terlampir pada lampiran. Uji Reliabilitas

Langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas bertujuan untuk melihat seberapa sesuai hasil pengukuran jika melakukan pengukuran berulang. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang dibuat peneliti dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur data, maka dilakukan uji reliabilitas. Rumus yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan kriteria bahwa tingkat *Alpha* lebih besar dari *koefisien Alpha Cronbach* sebesar 0.60 maka data yang diujikan tingkat reliabilitas sangat baik. Adapun hasil dari perhitungan menggunakan *SPSS Versi 23* dibawah ini:

Tabel 4. 1

### *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Exclude d <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari tabel 4.2 *Case Processing Summary* di atas, pada baris *Cases Valid* menyatakan bahwa jumlah responden N ada 39 dan persentase menunjukkan 100%. Hal ini menandakan bahwa 39 responden tersebut valid dan tidak ada responden yang masuk kategori *Excluded* (Pengecualian). Selanjutnya untuk mengetahui atau *reliable* terdapat pada tabel *Reliability Statistic*.

Tabel 4. 2

*Reliability Statistic*

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	30

Dari tabel 4.3 hasil perhitungan melalui metode *Cronbach Alpha*, pada kolom *cronbach alpha* ( $r_{hitung}$ ) sebesar 0.900 dengan *N of Items* menunjukkan jumlah pertanyaan yang diinput pada *variabel view* adalah 30, artinya hasil *Cronbach Alpha* untuk 30 data dari *items* atau 30 pertanyaan yaitu 0.900.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi terdistribusi normal ataukah tidak dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 4. 3

Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

			Unstandardized Residual
N			30
Normal Parameters <sup>a,t</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		7.21420492
	Most Extreme Differences	Absolute	.108
		Positive	.108
		Negative	-.084
Test Statistic			.108
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas bahwa pada tabel variabel (X) Pelayanan Pendidikan dan variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik memiliki nilai signifikansi sebesar 0.200. Dari sini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai dari signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih dari 0.05.

#### Uji Linearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear atau secara signifikansi pada dua variabel X dan Y. Berikut ini hasil uji linearitas :

Tabel 4. 4  
Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Pelayanan Pendidikan	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	1653.100	17	97.241	1.727	.170
			819.669	1	819.669	14.553	.002
			833.431	16	52.089	.925	.567
	Within Groups		675.867	12	56.322		
	Total		2328.967	29			

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas, diperoleh nilai signifikansi pada *Deviation From Linearity* sebesar  $0.567 > 0.05$ , dapat diketahui jika nilai signifikansi pada tabel lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan variabel Y.

#### Uji Homogenitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah objek yang diteliti mempunyai varian yang sama. pengambilan uji homogenitas ini adalah jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , dapat disimpulkan jika varian dari beberapa populasi ialah sama dan begitupula sebaliknya. Hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Homogenitas  
Test of Homogeneity of Varians

Kepuasan Peserta Didik

Levene			
Statistic	df1	df2	Sig.
2.010	6	12	.143

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.143 dan hasil dari *Levene Statistic* adalah 2.010. dasar pengambilan keputusan pada uji homogenitas menggunakan SPSS adalah nilai  $f_{hitung} >$  nilai signifikan ( $\alpha = 0.05$ ) maka hasil yang didapat yaitu  $0.143 > 0.05$  yang berarti populasi tersebut bersifat homogen.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Dilakukannya analisis regresi linear sederhana ini bertujuan mengetahui arah hubungan antara kedua variabel apakah secara signifikan memiliki hubungan yang linear atau tidak. Dalam penelitian ini uji regresi linear sederhana dengan taraf signifikansi 5% atau 0.05. Hasil uji linearitas variabel bebas dan variabel terikat antara pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik dihitung dengan menggunakan bantuan *Software SPSS Versi 23* didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4. 6

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.106	19.212		.370	.714
Pelayanan Pendidikan	.817	.165	.683	4.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + b.X$$

Berdasarkan hasil output tersebut, dapat dilihat bahwa :

$$Y = 7.106 + 0.817 X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Peserta Didik

X = Pelayanan Pendidikan

a = angka konstan dari *unstandardized coefficients*.

Dari output sebesar 7.106 ini diartikan jika pelayanan pendidikan adalah 7.106.

b = angka koefisien regresi.

