

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 PEKANBARU

<sup>1</sup>Herman, <sup>2</sup>Alfira Apriliana

<sup>12</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

E-mail: [hermanrupat83@gmail.com](mailto:hermanrupat83@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to determine the Effect of Service Quality on Class XII Student Satisfaction in Pekanbaru 1 State Madrasah Aliyah. The variables in this study consisted of dependent (service quality) and independent (student satisfaction) variables, while the population in this study was 354 students and then simplified by using the Slovin formula so that a sample of 78 students was obtained, using the accidental sampling technique. Data analysis in this study uses quantitative descriptive analysis while to test the feasibility of the data collected instrument testing, validity test, reliability test, simple linear regression test, t test and coefficient determination. The results of the study found a simple linear regression equation model  $Y = 20,626 + 0,715X$ , based on the data in the t test where tcount is greater than t table  $6.241 > 1.99167$  means there is a significant influence between service quality on student satisfaction. And the results of the determination coefficient test of 0.339 (33.9%) while the remaining 66.1% is influenced by other variables that are outside of this service quality variable.*

**Keywords:** *Service Quality and Student Satisfaction*

## A. PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, menjadi sekolah sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar sekolah menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Dalam memberi materi pelajaran, lembaga pendidikan harus mengadakan uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa. Dengan adanya kurikulum yang padat dan tidak diimbangi dengan kualitas guru dan fasilitas belajar yang lengkap akan menurunkan minat belajar siswa, dan dengan tidak adanya guru pendamping dalam setiap pemberian materi dapat menyulitkan guru untuk mengontrol atau mengawasi siswa dalam menyerap materi ajar yang disampaikan, hal inilah yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar kualitas jasa yang diberikan kepada siswa dapat terus diingatkan.

Pendidikan pada dasarnya merupakan bagian penting dari proses pembangunannasional yang ikut menentukan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pendidikan juga merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia,

dimana peningkatan kecakapan dan kemampuan diyakini sebagai pendukung upaya manusia dalam mengarungi kehidupan yang penuh dengan ketidakpastian. Sehingga tidak heran jika pemerintah selalu berupaya untuk memberikan pelayanan pendidikan yang semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat.

Kualitas pendidikan yang ada di suatu negara dapat mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai sumber pembangunan nasional di negara kita. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prasyarat mutlak untuk mencapai tujuan pembangunan. Salah satu wahana untuk meningkatkan kualitas SDM tersebut adalah pendidikan, sehingga kualitas pendidikan harus senantiasa ditingkatkan.

Sebagai faktor penentu keberhasilan pembangunan, kualitas SDM dapat ditingkatkan melalui berbagai program pendidikan yang dilaksanakan secara sistematis dan terarah berdasarkan kepentingan yang mengacu pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) dan dilandasi oleh keimanan dan ketakwaan (Imtak). Pendidikan memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kemajuan bangsa, dan merupakan wahana dalam menerjemahkan pesan-pesan konstitusi serta sarana dalam membangun watak

bangsa. Masyarakat yang cerdas akan memberi nuansa kehidupan yang cerdas pula, dan secara progresif akan membentuk kemandirian.

Masyarakat bangsa yang demikian merupakan investasi besar untuk berjuang ke luar dari krisis dan menghadapi dunia global. Seiring dengan pemberlakuan konsep manajemen berbasis sekolah yang digagas oleh pemerintah dalam rangka mencapai keunggulan masyarakat bangsa dalam penguasaan ilmu dan teknologi, konsep ini diharapkan dapat dijadikan landasan dalam pengembangan pendidikan di Indonesia yang berkualitas dan berkelanjutan, baik secara makro maupun secara mikro. Dalam konsep manajemen berbasis sekolah pemerintah memberikan keleluasaan kepada sekolah untuk memberdayakan sekolah dalam rangka menghadapi tuntutan masyarakat agar dapat meningkatkan efisiensi, mutu dan pemerataan pendidikan di masyarakat (Mulyasa, 2010: 18).

