

# ***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SCHOOL IMAGE, SCHOOL ENVIRONMENT AND TEACHING QUALITY ON STUDENT SATISFACTIONAL-HUDA PEKANBARU***

**Herman**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

E-mail: [herman@lecturer.stieriau-akbar.ac.id](mailto:herman@lecturer.stieriau-akbar.ac.id)

**Abstract:** *The four objectives of the present study aimed to find out: 1) the effect of service quality on students' satisfaction of Senior High School Al-Huda Pekanbaru, 2) the effect of school image on students' satisfaction of Senior High School of Al-Huda Pekanbaru 3) the effect of school environment on the students' satisfaction of Senior High School Al-Huda Pekanbaru, 4) the effect of teachers' professional quality of faculty on students' satisfaction of Senior High School Al-Huda Pekanbaru. Senior High School Al-Huda Pekanbaru was the setting of the study. The present study collected the primary and secondary data from Senior High School Al-Huda Pekanbaru. 162 students were involved as the research samples of the study. The technique of data analysis was descriptive and multiple linear regression analyses. The fulfillment of statistical assumptions was used (normality test, autocorrelation test, multi-coloniality test, heteroskedastic test, linearity test), and the hypothesis testing used were independent t-test, F test and determinant coefficient test. The study found that the service quality had a significant effect on students' satisfaction. School image had no significant effect on students' satisfaction. School environment had a significant effect on students' satisfaction. The last, teachers' professional quality had a significant effect on students' satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, School Image, School Environment, Teachers' Professional Quality, Students' Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat dalam meningkatkan kecerdasan dan kemajuan suatu bangsa. Maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu bangsa. Pendidikan dapat membantu masyarakat meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Pendidikan juga dijadikan alat yang strategis untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi lebih cerdas, memiliki kemampuan, sikap hidup yang baik dan dapat bergaul dengan baik di masyarakat.

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar

yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan, Prantiya (2008). Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya, Mulyasa (2005).

Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Bentuk

layanan yang diberikan sekolah kepada siswa perlu diterapkan seperti yang telah dijelaskan diatas. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para siswa, maka dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah.

Jones dan Sanser dalam Hurriyati (2005) yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi, berpendapat bahwa yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah siswa-siswa yang loyal. Perusahaan dituntut agar mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien. Demikian halnya dengan instansi sekolah, yang seharusnya selalu mengembangkan kreatifitas dan efisiensi dalam layanan terhadap siswa.

Salah satu sekolah yang ada di kota Pekanbaru adalah SMA Al-Huda Kota Pekanbaru. Beberapa tahun terakhir, dalam upaya menjalankan misi dan tujuannya berupa layanan pendidikan, SMA Al-Huda Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dan penurunan jumlah siswa. Dari data yang diperoleh, menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan dari segi jumlah siswa secara keseluruhan (kelas 1- kelas 3) sejak tahun 2013 sampai 2016. Demikian pula yang terjadi dengan jumlah siswa yang masuk pada kelas 1 di SMA Al-Huda Kota Pekanbaru. Sejak tahun 2012, jumlah siswa mengalami peningkatan hingga tahun 2015, dari total 99 siswa hingga menjadi 123 siswa. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang bagus (123 siswa), kemudian di tahun 2016 terjadi penurunan jumlah siswa menjadi 114 siswa. Demikian pula dengan jumlah siswa yang masuk pada setiap tahun ajaran baru di SMA Al-Huda Kota Pekanbaru, tidak selalu meningkat. Pada tahun 2013 – 2015 mengalami peningkatan, sedangkan pada tahun 2016 mengalami penurunan yang signifikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 1 Data Jumlah Siswa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Guru	Jumlah Siswa	%
2013	15	245	-
2014	17	265	7.55%
2015	19	255	-3.92%
2016	20	302	15.56%
2017	22	282	-7.09%

Sumber: SMA Al-Huda Kota Pekanbaru, 2016

Tabel 2 Data Prasurvey Kepuasan Siswa di Sekolah SMA Al-Huda Pekanbaru

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP	Jumlah
1	Sarana dan prasarana yang disediakan pihak sekolah dapat membantu kegiatan belajar dengan baik	2	6	17	3	2	30
		6.67%	20.00 %	56.67%	10.00 %	6.67 %	100,00%
2	Kualitas lulusan yang dihasilkan oleh sekolah telah sesuai dengan standar kurikulum pendidikan	1	4	18	5	2	30
		3.33%	13.33 %	60.00%	16.67 %	6.67 %	100,00%
3	Media pembelajaran yang digunakan dapat mendukung proses belajar mengajar dengan baik	2	6	17	3	2	30
		6.67%	20.00 %	56.67%	10.00 %	6.67 %	100,00%
4	metode pengajaran yang diterapkan oleh guru dapat dipahami dengan mudah oleh para siswa	3	10	13	3	1	30
		10.00%	33.33 %	43.33%	10.00 %	3.33 %	100,00%
Rata-rata		6.67%	21.67 %	54.17%	11.67 %	5.83 %	100,00%

Sumber: Data Olahan Pra Survey, 2018

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah siswa pada SMA Al-Huda Kota Pekanbaru mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017, jumlah Siswa yang ditetapkan oleh perusahaan tidak pernah tercapai dan cenderung menurun. Dari data tentang penurunan jumlah siswa yang masuk pada tahun 2016 di SMA Al-Huda Kota Pekanbaru, menimbulkan pertanyaan, yaitu apa yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa pada tahun 2016. Apakah layanan yang diberikan kepada siswa belum sesuai dengan harapan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pada siswa.