Nilainya adalah 0.817. Berarti setiap penambahan 1% tingkat variabel X, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0.817.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel X berpengaruh positif terhadap variabel Y sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 7.106 + 0.817 X$

Selanjutnya hasil dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa nilai *sig* sebesar 0.000. kriteria dari rumus regresi linear sederhana yang digunakan untuk menguji data kedua variabel yaitu apabila nilai *sig* <  $\alpha$  maka terdapat hubungan yang linear pada kedua variabel. Dari perhitungan *SPSS Versi 23* pada uji regresi linear sederhana ini didapatkan hasil perbandingan antara nilai *sig* dan  $\alpha = 0.000 < 0.05$ . Hasil perbandingan dapat diambil keputusan bahwa variabel (X) pelayanan pendidikan dan variabel (Y) kepuasan peserta didik memiliki hubungan yang linear.

Uji Parsial ( Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Menurut analisis regresi linear sederhana dengan *SPSS Versi 23* diperoleh hasil persamaan regresi linear sederhana *coefficients* sebagai berikut :

Tabel 4. 7  
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.106	19.212		.370	.714
Pelayanan Pendidikan	.817	.165	.683	4.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

#### Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengetahui seberapa persen (%) pengaruh yang diberikan variabel pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Berikut ini hasil determinasi (R<sup>2</sup>) :

Tabel 4. 8  
Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.466	.447	8.222

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pendidikan

Berdasarkan tabel *output SPSS Versi 23* di atas, ditemukan nilai koefisien determinan atau R<sup>2</sup> adalah 0.466. Nilai ini hasil dari pengkuadratan nilai koefisien atau R yaitu 0.683 = 0.466 atau sama dengan 46.6%. Angka tersebut berarti bahwa variabel (X) Pelayanan Pendidikan berpengaruh terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik sebesar 46.6% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### Pembahasan

Penelitian ini mengambil data lapangan melalui observasi terkait mengenai pelayanan pendidikan di sekolah. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) yang bertujuan untuk mendapatkan data terkait mengenai judul yaitu pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang. Hal

pertama yang perlu dilakukan peneliti yaitu membuat angket yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan pelayanan pendidikan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Butir-butir soal tersebut dibuat dengan *skala likert* berdasarkan 4 jawaban alternatif yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas.

Selanjutnya, didalam instrumen yang telah dibuat. terdapat layanan pokok dan layanan bantu. Pada layanan pokok terdiri dari 4 deskriptor yaitu: 1) pelayanan pengajaran dengan 4 butir soal; 2) pelayanan administrasi dengan 2 butir soal; 3) pelayanan fasilitas sekolah dengan 4 butir soal; 4) pelayanan peserta didik dengan 3 butir soal. Lalu pada layanan bantu terdiri dari 6 deskriptor yaitu: 1) pelayanan perpustakaan dengan 2 butir soal; 2) pelayanan gedung dan halaman sekolah dengan 4 butir soal; 3) pelayanan kesehatan dan keamanan dengan 4 butir soal; 4) pelayanan bimbingan dengan 2 butir soal; 5) pelayanan penyaluran bakat dan minat keterampilan dengan 2 butir soal dan 6) pelayanan kesejahteraan dengan 3 butir soal. Instrumen tersebut diberikan kepada peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang

Selanjutnya peneliti menyebarkan angket (kuesioner) kepada peserta didik untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti. Penyebaran angket dilakukan pada saat pagi hari saat peserta didik sedang melakukan kegiatan belajar mengajar. Angket yang disebarkan ke peserta didik tersebut sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas jadi angket (kuesioner) yang diberikan sudah dapat dipercaya keabsahannya. Kemudian data yang diperoleh dilakukan pengujian menggunakan bantuan program *Software SPSS Versi 23*, data yang diperoleh dilakukan pada beberapa uji yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji homogenitas, uji regresi linear sederhana, uji parsial (uji t) dan uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui "Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Nurul Iman Palembang". Pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dapat dilihat dari hasil *Sig* = 0.000 karena nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil yang didapatkan peneliti, dapat dilihat dari tabel 4.6 hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai konstan dari *unstandardized coefficients* yaitu sebesar 7.106 dan nilai koefisien regresi sebesar 0.817. Dilihat dari hasil tersebut nilai koefisien regresi bernilai positif maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel (X) Pelayanan Pendidikan berpengaruh terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik.