Manajemen pendidikan merupakan alternatif strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Manajemen sekolah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Keberhasilan pelaksanaan manajemen sekolah yang baik dapat terlihat dengan adanya peningkatan kualitas pendidikan, efisiensi pelaksanaan pendidikan dan pemerataan pendidikan yang dapat dilihat secara langsung dari kondisi yang sesungguhnya yang ada di sekolah, seperti prestasi belajar siswa, jumlah tingkat kelulusan, jumlah siswa, serta kualitas sarana dan prasarana yang mampu menunjang aktivitas belajar.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru sebagai salah satu sekolah yang ada di Pekanbaru belakangan telah menerapkan konsep manajemen sekolah di dalam pengelolaannya. Dalam pelaksanaan proses pendidikan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru pihak sekolah senantiasa berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di sekolahnya untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di sekolah ini.

Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa penerapan konsep manajemen sekolah dalam rangka meningkatkan kelangsungan proses pendidikan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru sangat diperlukan. Dengan konsep manajemen sekolah ini pihak sekolah akan fokus terhadap pemberian kualitas pelayanan pendidikan kepada siswanya dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa dan pihak keluarganya untuk menyekolahkan anaknya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Dengan terpenuhinya kepuasan dari siswa dan keluarganya sedikit banyak akan dapat meningkatkan loyalitas.

**Tabel 1. Jumlah Siswa Kelas XII Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru**

| No | Tahun | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------|--------|----------------|
| 1  | 2015  | 317    | 11,22%         |
| 2  | 2016  | 346    | 9,14%          |
| 3  | 2017  | 391    | 13%            |
| 4  | 2018  | 366    | -6,39%         |
| 5  | 2019  | 354    | -3,27%         |

*Sumber: Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, 2019*

Berdasarkan table diatas dapat kita lihat bahwa terjadinya fluktuasi pada jumlah siswa kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Pada tahun 2015-2017 terjadi kenaikan siswa, dimana siswa pada tahun 2015 berjumlah 317 siswa, pada tahun 2016 berjumlah 346 siswa dan pada tahun 2017 jumlah siswa semakin naik dengan jumlah 391 siswa. Pada tahun 2018 terjadinya penurunan siswa yaitu, 366 siswa dan pada tahun 2019 jumlah siswa menurun yaitu 354 siswa.

**Tabel 2 Data Guru Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru**

| No | Tahun | PNS | NON PNS | Jumlah |
|----|-------|-----|---------|--------|
| 1  | 2015  | 57  | 19      | 76     |
| 2  | 2016  | 59  | 34      | 93     |
| 3  | 2017  | 53  | 31      | 84     |
| 4  | 2018  | 60  | 60      | 120    |
| 5  | 2019  | 60  | 62      | 122    |

*Sumber: Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, 2019*

Berdasarkan table diatas dapat kita lihat bahwa terjadinya fluktuasi pada jumlah guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Pada tahun 2015 jumlah guru

mengalami penurunan dengan jumlah 76 guru. Pada tahun 2016 jumlah guru mengalami peningkatan dengan jumlah 93 guru. Pada tahun 2017 jumlah guru mengalami penurunan lagi dengan jumlah 84 guru. Dan pada tahun 2018 dan 2019 jumlah guru mengalami peningkatan lagi dengan jumlah 120 dan 122 guru.

Berikut data keluhan siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru yang didapat dari hasil wawancara dengan guru Bimbingan Konseling

**Tabel 3 Data Keluhan Siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru**

| No | Jenis Keluhan   | Jumlah Keluhan |
|----|---|----------------|
| 1  | Keluhan siswa tidak cepat ditanggapi pihak sekolah                | 7              |
| 2  | Penjelasan dari guru kurang dapat dipahami                        | 8              |
| 3  | Cara mengajar kurang bervariasi sehingga siswa cepat merasa jenuh | 15             |
| 4  | Ujian terhalang karena ada siswa yang belum membayar uang ujian   | 6              |
| 5  | Pendaftaran ulang yang cukup singkat dengan kouta yang terbatas   | 2              |
| 6  | Pembagian lapor yang berlangsung cukup lama                       | 5              |
| 7  | Banyaknya tugas dari guru membuat siswa tertekan                  | 4              |

Sumber: Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat keluhan-keluhan yang dirasakan oleh siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Keluhan siswa tidak cepat ditanggapi pihak sekolah menyebabkan siswa tidak mendapati jawaban atas keluhannya tersebut. Penjelasan guru yang kurang dapat dipahami menyebabkan siswa sulit untuk mengerti dengan pelajaran. Cara mengajar kurang bervariasi sehingga siswa cepat merasa jenuh menyebabkan siswa menjadi mudah mengantuk atau menjadi ribut di kelas. Ujian terhalang karena ada siswa yang belum membayar uang ujian menyebabkan siswa lain yang sudah membayar uang ujian terlebih dahulu harus menunggu siswa yang belum membayar ujian.