Kepuasan adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan siswa (Karna, 2008). Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Berhasilnya sebuah lembaga pendidikan salah satunya melalui kepuasan siswa dan orang tua sebagai siswanya. Kepuasan siswa yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu

dapat menimbulkan loyalitas siswa. Dari hasil pemaparan diatas, yang menjadi objek penelitian ini adalah SMA Al-Huda Kota Pekanbaru, peneliti ingin melakukan penelitian dengan alasan: memahami, mengukur dan mempertimbangkan kualitas pelayanan, citra sekolah yang dirasakan oleh Siswa sangatlah penting bagi pihak sekolah. Mencermati fenomena tersebut, khususnya yang terjadi pada SMA Al-Huda Kota Pekanbaru, perlu kiranya melakukan eksplorasi terkait dengan konstruksi strategi efektif yang digunakan, serta upaya untuk meningkatkan *Service Quality* sehingga menciptakan kepuasan Siswa.

### **Kepuasan**

Dalam upaya memenuhi kepuasan perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Menurut Philip Kotler, (2009) bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan menurut Juran, (2008) bahwa, "kualitas adalah kepuasan berkaitan erat dengan mutu, mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk dan dengan kepuasan".

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapandengan kinerja yang dirasakan. Dari beragam definisi kepuasan yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu tanggapan perilaku berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan.

Kepuasan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan pada saat

melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana (2008), kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Ansori, Putra Budi (2019: 18) Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Jadi kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

### Pengertian Citra

Menurut Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.

Menurut Frank Jeffkins (2011) dalam bukunya *PR Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang/individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Kotler dalam Firsan Nova (2011) pengertian citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Citra sekolah adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu. Jadi citra sekolah adalah kesan atau persepsi seseorang terhadap perusahaan atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol perusahaan.

### Pengertian Kualitas Pengajar

Sallis (2008:18) kualitas pengajar dipandang sebagai barang yang bermutu. Sedangkan konsep relatif memandang mutu bukan sebagai sesuatu atribut atau keterangan tentang sesuatu produk baik berupa barang atau jasa (*goods and services*) tetapi sebagai sesuatu yang berasal dari produk itu sendiri. Dalam konsep relatif tentang mutu, sesuatu barang atau jasa dikatakan berkualitas bukan hanya karena memenuhi spesifikasi yang ditentukan (*fitness for purpose or use*), tetapi juga harus sesuai dengan keinginan pelanggan (*customers' requirements*).

Goethch dan Davis mendefinisikan kualitas yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi di atas mempunyai kesamaan elemen- elemen seperti, kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa, kualitas mencakup produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena yang dianggap kualitas saat ini mungkin di anggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Menurut Umaedi dalam rangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa baik yang *tangible* maupun yang *intangibile*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana,

Umaedi (2008) kualitas pengajar dapat digunakan atau membantu dalam pembelajaran. Dengan demikian, produk yang dikembangkan dapat berupa benda (hasil karya) atau cara/teknik yang berguna (*usefull*) dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Dari sisi guru, kualitas dapat dilihat dari seberapa optimal guru mampu memfasilitasi proses belajar siswa.

Sementara itu dari sudut kurikulum dan bahan belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa luwes dan relevan kurikulum dan bahan belajar mampu menyediakan aneka stimuli dan fasilitas belajar secara berdiversifikasi. Dari aspek iklim pembelajaran, kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menantang, menyenangkan dan bermakna bagi pembentukan profesionalitas kependidikan. Dari sisi media belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa efektif media belajar digunakan oleh guru untuk meningkatkan intensitas belajar siswa.

Kualitas/mutu selain didefinisikan oleh Phil Crosby sebagai kesesuaian atas suatu standart yang sudah ditetapkan (*conforming to specifications*), Winkel (1991) dalam Cristina Kartini, (2008) didefinisikan sebagai *fitness for use* atau kesesuaian terhadap manfaat dari pemakaian.

Mulyasa (2009) menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi *proses* dan *hasil*. Dari segi proses, pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, disamping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar dan rasa percaya pada diri sendiri. Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan tingkah laku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya sebagian besar.

Demikian pula Umar Hamalik menyatakan pengajaran yang efektif adalah pengajaran yang menyediakan kesempatan belajar sendiri atau melakukan aktivitas sendiri. Di pihak lain pendidikan dan pengajaran dikatakan berhasil apabila perubahan-perubahan yang tampak pada peserta didik harus merupakan akibat dari proses belajar-mengajar yang dialaminya. Setidaknya-tidaknya apa yang dicapai oleh peserta didik merupakan akibat dari proses yang ditempuhnya melalui program dan kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pengajar dalam proses mengajarnya.

### **Pengertian Lingkungan Sekolah**

Wasty Soemanto (2006: 84) mengemukakan bahwa lingkungan mencakup segala materiil dan stimulasi di dalam dan di luar individu, baik yang bersifat fisiologis, psikologis, maupun sosial-kultural.

Lingkungan sekolah adalah tempat belajar bagi siswa dan teman-temannya untuk memperoleh ilmu pengetahuan dari gurunya. Sekolah merupakan lingkungan pendidikan formal, karena di sekolah terdapat kurikulum sebagai rencana pendidikan dan pengajaran, adanya guru-guru yang lebih profesional, sarana prasarana dan fasilitas pendidikan khusus sebagai pendukung proses pendidikan, serta adanya pengelolaan pendidikan yang khusus (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011: 7).

Lingkungan sekolah terkait dengan metode mengajar guru, kurikulum, relasi

Eko dan Bisnis (*Riau Economics and Business Review*)  
Volume 10, Nomor 2, 27 Juni 2019

guru dengan siswa, relasi siswa dengan siswa, disiplin sekolah. Lingkungan sekolah mencakup keadaan lingkungan sekolah, suasana sekolah, keadaan gedung, masyarakat sekolah, tata tertib dan fasilitas-fasilitas sekolah. Letak gedung sekolah harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan seperti tidak terlalu dekat dengan kebisingan atau jalan ramai dan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan ilmu kesehatan sekolah (Sumadi Suryabrata, 2006: 233).

Lingkungan sekolah seperti para guru, staf administrasi dan teman-teman sekelas juga dapat mempengaruhi semangat belajar siswa. Para guru yang menunjukkan sikap dan perilaku yang simpatik, misalnya rajin membaca dan berdiskusi dapat menjadi daya dorong yang positif bagi kegiatan belajar siswa. Teman-teman yang rajin belajar dapat mendorong seorang siswa untuk lebih semangat dalam kegiatan belajarnya. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 164) lingkungan sekolah juga memegang peranan penting bagi perkembangan belajar siswa. Lingkungan sekolah ini meliputi:

Lingkungan fisik sekolah seperti sarana dan prasarana belajar, sumber-sumber belajar, serta media belajar.

Lingkungan sosial menyangkut hubungan siswa dengan teman-temannya, guru-gurunya, & staf sekolah yang lain. Lingkungan akademis yaitu suasana sekolah, gedung sekolah, pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, tata tertib (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011:164).

Keadaan sekolah tempat belajar turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar. Kualitas guru, metode mengajarnya, kesesuaian kurikulum dengan kemampuan anak, keadaan fasilitas atau perlengkapan di sekolah, pelaksanaan tata tertib sekolah, keadaan ruangan, dan jumlah murid per kelas, semua ini mempengaruhi keberhasilan siswa (Dalyono, 2010: 59).

Menurut Wina Sanjaya (2010: 258) aktivitas pembelajaran yang dilakukan dalam kondisi lingkungan yang baik dan

sehat dapat memberikan kepuasan yang lebih baik dibandingkan dengan belajar yang dilakukan pada lingkungan yang tidak baik dan tidak sehat. Kondisi lingkungan ini tidak hanya bersifat fisik, misalnya kondisi ruangan belajar dengan cahaya penerangan, ventilasi yang baik. Akan tetapi juga menyangkut lingkungan nonfisik misalnya, hubungan antara guru dan siswa, serta hubungan antar siswa. Keadaan lingkungan semacam ini akan berpengaruh terhadap motivasi belajar serta kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa lingkungan sekolah merupakan tempat bagi siswa untuk belajar bersama teman-temannya secara terarah guna menerima transfer pengetahuan dari guru yang didalamnya yang meliputi lingkungan fisik (sarana prasarana belajar, sumber belajar, dan media belajar) sosial (hubungan dengan teman, guru, serta staf sekolah), dan akademik (suasana sekolah, gedung sekolah, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, serta tata tertib sekolah) yang semuanya akan mempengaruhi motivasi dan kepuasan siswa dalam belajar sehingga siswa dapat meraih keberhasilan dalam belajar

### **Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Siswa.**

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Yuliarmi dan Riyasa, 2010 dalam Es Wika Nila Sari dan Istiatin, 2015:7).

Hal ini sejalan dengan teori yang di sampaikan oleh Kotler dan Keller (2011)

yang mengatakan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Hubungan Citra Sekolah Terhadap kepuasan siswa.**

Citra tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik, akan tetapi citra ini adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Alma (2011 : 375) menyatakan bahwa Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Teori ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Petra dalam Ilyas Ridha, dkk (2015) yang mengatakan citra perusahaan berdampak pada peningkatan persepsi yang lebih baik dan kepuasan pelanggan.

### **Hubungan Lingkungan Sekolah terhadap kepuasan siswa**

Gambaran di lapangan, umumnya, sekolah di tingkat SMP swasta di Kota Pekanbaru memiliki lokasi berada di tempat yang strategis. Hal ini sangat membantu sekolah dalam melakukan kegiatan yang bermuara pada terciptanya kepuasan siswa. Selain itu, sekolah juga berusaha untuk melakukan kegiatan yang mengagendakan pada terciptanya kepuasan siswa seperti berusaha untuk mendapatkan akreditasi yang baik dari badan akreditasi sekolah kemudian penyediaan laboratorium komputer, lapangan olah raga yang representatif, beasiswa bagi siswa-siswi yang berprestasi, pemasangan wifi untuk kemajuan IPTEK siswa, hingga fasilitas kelas demi meningkatkan kenyamanan siswa dalam kegiatan belajar mengajar.

Ogbeba & Ali (2013:21) dalam Yudha (2013) lingkungan sekolah adalah sebuah lingkungan yang turut serta dalam meningkatkan perkembangan pendidikan bagi para siswanya. Sebab, lingkungan sekolah dapat menciptakan sebuah iklim kehidupan sekolah bagi perkembangan sosial siswa maupun perkembangan proses belajar siswa itu sendiri. Demikian juga hasil penelitian yang

dilakukan oleh Sari Dewi Putri, dkk (2016) dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan karyawan pada Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

### Hubungan Tenaga Pengajar terhadap kepuasan siswa

Menurut Sagala (2009) kompetensi adalah perpaduan dari penguasaan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya. Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen menyatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suci Purwandari (2015) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajar. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengajar atau dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Indonusa Surakarta. Pengaruh positif menunjukkan bahwa kualitas dosen tersebut mampu memenuhi harapan mahasiswanya, terutama rata-rata tingkat pendidikan dosen, prestasi dosen dan hasil penelitian dosen sehingga menimbulkan kepuasan bagi para mahasiswanya.

## METODE

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pola kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghazali, 2005). Dalam pengujian yang dilakukan peneliti untuk menghasilkan kualitas data layak atau

tidak layak suatu data yang diangkat maka peneliti mengaitkan data, faktor dengan metode validitas yaitu korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel, masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat kevalidannya dari *corrected item-total correlation*. Untuk menentukan suatu instrument penelitian valid atau tidak dapat, maka dapat dilakukan dengan membandingkan antara hasil  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikn  $\alpha$  (0,05) dan  $df$  ( $n-k-1$ ). Criteria pengujiannya adalah:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrument penelitian adalah valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrument penelitian adalah tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang memang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. (Ghozali, 2005)

Kuesioner dikatakan andal (reliabel) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji coba terhadap butir pertanyaan yang valid dilakukan untuk mengetahui keandalan butir pertanyaan tersebut dengan bantuan program SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). variabel dikatakan reliabilitas jika nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,6$ .

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2010).

Lebih lanjut Ghozali (2010) pengujian normalitas dengan multivariate dengan melihat nilai kritis z-scor kemencengan (*skawness-kurtosis*) sebaran data setiap variable. Bila rasio *skawness-kurtosis* berada di antara -2 sampai dengan +2. Maka data dapat dikatakan normal dan pengambilan keputusan yang lain dapat dilihat berdasarkan :

Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Jika data (titik) menyebar jauh disekitar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Bila rasio *skawness-kurtosis* berada belum diantara -2 sampai dengan +2, maka terjadi *outlier* (Ghozali, 2010) dan data *outlier* harus dikeluarkan. Untuk melihat terjadinya *outlier* dapat diketahui *casewise diagnitics* atau *chart observed value-unstandarized residual*

#### Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2005) uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi kolerasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Sebagai dasar acuannya dapat disimpulkan:

1. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

#### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah didalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya), autokorelasi ini timbul pada data yang bersifat *time series*. Uji Autokorelasi ini dilakukan dengan membandingkan nilai Durbin-Watson, dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2001) :

#### Uji Hipotesis

##### Uji Statistik t

Pengujian secara parsial menggunakan uji t (pengujian signifikansi secara parsial). Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengujian adalah (Ghozali, 2010) : Menyusun hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ).

##### Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ )

Koefisien determinasi (*adjusted R2*) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai Koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah terbatas (Ghozali, 2010). Artinya, sebuah variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2010).

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis yang akan diuji:

$H_0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

$H_a$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Siswa.

Hipotesis ini akan diuji dengan menggunakan uji parsial (uji t). Uji t dilakukan dengan dua arah (2 tails) dengan



tingkat keyakinan 95% (yang merupakan standar tingkat keyakinan untuk penelitian bisnis) dan uji tingkat signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh Kepuasan Siswa, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5%.

Jika nilai  $t < 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Siswa). Jika nilai  $\beta$  positif, maka menunjukkan hubungan searah artinya jika terjadi peningkatan variabel independen (Kualitas Pelayanan) terjadi juga peningkatan pada variabel dependen (Kepuasan Siswa).

Citra Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis yang akan di uji:

$H_0$ : Citra Sekolah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

$H_a$ : Citra Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

Hipotesis ini akan diuji dengan menggunakan uji parsial (uji t). Uji t dilakukan dengan dua arah (2 tails) dengan tingkat keyakinan 95% (yang merupakan standar tingkat keyakinan untuk penelitian bisnis) dan uji tingkat signifikansi pengaruh Citra Sekolah berpengaruh Kepuasan Siswa, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5%.

Jika nilai  $t < 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel independen (Citra Sekolah) terhadap variabel dependen (Kepuasan Siswa). Jika nilai  $\beta$  positif, maka menunjukkan hubungan searah artinya jika terjadi peningkatan variabel independen (Citra Sekolah) terjadi juga peningkatan pada variabel dependen (Kepuasan Siswa).

Lingkungan Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis yang akan di uji:

$H_0$ : Lingkungan Sekolah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

$H_a$ : Lingkungan Sekolah berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis ini akan diuji dengan menggunakan uji parsial (uji t). Uji t dilakukan dengan dua arah (2 tails) dengan tingkat keyakinan 95% (yang merupakan standar tingkat keyakinan untuk penelitian bisnis) dan uji tingkat signifikansi pengaruh

Lingkungan Sekolah berpengaruh Kepuasan Siswa, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5%.

Jika nilai  $t < 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel independen (Lingkungan Sekolah) terhadap variabel dependen (Kepuasan Siswa). Jika nilai  $\beta$  positif, maka menunjukkan hubungan searah artinya jika terjadi peningkatan variabel independen (Lingkungan Sekolah) terjadi juga peningkatan pada variabel dependen (Kepuasan Siswa).

Kualitas Tenaga Pengajar berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis yang akan di uji:

$H_0$ : Kualitas Tenaga Pengajar tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

$H_a$ : Kualitas Tenaga Pengajar berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis ini akan diuji dengan menggunakan uji parsial (uji t). Uji t dilakukan

dengan dua arah (2 tails) dengan tingkat keyakinan 95% (yang merupakan standar tingkat keyakinan untuk penelitian bisnis) dan uji tingkat signifikansi pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar berpengaruh Kepuasan Siswa, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5%.

Jika nilai  $t < 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel independen (Kualitas Tenaga Pengajar) terhadap variabel dependen (Kepuasan Siswa). Jika nilai  $\beta$  positif, maka menunjukkan hubungan searah artinya jika terjadi peningkatan variabel independen (Kualitas Tenaga Pengajar) terjadi juga peningkatan pada variabel dependen (Kepuasan Siswa).

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas (*Validity*) Kuesioner

Validitas menunjukkan ukuran yang benar benar mengukur apa yang akan diukur. Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat *test*, maka alat *test* tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya di ukur. Uji validitas

dilakukan terhadap seluruh sampel yang berjumlah 162 orang. Validitas dilakukan dengan menggunakan metode *construct validity* yaitu menentukan apakah suatu alat ukur benar mengukur apa yang ingin di ukur dengan mengkorelasikan antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Hasil perhitungan kuesioner variabel penelitian dengan kriteria yang digunakan item valid apabila nilai korelasinya lebih besar atau sama dengan nilai r tabel. r tabel diperoleh dengan menggunakan rumus  $df = n-2 = 147-2 = 145$ , sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,154.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1-1	0.842	0.154	Valid
	X1-2	0.768	0.154	Valid
	X1-3	0.767	0.154	Valid
	X1-4	0.724	0.154	Valid
	X1-5	0.642	0.154	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai r tabel (0.154) yang telah disesuaikan dengan ketentuan r hitung > r tabel. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Sekolah**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
Citra Sekolah	X2-1	0.767	0.154	Valid
	X2-2	0.84	0.154	Valid
	X2-3	0.798	0.154	Valid
	X2-4	0.833	0.154	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai r tabel (0.154) yang telah disesuaikan dengan ketentuan r hitung > r tabel. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel Citra sekolah dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Sekolah**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
Lingkungan Sekolah	X3-1	0.569	0.154	Valid
	X3-2	0.720	0.154	Valid
	X3-3	0.719	0.154	Valid
	X3-4	0.645	0.154	Valid
	X3-5	0.656	0.154	Valid
	X3-6	0.586	0.154	Valid
	X3-7	0.629	0.154	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai r tabel (0.154) yang telah disesuaikan dengan ketentuan r hitung > r tabel. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel lingkungan sekolah dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai r tabel (0.154) yang telah disesuaikan dengan ketentuan r hitung > r tabel. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel Kualitas Tenaga Pengajar dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai r tabel (0.154) yang telah disesuaikan dengan ketentuan r hitung > r tabel. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel kepuasan siswa dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur Variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Realibilitas

Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

**Tabel 8. Hasil Uji reliabilitas**

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas

No	Item	Cronbach Alpha	Cut Off	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.897	0.60	Reliabel
2	Citra Sekolah	0.933	0.60	Reliabel
3	Lingkungan Sekolah	0.869	0.60	Reliabel
4	Kualitas Tenaga Pengajar	0.817	0.60	Reliabel
5	Kepuasan	0.776	0.60	Reliabel

Sumber : Hasil Uji SPSS Versi 20

Sumber : Data Olahan, 2018.

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Besarnya kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan(X1), Citra Sekolah (X2), Lingkungan Sekolah (X3), dan Kualitas tenaga Pengajar (X4) terhadap terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Siswa (variabel Y) dapat dihitung dengan mencari nilai koefisien determinasi. Dari hasil output SPSS didapatkan :

**Tabel 9 Analisis Determinasi**  
Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.666	.656	.26456

a. Predictors: (Constant), Kualitas Tenaga Pengajar, Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Sekolah

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber ; Data olahan ; 2018

Koefesien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,656 atau 65,6%. Artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah dan Kualitas tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Siswa, dapat dijelaskan sebesar 65.6%, sedangkan sebesar 34,4% di jelaskan oleh variabel yang lain diluar variabel yang diteliti.

**Uji t**

Uji\_t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial/satu persatu, berikut adalah hasil out put SPSS untuk uji\_t

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh data-data sebagai berikut:

**Tabel 10 Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		
1	(Constant)	.290	1.98	1.400	.164	
	Kualitas Pelayanan	.275	.956	.322	4.929	.000
	Citra Sekolah	.052	.950	.070	1.037	.302
	Lingkungan Sekolah	.223	.963	.235	3.544	.001
	Kualitas Tenaga Pengajar	.408	.961	.385	6.682	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

R	= 0.816			
R Square	= 0.666	n	= 146	
Adj R Square	= 0.656	t tabel	= 2.001	

Sumber ; Data olahan ; 2018

Berdasarkan tabel di atas hasil perhitungan terhadap regresi, maka dapat diketahui bahwa :

1. Hipotesis pertama dapat diterima karena Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) karena nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  (4,929 > 2,001).
2. Hipotesis kedua tidak dapat diterima karena Citra Sekolah (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa (Y) karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  (1,037 < 2,001).
3. Hipotesis ketiga dapat diterima karena Lingkung Sekolah (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) karena  $t_{hitung} < t_{table}$  (3,544 < 2,001).
4. Hipotesis keempat dapat diterima karena Kualitas tenaga Pengajar (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa(Y) karena  $t_{hitung} > t_{table}$  (6,682 > 2,001).

**Uji F**

Uji\_F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Lingkung Sekolah dan Kualitas tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Siswa, maka digunakan suatu model statistic yaitu ANOVA (Analisis of Variance), sebagai berikut:

Tabel.11. Hasil Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.638	4	4.910	70.146	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.869	141	.070		
	Total	29.507	145			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Tenaga Pengajar, Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Sekolah

Sumber ; Data olahan ; 2018

Berdasarkan dari tabel di atas diperoleh nilai F untuk  $n = 147$  dan  $k = 4$ .  $F_{0,05} = 2,43$ . Dari hasil pengujian diketahui perhitungan regresi diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 67,002 dengan tingkat signifikan 0.000 dengan ( $\alpha$ ) 5% dan  $F_{table}$  senilai 2,54. Hal ini menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $70,146 > 2,43$ ). Artinya secara bersamaan, pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah dan Kualitas tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Siswa.

## Pembahasan

Berdasarkan kerangka pemikiran dan konseptual serta data empiris yang telah di jelaskan mengenai pengaruhnya variabel Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah dan Kualitas tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Siswa. Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan di uraikan dan menjelaskan tentang pemahaman dari temuan-temuan empiris, yang dibandingkan hasil uji dengan konsep teori atau hasil penelitian terdahulu serta fakta yang terjadi dalam penelitian ini.

### 1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Bila dilihat nilai rata-rata tertinggi pada variabel kualitas pelayanan, ialah pada pernyataan SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*Reliability*) dengan rata-rata nilai 3,36 yang berada pada kategori cukup baik. Artinya tidak semua siswa merasa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*Reliability*).

Kemudian nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan SMA Al-Huda Kota Pekanbaru memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan siswa (*Assurance*) yang didapatkan dengan nilai rata-rata 3.17 yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan, masih ada sebagian siswa yang merasakan bahwa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru kurang memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan siswa (*Assurance*).

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas

responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada cukup baik, ini menunjukkan bahwa siswa merasakan SMA Al-Huda Kota Pekanbaru memiliki fasilitas yang cukup lengkap (*Tangibles*), cukup selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*Reliability*), Cukup selalu membantu para siswa dan cepat tanggap (*Empaty*), selalu bersikap cukup sopan dalam melayani siswa (*Responsiveness*) dan cukup memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan siswa (*Assurance*).

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa dan sejalan penelitian yang dilakukan Susanto (2012) Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan pada kepuasan, akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian Qomariah (2012) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan

### 2. Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Dilihat nilai rata-rata tertinggi pada variabel citra sekolah, ialah pada pernyataan Kepemimpinan kepala sekolah SMA Al-Huda Kota Pekanbaru yang tegas dan disegani oleh siswa dan guru, dengan rata-rata nilai 3,17 yang berada pada kategori cukup baik. Artinya siswa melihat Kepemimpinan kepala sekolah SMA Al-Huda Kota Pekanbaru yang cukup tegas dan disegani oleh siswa dan guru. Kemudian nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu mengevaluasi proses belajar mengajar untuk menjadi lebih baik dengan nilai rata-rata 2.96 yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu mengevaluasi proses belajar mengajar untuk menjadi cukup baik.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa citra sekolah berada pada cukup baik, artinya Kepemimpinan kepala sekolah SMA Al-Huda Kota Pekanbaru yang cukup tegas

dan disegani oleh siswa dan guru, memiliki guru yang cukup profesional dan sesuai dengan bidangnya, memiliki kualitas lulusan yang cukup baik, memiliki lingkungan pembelajaran yang cukup kondusif, memiliki kurikulum yang cukup sesuai dengan ketetapan pemerintah dan selalu mengevaluasi proses belajar mengajar untuk menjadi lebih baik.

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa Citra Sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa dan sejalan dengan penelitian Qomariah (2012) Citra institusi tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Akan tetapi tidak sejalan dengan Effendi (2015) Citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan.

### **3. Lingkungan sekolah terhadap Kepuasan Siswa**

Bila dilihat nilai rata-rata tertinggi pada variabel lingkungan sekolah, ialah pada pernyataan Hubungan siswa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru dengan teman-temannya sangat baik dengan rata-rata nilai 3,28 yang berada pada kategori cukup baik. Artinya Hubungan siswa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru dengan teman-temannya cukup baik. Kemudian nilai rata-rata terendah adalah pada Hubungan siswa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru dengan Guru terjalin dengan baik dengan nilai rata-rata 3.01 yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan masih ada sebagian siswa yang beranggapan Hubungan siswa SMA Al-Huda Kota Pekanbaru dengan Guru terjalin cukup baik.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa Suasana di SMA Al-Huda Kota Pekanbaru membuat siswa nyaman dalam belajar, Gedung SMA Al-Huda Kota Pekanbaru mampu menarik perhatian siswa dan bersemangat dalam belajar, selalu mengedepankan sikap disiplin siswa dalam proses belajar mengajar, Media belajar yang ada cukup lengkap, Hubungan siswa dengan teman-temannya cukup baik, Hubungan siswa dengan Guru terjalin cukup

baik dan Hubungan siswa dengan Staff cukup baik

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa dan sejalan dengan penelitian Hastuti Naiboho (2010: 22-26) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kampus yang dapat mempengaruhi prestasi belajar mereka dan yang mendapat peringkat tertinggi adalah hubungan antara dosen dan mahasiswa, urutan berikutnya adalah kebersihan kampus.

### **4. Kualitas tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Siswa**

Bila dilihat nilai rata-rata tertinggi pada variabel kualitas tenaga pengajar, ialah pada pernyataan Guru SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu memberikan kesempatan kepada setiap siswa yang diajarkannya dengan rata-rata nilai 3,33 yang berada pada kategori cukup baik. Artinya Guru SMA Al-Huda Kota Pekanbaru selalu memberikan kesempatan kepada setiap siswa yang diajarkannya.