Selanjutnya dilihat dari tabel 4.7 hasil uji parsial (uji t) dilihat dari tabel 4.7 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.948 dan nilai  $t_{tabel}$  1.687. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Dari hasil uji t pula diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X)

Pelayanan Pendidikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik.

Pada tabel 4.8 hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil *R-Square* 0.466 atau = 46.6% ini artinya adanya pengaruh dari variabel (X) Pelayanan Pendidikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta Didik dimana pengaruh ini berada pada tingkat sedang. Sugiyono menjelaskan bahwa jarak interval koefisien yaitu 0% - 19.99% berada ditingkat sangat lemah, 20% - 39.99% berada ditingkat lemah, 40% - 59.99% berada ditingkat sedang, 60% - 79.99% berada ditingkat kuat dan 80% - 100% berada pada tingkat sangat kuat. Setelah dilakukannya olah data pada penelitian ini maka diperoleh hasil sebesar 0.466 atau sama dengan 46.66% yang berarti berada pada tingkat sedang. Hal ini menyebabkan pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang ini berada pada tingkat sedang hal ini dibuktikan bahwasanya melalui tanggapan responden mengenai pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di sekolah dapat dikatakan pada tingkat puas. Hal ini ditandai dari beberapa siswa mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sudah baik seperti keluhan peserta didik yang cepat ditanggapi oleh pihak sekolah, respon sekolah dalam pemberian pelayanan juga sudah sangat baik tanpa membeda-bedakan peserta didik yang satu dengan yang lainnya. Selanjutnya peserta didik tersebut mengatakan bahwa fasilitas sarana dan prasarana di SMP Nurul Iman Palembang belum optimal, dapat dilihat fasilitas belajar kurang nyaman dikarenakan adanya kerusakan pada sebagian meja belajar siswa. Pada ruang laboratorium bahasa juga perlu dibenahi karena mengalami rusak ringan sehingga mengharuskan peserta didik untuk belajar di dalam kelasnya masing-masing.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Nurul Iman Palembang dapat disimpulkan bahwa : Variabel X (Pelayanan Pendidikan) berpengaruh positif terhadap Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 7.106 + 0.817 X$ . Selanjutnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.948 dan nilai  $t_{tabel}$  1.687. Selanjutnya hasil dari uji determinasi nilai *R-Square* sebesar 0.466 atau = 46.6% ini artinya variabel X (Pelayanan Pendidikan) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) pada tingkat sedang. Berdasarkan hasil dari data yang telah dijelaskan tersebut, pelayanan pendidikan berupa layanan pokok dan layanan bantu ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari dan Ratih Hurriyati. 2009. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atika Rahma dan Hartoyo. 2010. *Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar* Vol. 3, No.2
- Diana dan Irine. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Imam Machali & Ara Hidayat. 2016. *The Handbook Of Education Management Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kasmir. 2017. *Customer Service Exellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Khairunnisa Putri Alif, Abu Bakar & Ilham Fahmi. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang, Journal of Islamic Education Management, Vol. 7 No. 2*
- Kotler dan Amstrong. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi duabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lijan P. Sinambela dan Sarton. 2021. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktek*. Depok: Rajawali Pers
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- M, Hasbi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan peserta didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang. Skripsi*. Palembang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- Mufarriko, Zainatul. 2020. *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)*. Surabaya : CV Jakad Media Publishing
- Muhtosim, Arief. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Notoatmodjo. *Pengembangan Sumber Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Prasetyowati, Didin Astriani. 2016. *Analisis Statistik Teori dan Aplikasi Menggunakan SPSS*. Palembang : Mandiri
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi*

- Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN\_JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum
- Ratnawati. 2017. *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*. Skripsi. Samata-Gowa: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar
- Riduwan M.B.A. 2012. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Ridwan. 2008. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Sholikhah, 2017. *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa*. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>, diakses 20 Februari 2017
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutianah, Cucu. 2020. *Pengembangan Karakter Kebangsaan dan Karakter Wirausaha Melalui Implementasi Model Pembelajaran Teaching Fantasy 6 langkah (TF-6M)*. Pasuruan : CV Penerbit Qiara Media
- Syam, Sulviana. 2018. *Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar” Skripsi*. Makasar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar