

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Krjp Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

M.Syamil¹ & Rizqi Fakhri²

1,2 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
Jln. HR. Subranta No. 57 Km 12,5 Panam-Pekanbaru
E-mail : rizqifakhri@lecturer.stieriau-akbar.ac.id (Korespondensi)

Abstract : *This research was conducted at SMA KRJP, located in Rupat District, Bengkalis Regency. The purpose of this study is to determine the influence of service quality on student satisfaction at SMA KRJP. The population in this study consists of 420 students. The sample was selected using the accidental sampling method, resulting in a total of 81 respondents (simplified using the Slovin formula). To analyze the data collected, the researcher used descriptive and quantitative analysis methods. Based on the descriptive analysis results, respondents strongly agreed with the statements related to the service quality variable and also strongly agreed with the statements related to the student satisfaction variable. The results of the quantitative analysis show that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction, as evidenced by the simple linear regression equation $Y = 21.482 + 4.059X$. The t-test result shows that the t-value for the service quality variable is 7.122 (greater than the t-table value of 1.990), with a significance level of $0.001 < 0.05$. From the coefficient of determination test, it is known that the R^2 value is 39,1%, which means that the service quality variable influences student satisfaction by 39.1% at SMA KRJP, while the remaining 60.9% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

SMA KRJP terletak di Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu institusi pendidikan yang berusaha untuk memberikan layanan terbaik bagi siswanya. Kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa, baik dari aspek pengajaran, fasilitas, maupun hubungan antara guru, staf, dan siswa akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mereka. Kepuasan siswa bukan hanya dilihat dari pencapaian akademik, namun juga dari kenyamanan, perhatian dan fasilitas yang tersedia untuk mendukung proses pembelajaran.

Dalam dunia pendidikan, kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek, antara lain kualitas pengajaran, fasilitas pendukung

belajar, interaksi antara guru dan siswa, serta sistem manajemen sekolah. Jika kualitas pelayanan ini dapat dikelola dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan siswa yang pada gilirannya dapat mempengaruhi motivasi belajar dan prestasi akademik mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMA KRJP.

Dalam memberikan materi pelajaran, lembaga pendidikan harus mengadakan tes uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa. dengan adanya kurikulum yang cukup padat namun tidak diimbangi dengan kualitas guru dan fasilitas belajar

yang lengkap maka akan menurunkan minat belajar para siswa, dan dengan tidak tersedianya guru pendamping dalam setiap materi yang diberikan maka hal ini akan membuat guru menjadi sulit untuk mengontrol atau mengawasi siswa dalam memahami materi pelajaran yang telah disampaikan, hal inilah yang perlu diperhatikan leh setiap lembaga pendidikan agar kualitas jasa yang diberikan kepada para siswa dapat diserap dan dipahami dengan baik sehingga dapat diingat oleh siswa serta diamalkan supaya tidak mudah lupa dan sia-sia.

Konsep kualitas pelayanan yang lain dapat didukung oleh kualitas pengajaran untuk menjadi salah satu faktor utama yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pengajaran melibatkan sejauh mana materi yang diajarkan dapat dipahami dengan baik oleh siswa. Selain itu, cara penyampaian materi yang menarik dan interaktif juga sangat berperan dalam memotivasi siswa untuk belajar lebih giat. Tidak hanya itu, kualitas fasilitas yang tersedia di sekolah seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan sarana olahraga juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan. Fasilitas yang lengkap dan memadai akan memberikan kenyamanan bagi siswa dalam menjalani kegiatan belajar mengajar. Selain itu, aspek hubungan sosial yang terjalin antara guru, staf, dan siswa juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebuah interaksi yang positif dan saling mendukung akan menciptakan suasana yang kondusif untuk belajar.

Kepuasan siswa dapat diukur melalui survei atau wawancara yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah. Pada SMA KRJP, kepuasan siswa menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Mengingat letak sekolah yang berada di Kecamatan Rupat, yang notabene merupakan

daerah yang relatif jauh dari pusat kota, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan bagi siswa untuk tetap memilih dan berkomitmen dengan sekolah tersebut. Selain itu, dengan tingkat persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan, SMA KRJP perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan siswa dan orang tua mereka. SMA KRJP sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada siswanya. Namun, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan siswa, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA KRJP. Dengan memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang ada berpengaruh terhadap kepuasan siswa, pihak sekolah dapat lebih mudah menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini juga akan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa seperti ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, kenyamanan lingkungan sekolah, dan interaksi sosial yang terjalin antara siswa dengan pihak sekolah. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan SMA KRJP dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mengimplementasikan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan siswa. Kepuasan siswa yang tinggi akan berdampak positif pada motivasi belajar mereka dan pada akhirnya akan berpengaruh pada prestasi akademik siswa. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan dan kemajuan SMA KRJP dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai faktor-faktor

pelayanan yang berkontribusi pada tingkat kepuasan siswa dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan pendidikan di sekolah tersebut. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan pihak sekolah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada siswa. Penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai pengelolaan kualitas pelayanan di sekolah.

Tabel 1
Data Keluhan Siswa SMA KRJP Tahun 2025.

No.	Keluhan Siswa	Keterangan
1.	Fasalitas	Lapangan olahraga yang minim
2.	Metode Pembelajaran	Guru terlalu banyak mencatat dari pada nerapkan pembelajaran diskusi
3.	Kegiatan Ekstrakurikuler	Minim kegiatan luar jam sekolah seperti latihan drumband, olahraga maupun kesenian
4.	Lingkungan	Keadaan dan lokasi lingkungan sekolah belum di semen sehingga membuat bejek dan banjir
5.	Sarana Laboratorium	Laboratorium minim sehingga harus bergeliran

Sumber : Sma KRJP , Rupat. Kab. Bengkalis, 2025

Berdasarkan data diatas dapat dilihat keluhan-keluhan yang dirasakan oleh siswa pada SMA KRJP. Keluhan siswa seperti fasalitas lapangan bola yang minim yang menyebabkan siswa tidak mendapat bermain bola atas keluhan tersebut, metode pembelajaran guru terlalu banyak mencatat dari pada nerapkan pembelajaran diskusi sehingga menyebabkan siswa sulit untuk memahami pelajaran yang diajarkan, kegiatan ekstrakurikuler Minim kegiatan luar jam sekolah seperti latihan drumband, olahraga maupun kesenian sehingga menyebabkan siswa cepat merasa jemu sehingga menjadi mudah mengantuk ketika belajar dan sering rebut dikelas pada jam pelajaran, lingkungan keadaan dan kondisi sekolah belum di semin sehingga membuat becek dan banjir, sarana laboratorium minim sehingga harus bergeliran.

Pemasaran

Kotler dan Keller (2016: 27) definisi Pemasaran adalah kegiatan serangkaian lembaga dan proses untuk menciptakan, komunikasi, menyampaikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai tinggi

pelanggan, mitra klien, dan masyarakat luas.

Menurut Tjiptono & Diana (2016, hlm.5) menyatakan bahwa Pemasaran mempunyai tujuan yang beragam, diantaranya adalah mewujudkan kesejahteraan perusahaan dan pelanggan, mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi serta memperoleh manfaat yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Strategi pemasaran adalah serangkaian tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan dan dengan pola pikir yang inovatif dan kreatif untuk menyikapi perkembangan yang terjadi di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. yang akan berdampak pada kepentingan dan masa depan perusahaan itu sendiri.

Pemasaran Jasa

Menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono & Chandra (2016) mengemukakan bahwa Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan

sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Kotler, Keller dan Chernev (2022:209), jasa adalah bentuk tindakan atau kinerja yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa layanan atau jasa merupakan bentuk dari tindakan yang tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan atas suatu produk, namun menghasilkan manfaat yang dapat ditawarkan dan dijual dari penjual kepada konsumen.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 156), Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh pelaku usaha dagang harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan konsumen.

Kotler (2016) dalam Maulana, (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan

Menurut Farooq, et, al. (2018) perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 156), Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur

dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat

Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, perusahaan selalu dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Kualitas layanan yang lebih baik akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam hubungan antara kualitas layanan dan kualitas produk, hubungan yang menitikberatkan pada kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan yang merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan (Rangkuti, 2016).

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2017) indikator kualitas layanan meliputi :

1. **Bukti langsung (*Tangibles*)**
meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. **Kehandalan (*Reliability*)**
yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**
yaitu keiginan para staf dan akryawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Jaminan (*Assurance*)**
mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan
5. **Empati (*Empathy*)**
meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan para konsumen.

Kepuasan Siswa

Menurut Supiyatin (2016: 33) mengemukakan <kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara

apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya=. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Menurut Dahlan (2016: 28) mengungkapkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap positif dan negatif yang diperlihatkan siswa terhadap pemenuhan harapan yang diterimanya dari pihak sekolah, setelah menjalani proses pendidikan dan pembelajaran.

Kepuasan siswa merupakan evaluasi emosional dari berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Keberhasilan sekolah dapat diukur dari kepuasan siswanya. Hal ini senada dengan Rustami (2016: 43) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas kepuasan siswa merupakan perasaan senang, puas, terpenuhinya keinginan, harapan dan kelegaan siswa terhadap sekolah dari segi pelayanan akademik dan hal-hal yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan jenjang pendidikan di sekolah yang didukung oleh sarana prasarana serta pelayanan akademik yang berkualitas.

Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Fornell dalam Haryanti (2019:31) bahwa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan siswa adalah :

1. Kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*), digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diperoleh secara keseluruhan
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), merupakan seberapa besar

tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan siswa.

3. Perbandingan ideal (*comparison to ideal*), merupakan kinerja produk/ layanan yang telah diberikan kemudian dibandingkan dengan produk/ layanan ideal berdasarkan persepsi (Rumahorbo, 2024).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Kotler dalam Suwito (2018:257) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan , yaitu :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka dapat baik sesuai yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang memiliki kualitas sama tetapi harga relatif murah akan memberikan nilai lebih pada konsumen.
4. Situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami konsumen.
5. Pribadi konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang memenuhi kebutuhan pribadi konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan quisioner kepada responden dan juga melalui pengamatan langsung.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada tempat penelitian dan dari sumber lainnya yaitu dengan melakukan studi kepustakaan mengenai objek penelitian serta sumber-sumber lain

yang relevan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:126). Dalam statistika, kata populasi merujuk ada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Populasinya adalah seluruh siswa SMA KRJP Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Menurut data dari SMA KRJP jumlah siswa keseluruhan pada tahun 2024 adalah sebanyak 420 siswa.

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

Keterangan:

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran sampel

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

Atas dasar rumus tersebut maka penelitian menetapkan jumlah sampel sebanyak 81 pemohon atau Masyarakat

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2019:127). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Accidental Sampling ialah teknik yang menentukan sampel secara kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan bila orang yang ditemui secara kebetulan tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2019:67).

Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dan Kuantitatif. Metode Deskriptif yaitu Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu

variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain Sugiyono (2020:64). Sedangkan Metode Kuantitatif merupakan Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu Sugiyono (2019:17).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam uji validitas ini penelitian menggunakan analisis kesahihan dengan teknik *product moment* dan untuk mengetahui kesahihan butir maka penghitungan validitas instrumen akan dibandingkan dengan *r_tabel* dengan ketentuan uji validitas adalah:

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%) maka dapat dikatakan valid.
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%) maka dapat dikatakan tidak valid.

Berdadarkan hasil pengolahan data SPSS dapat dilihat bahwa semua item bernilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid, sehingga penelitian layak digunakan dan diterima.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator variabel konstruk. Suatu variabel dapat dikatakan realibel atau dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas ini diuji dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Cronbach Alpha dapat diterima jika $>0,6$. Semakin dekat Cronbach's alpha ke 1, semakin tinggi reliabilitas konsistensi internal.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,778	0,60	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0,779	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

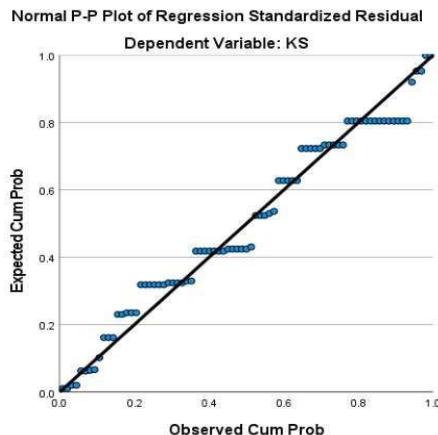
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar $0,778 > 0,60$ dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan siswa (Y) $0,779 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai batas

reliabilitas.

Uji Normalitas

Hasil analisa regresi linier sederhana dengan grafik normal P-P Plot terhadap *residual error model regresi* diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang tidak jauh dari garis diagonal dan dapat dilihat dari gambar dibawah ini :

Gambar 1



P-P Plot Reression Standardized Residual Sumber: Data Olahan SPSS. 2025

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa sebaran data sudah mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal.

Uji Regresi Linier

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan arah pengaruh yang linier antara variable bebas terhadap variable berikut :

Tabel 3
Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,482	2,546	8,437	,001
	KUALITAS	4,059	,570	,625	7,122

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,482 + 4,059X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 21,482 artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X) bernilai 0 maka kepuasan siswa (Y) bernilai positif yaitu sebesar 21,482.
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 4,059 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 4,059 satuan. Koefisien yang bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Semakin kondusif kualitas pelayanan, maka kepuasan siswa akan semakin membaik.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel tergantungnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak. Hal ini dapat dilihat pada tabel uji regresi diatas

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai t hitung adalah 7,122 untuk melakukan uji t dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis

Ho : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa

Ha : kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan siswa

- 2) Menentukan t hitungan dan signifikansi Dari output di dapat t hitung sebesar 7,122 dan signifikansi ,001

- 3) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari $\alpha = 5\% : 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)= $n - k - 1$ (dimana n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

- 4) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika t hitung $< t$ tabel

H_a diterima jika t hitung $> t$ tabel

- 5) Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung $> t$ tabel ($7,122 > 1,990$) maka H_0 ditolak

- 6) Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel diatas hasil perhitungan diperoleh t hitung $> t$ tabel ($7,122 > 1,990$) maka H_a diterima. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan siswa (Y). Berdasarkan hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah Sma KRJP Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

Koefisien Determinasi

Menurut Sujarweni (2015:164) "Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X)". Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka, presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

Tabel 4
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,625 ^a	,391	,383	3,761	
a. Predictors: (Constant), KUALITAS					
b. Dependent Variable: KEPUASAN					

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,391 atau 39,1%. R Square ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independent (Kualitas Pelayanan) terhadap perubahan variabel dependent (Kepuasan Siswa). Kesimpulan yang bisa diambil adalah besarnya pengaruh variabel independent (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependent (Kepuasan Siswa) adalah 39,1% sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Dahlan, A. Y. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga dengan Menggunakan Metode Importance Performance*. Skripsi Universitas Terbuka.
- Firmansyah, A, dan Fatihudin, D. 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi,Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. 2018. *Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS- SEM approach*. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180
- Tjiptono dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Harefa, D. 2017. *Pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey pada SMK Swasta di Wilayah Jakarta Utara)*. Horison Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik , 7(2), 49–73
- Haryati, R. A. (2019). *Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta*. Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 3(1), 91–98.
- Ismanto, Juli. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Prodi Akuntansi S-1
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo.Pres
- Maulana, A. S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasaan pelanggan PT. TOI*. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Muhammad, J. 2018. *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa*. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(1), 107–115.
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. 2023. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation*. 33–34.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev., A. 2022. *Marketing Management, Sixteenth Edition, Global Edition*, England: Pearson.
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- _____. 2016. *Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran*.
- Riduwan. 2019. *Pengukuran Variabel-*

- variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rustami. 2016. *Kepuasan Konsumen pengertian-kepuasan.* Diakses tanggal 7 agustus 2021
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Riset pemasaran.* Jakarta. Indonesia: Gramedia Pustaka Utama Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh.* Jakarta: Erlangga.
- Sujarwени, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta, CV.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D,* penerbit Alfabeta, Bandung
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alphabet.
- _____. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Suwito, Joko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru.* KINDAL, Vol. 14 No.3 Hal. 255-262. Tesis, In Media, Bandung
- Supiyatin. 2016. *Mengukur Tingkat Kepuasan Siswa. pengertian-kepuasan.* Diakses tanggal 16 September 2021
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi.* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi ke 4.* PT. ANDIOFFSET.
- _____. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan.* Penerbit Andi. Yogyakarta