Berdasarkan data perolehan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Kelas XII Pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru”**

### Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu fungsi dari perusahaan disamping fungsi lainnya seperti keuangan, produksi dan personalia. Untuk mengetahui lebih jelas tentang pengertian pemasaran, maka penulis mencoba melakukan pendekatan terhadap berbagai rumusan pemasaran yang dikemukakan oleh ahli pemasaran seperti yang dikutip dibawah.

Menurut Willian J Stanton dalam Sunyoto (2013:18) pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang direncanakan untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

Menurut Philip Kotler dalam Saladin (2011:2) pemasaran adalah proses sosial yang dalamnya individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain.

### Pengertian Jasa

Pemasaran merupakan hal yang sangat mendasar yang tidak dapat dianggap sebagai fungsi tersendiri. Istilah pasar yaitu terdiri dari semua pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan tertentu serta mau dan mampu turut dalam pertukaran untuk memenuhi kebutuhan itu. Besarnya pasar tergantung dari jumlah orang yang memiliki kebutuhan, punya sumber daya yang diminati orang lain, dan mau menawarkan sumber daya itu untuk ditukarkan supaya dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Wiliam J. Stanton dalam Sunyoto (2013:186), Jasa adalah kegiatan yang dapat di identifikasikan yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen. Menurut Philip Kotler dalam Sunyoto (2013:186), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Sementara perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah perusahaan yang memberikan konsumen produk jasa baik yang berwujud atau tidak berwujud seperti jasa transportasi, jasa hiburan, jasa pendidikan dan restoran.

## **Kualitas Pelayanan**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithalm, dan Berry dalam Adam (2015:13) menyatakan penelitian telah menunjukkan bahwa pengetahuan tentang kualitas produk yang berwujud barang tidak memadai untuk memahami kualitas jasa, yang memang lebih sedikit literaturnya, sedikit materi membahas kualitas jasa disebabkan karena :

Kualitas jasa yang sangat sulit untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan. Evaluasi kualitas tidak dibuat semata-mata untuk menjadikan suatu service, tetapi juga meliputi proses evaluasi jasa pelayanan.

Menurut Assauri dalam Adam (2015:13) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntunan yang tidak baik boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:75) mengidentifikasi lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima indikator kualitas pelayanan tersebut adalah

a. Bukti Fisik (Tangible). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (Reliability). Merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time).

c. Daya Tanggap (Responsiveness). Merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi pelayanan.

d. Jaminan (Assurance). Merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

e. Empati (Empathy). Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **Pengertian kepuasan pelanggan**

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah hal yang sangat berhubungan dengan perasaan seorang pelanggan. Menurut Lovelock dalam Marwanto (2015:100),

kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, sebuah gambaran reaksi pasca pembelian, dapat berupa kemarahan, kegembiraan atau kesenangan. Maka tidak heran jika banyak perusahaan yang sangat terobsesi dengan kepuasan pelanggan.

Zeithaml dan Bitner dalam Marwanto (2015:100) mengatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh seorang pelanggan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan tentunya faktor pribadi dari pelanggan.

Menurut Kotler dalam Marwanto (2015:102) pengertian dari kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan sangat berkaitan dengan kemampuan sebuah perusahaan atau produsen dalam menciptakan suatu produk yang dapat memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.

#### **Indikator Kepuasan Pelanggan/siswa**

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Imansyah dan Haris Irawan (2017:330) indikator atau atribut pembentukan kepuasan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

1. Produk yang diperoleh sesuai atau dengan yang diharapkan
2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

b. Minat berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang

diberikan oleh karyawan memuaskan

2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

c. Ketersediaan merekomendasikan. Ketersediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hoofman dan bateson (1997) yang juga dikutip oleh Tjiptono (2011:313) menuliskan dasar pemikirannya tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain:

1. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
2. Interaksi (service encounter) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses dikonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.

3. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas jasa.
4. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap perubahan di masa yang akan datang.

### Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya serta yang didukung oleh teori, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa kelas XII pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru”

### METODE

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru yang beralamat di jl. Bandeng No. 51 A, Tangkerang Tengah, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28124.

#### Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010:173). Populasinya adalah seluruh siswa kelas XII pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Menurut data dari Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, jumlah siswa kelas XII tahun 2019 adalah sebanyak 354 siswa.

#### Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* ialah teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan metode Slovin (Umar, 2010:64) sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1+n(e^2)}$$

$$= \frac{354}{1+354(0,1^2)}$$

$$= \frac{354}{1+3,54}$$

$$= \frac{354}{77,97}$$

$$= 78 \text{ responden}$$

Keterangan:

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran sampel

e : Persen kelonggaran ketidak telitian kesalahan penarikan sampel (biasanya diambil 10%)

Atas dasar rumus tersebut maka penelitian menetapkan jumlah sampel sebanyak 78 siswa.

#### Uji Validitas (Uji Kesahihan)

Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 211). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Jika instrumen itu valid, maka criteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen atau bahan tes dinyatakan valid jika harga Koefisien  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa satu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Tingkat realibilitas suatu item dapat dilihat dari hasil uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.006.

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Disebut regresi sederhana (*simple Regression*) jika hanya terdapat satu variabel independen yang memengaruhi variabel dependennya (Sunjoyo, 2013:154). Persamaan umum regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Siswa

### Uji Hipotesis Uji t

Setelah melakukan uji koefisien regresi sederhana, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien regresi secara individu, dengan menggunakan suatu uji yang dikenal dengan sebutan uji t.

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara individual dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikan pengaruh tersebut didapat dengan membandingkan antara  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ . Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  serta tingkat signifikasinya lebih kecil dari 5% ( $\alpha = 0,005$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya variabel independen (X) tidak mempengaruhi variabel dependen (Y) (J. Supranto, 2009:334)

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui besar pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien determinasi yang biasanya diberi simbol  $R^2$  menunjukkan hubungan pengaruh variabel independen dan variabel dependen dari hasil perhitungan tertentu dengan mengalikannya dengan 100% (J. Supranto, 2009: 336).

### HASIL

#### Uji Validitas

Uji Validitas Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, r hitung diperoleh dari hasil output. Nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel dari buku statistic SPSS 2019. Pengujian validitas variabel kepemimpinan dapat dilihat selengkapnya dari tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa**

| Variabel           | Item | rhitung | rtabel | Keterangan |
|--------------------|------|---------|--------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 1    | 0,655   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 2    | 0,710   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 3    | 0,635   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 4    | 0,469   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 5    | 0,714   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 6    | 0,698   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 7    | 0,679   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 8    | 0,700   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 9    | 0,693   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 10   | 0,462   | 0,2227 | Valid      |
| Kepuasan Siswa     | 1    | 0,661   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 2    | 0,654   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 3    | 0,606   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 4    | 0,748   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 5    | 0,736   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 6    | 0,811   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 7    | 0,599   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 8    | 0,665   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 9    | 0,716   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 10   | 0,759   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 11   | 0,540   | 0,2227 | Valid      |
|                    | 12   | 0,464   | 0,2227 | Valid      |

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Olahan)

Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Dengan demikian instrument penelitian ini dapat digunakan untuk analisis data yang lebih lanjut.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk mengukur reliabilitas dari instrument penelitian, dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai dari variabel  $\geq 0,6$  maka objek penelitian dikatakan reliabel.

**Tabel 5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

| Variabel               | Standar Reliabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------------------|------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | ≥0,6             | 0,842            | Reliabel   |
| Kepuasan Siswa (Y)     | ≥0,6             | 0,887            | Reliabel   |

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Olahan)

Dari hasil uji reliabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan siswa diperoleh hasil bahwa tiap variabel memiliki nilai validitas yang  $\geq 0,6$ . Dengan demikian berarti keseluruhan variabel dalam instrument penelitian ini reliabel.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil pengujian regresi linier sederhana untuk variabel independen adalah sebagai berikut:

**Tabel 6 Regresi Linear Sederhana**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                      | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| (Constant)           | 20.626                      | 4.770      |                           | 4.324 | .000 |
| 1 Kepuasan Pelayanan | .715                        | .115       | .582                      | 6.241 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Olahan)

Dari tabel di atas, maka persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 20,626 + 0,715X$$

Dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai constant sebesar 20,626 yang berarti bahwa apabila variabel x dalam penelitian tidak memiliki pengaruh sama sekali atau sebesar 0 (nol), maka kepuasan siswa akan tetap sebesar 20,626. Untuk variabel x menunjukkan tanda positif, artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,715 menjelaskan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,715 satuan.

Dari hasil olah data yang dilakukan terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan oleh probabilitas yang diperoleh 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,715.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) berguna untuk menguji pengaruh secara parsial dari variabel X terhadap variabel Y. Dalam penelitian ini akan diuji pengaruh secara parsial dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

**Tabel 7 Regresi Linier Sederhana**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                      | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| (Constant)           | 20.626                      | 4.770      |                           | 4.324 | .000 |
| 1 Kepuasan Pelayanan | .715                        | .115       | .582                      | 6.241 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Olahan)

Hasil pengujian secara parsial dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di atas, hasil pengujian secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hipotesis yang diajukan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa adalah:

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan 6,241 lebih besar dari ttabel 1,99167 atau nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

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

Hasil pengujian nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

**Tabel 8 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .582 <sup>a</sup> | .339     | .330              | 5.03963                    |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Olahan)

Dari tabel di atas menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,339. Hal ini berarti bahwa variasi kepuasan siswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 33,9%, sedangkan sebesar 66,1% (100%-33,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model.

## SIMPULAN

Dari analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh beberapa hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah:  $Y=20,626+0,715X$ . Dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai constant sebesar 20,626 yang berarti bahwa apabila variabel x dalam penelitian tidak memiliki pengaruh sama sekali atau sebesar 0 (nol), maka kepuasan siswa akan tetap sebesar 20,626. Untuk variabel x menunjukkan tanda positif, artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,715 menjelaskan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,715 satuan.
2. Dari hasil olah data yang dilakukan terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan oleh probabilitas yang diperoleh 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,715.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan 6,241 lebih besar dari ttabel 1,99167 atau

nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

4. Kepuasan siswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 33,9%, sedangkan sebesar 66,1% (100%-33,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahyaluddin, Latief, 2015. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Dasar Negeri 02 Kandis Kota Kecamatan Kandis Kabupaten Siak*. Pekanbaru: STIE Riau.
- Andespa, Roni, 2014. *Metodologi Riset Bisnis*, Yayasan Pendidikan dan Keterampilan Al-Huda Press.
- Barnawi dan Mohammad Arifin. 2012. *Etika & Profesi Kependidikan*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Dahnil. 2017. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada SMP Negeri 23 Pekanbaru*. Pekanbaru: STIE Riau.
- Handoko, 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Edisi Kedua. Cetakan XVIII). Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu SP, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Cetakan Kedua Belas) Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- J. Supranto, 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto, 2009. *The Power Of Statistics Edisi Ke-2*. Selemba Empat. Jakarta.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. (Cetakan Kedua). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Laksmi Riani, Asri 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009.

- Memahami Profesi dan Kinerja Guru.* Jakarta: The Minang Foundation.
- Marwansyah, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Kedua. Alfabeta: Bandung.
- Manik, Sudarmin, 2015. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Tsanawiyah Al-Huda Pekanbaru.* Padang: Universitas Putra Indonesia "YPTK".
- Mulyasa, 2015. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah.* (Cetakan Kelima). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mustafa EQ, Zainal, 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumen.* Yogyakarta Graha Ilmu.
- Rivai, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik,*(Edisi ke II). Jakarta: Rajawali Press.
- Samsudin, Sadili, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Cetakan I). Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti, 2011. *Menjadi Guru Profesional; Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan.* Jakarta: Rosdakarya.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung: CV Mandar Maju.
- Septiana, Roslina, 2013 *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Wonosari.* Universitas Sebelas Maret. Skripsi.
- Simamora, Henry, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sobirin, Achmad, 2012. *Perilaku Organisasi.* Banten: Universitas Terbuka.
- Sugiyono, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* (Edisi Sembilan). Jakarta, Indonesia: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Teori Kuesioner dan Analisa Data Sumber Daya Manusia,* (Cetakan I). Yogyakarta: CAPS.
- Tika, Pabunda, 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: Bumi Aksara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005. *Tentang Guru dan Dosen.* Bandung: Fokusmedia.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja.* Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.