Kemudian nilai rata-rata terendah adalah pada Guru SMA Al-Huda Kota Pekanbaru mampu membuat siswa memperhatikan pelajaran yang diberikan dengan nilai rata-rata 3.15 yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan masih ada sebagian siswa yang beranggapan bahwa Guru SMA Al-Huda Kota Pekanbaru cukup mampu membuat siswa memperhatikan pelajaran yang diberikan.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa kualitas tenaga pengajar berada pada cukup baik, artinya Guru SMA Al-Huda Kota Pekanbaru cukup baik dalam menyampaikan materi dan sesuai dengan modul pembelajaran, Guru mampu membuat siswa mempersentasikan tugas dengan cukup baik, selalu memberikan bimbingan kepada siswa yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi siswa, berkomunikasi dengan siswa cukup baik,

mampu membuat siswa memperhatikan pelajaran yang diberikan, membuat siswa cukup aktif dalam proses belajar mengajar dan selalu memberikan kesempatan kepada setiap siswa yang diajarkannya.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas tenaga Pengajar tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa dan sejalan penelitian Nahan (2013) Kualitas pembelajaran dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan berdampak pada loyalitas

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Siswa, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa.
2. Citra Sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa.
3. Kualitas Lingkungan Sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa.
4. Kualitas tenaga Pengajar berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa

### DAFTAR RUJUKAN

- Arinto, 2014, *Pengaruh kualitas Sekolah dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa melalui mutu layanan di SMA swasta di kecamatan pedurungan kota semarang*. *Jurnal Educational Management*, vol.3, No.2 (2014)
- Anis Kurliyatin 2017. *Hubungan Citra Sekolah, pelayanan prima, Harapan, orang tua dan rasa bangga orang tua dengan keputusan orang tua menentukan sekolah untuk anak nya*
- Ansori, Putra Budi & Armi Pratama. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pelalawan*. *Jurnal Saiko*. *Jurnal Sains, Informatika, dan Ekonomi*, Volume 2 Nomor 1 Januari 2019. AMIK Kosgoro, Solok, Sumatera Barat.

Dhamayanti, Rhima. 2015. *Tingkat Prestise Dan Persepsi Siswa Pada Citra Sekolah Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Siswa*

E. Mulyasa. 2009. *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran. Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Effendi, Nurul Ika. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muaro Bungo, Jambi*. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, Volume 4, No. 2, Oktober 2015

Evi Oktaviani Santriyanti, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Bank Muamalat di Surabaya*

Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta. FE USU

Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Universitas Diponegoro.

Habibah, Siti. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smk Swasta Kabupaten*. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Vol.2 No.1*

Hamid, Fazelina Sahul. 2013. *An Empirical Study on the Effect of Service Quality on Student Satisfaction in Malaysian Distance Education Institutions*. *Global J. Bus. Soc. Sci. Review* 4 (3) 13 – 23 (2016)

Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta

Hastuti Naiboho (2010: 22-26) *Pengaruh Lingkungan Kmapus terhadap motivasi belajar mahasiswa (studi kasus universitas pelita harapan surabaya) April 2010: 22-26*

J.Supranto, 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Jefkins, Frank. 2008. *Periklanan*. Jakarta: Erlangga.
- Kartini, Christina. 2008. *Meningkatkan Kualitas Pembelajaran matematika melalui strategi metakognitif*. Yogyakarta: UNY
- Kotler, Philip dkk. 2006. *Marketing Management*, Edisi 12 jilid 1 (New Jersey: Upper Saddle River.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat Belas. Jakarta: Indeks.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukroni, Siti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Negeri 2 Sentajo Raya*. Pekbis Jurnal, Vol.9, No.2, Juli 2017 : 140-150
- Nahan, Noorjaya. 2013 *Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Palangka Raya)*. JSM (Jurnal Sains Manajemen) Volume II, Nomor 2, September 2013.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal paradigma Vol. 13 No. 01. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis. Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nurgiyantoro, Burhan. 2010. *Teori Pengkajian Fiksi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Poniman, Budhi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten*. Jurnal STIE AUB Surakarta.
- Priyanto, Duwi, 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: ANDI
- Purwandari, Suci. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Lokasi Dan Kualitas Pengajar Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi (Studi Pada Politeknik Indonusa Surakarta)*. Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta Vol. 2 Nomor 4 Desember Tahun 2015
- Qomariah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Studi Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No. 1 Tahun 2012
- Ratnasari, Ina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Yang Berdampak Pada Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang)*. Value Journal of Management and Business Vol. 1 No. 1 Oktober 2016
- Ridha, Ilyas. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada: Sekolah Dasar Swasta Di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat)*. Artikel. Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta.
- Rochaety, Ety, et al. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Ruslan Hamid, 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan*

- Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.*
- Sagala, Syaiful. 2009. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung. Alfabeta
- Sallis, Edward, 2008. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Sari Dewi Putri, 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Grand Rocky Bukittinggi*
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung :Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi II*, Jakarta: Rhineka Cipta, 2009.
- Sulistiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Perengki. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Jurnal TINGKAP Vol. VIII No. I Th. 2012.
- Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andy, 2007.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran* Cetakan kelima, Yogyakarta: Andy, 2009.
- Umaedi, 2008. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Pusat Kajian
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Wilkie, W.L. 2008. *Consumer Behavior*, 3rd edn, New York: Wiley
- Yudha Redi Indra 2013. *Pengaruh Lingkungan Sekolah, Teman Sebaya dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada SMK Bidang Manajemen Bisnis Jurusan*
- Pemasaran di Kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi* Program Studi Magister Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang