

Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang

Khairunnisa Putri Alif

Universitas Singaperbangsa Karawang
khairunnisaputrialif26@gmail.com

Abu Bakar

Universitas Singaperbangsa Karawang
abu.bakar@fai.unsika.ac.id

Ilham Fahmi

Universitas Singaperbangsa Karawang
ilham.fahmi@fai.unsika.ac.id

Abstrak: Artikel ini membahas mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini yaitu 103 peserta didik kelas XII. Analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif dan uji asumsi klasik (uji persyaratan analisis) dengan melakukan uji normalitas, uji linearitas. Selanjutnya dilakukannya pengujian hipotesis dengan menghitung koefisien korelasi, koefisien determinasi, taraf signifikansi, dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan kelas XII berada pada kategori Baik. Kepuasan Peserta didik kelas XII berada pada kategori baik. Sehingga penelitian yang serupa dapat dilakukan dengan melihat faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Adanya hubungan positif antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. Artinya, Semakin tinggi kualitas layanan pendidikan maka kepuasan peserta didik akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan, Peserta Didik

Abstract: This article discusses the effect of the quality of educational services on the satisfaction of class XII students at Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. This type of research is quantitative with a descriptive approach. The sample in this study were 103 students of class XII. Analysis of the data used is descriptive statistics and classical assumption test (test requirement analysis) by performing normality test, linearity test. Subsequently, hypothesis testing was carried out by calculating the correlation coefficient, coefficient of determination, significance level, and regression analysis. The results showed that the quality of class XII education services was in the good category. Satisfaction of class XII students is in the good category. So that similar research can be done by looking at other factors that have an influence on student satisfaction. There is a positive relationship between the quality of education services and the satisfaction of class XII students at Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. That means, the higher the quality of educational services, the satisfaction of students will increase, and vice versa.

Keywords: *Quality Of Education Services, Satisfaction, Students*

Pendahuluan

tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak
Pemasaran jasa merupakan setiap kepada pihak lainnya, yang sebagian besar

tidak berwujud (intangible) dan tidak mengarah pada kepemilikan apapun. Pendidikan sebagai bentuk layanan yang tidak berwujud sangat erat kaitannya dengan kegiatan yang melayani konsumen yaitu orang tua dan peserta didik. Tujuan dasar dari lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan, dan semua pihak yang melayani berharap memperoleh kepuasan dari pelayanan tersebut (Fandy Tjitono, 2016: 16).

Persaingan yang semakin ketat membuat institusi pendidikan semakin sulit untuk meningkatkan jumlah peserta didiknya. Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi kebutuhan suatu institusi pendidikan dalam mempertahankan konsumen, menuntut madrasah/sekolah untuk berusaha keras untuk menjaga kepuasan pelanggan. Mempertahankan semua pelanggan yang ada biasanya lebih menguntungkan daripada mengganti konsumen, karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Kotler dan Keller, 2016: 207).

Pemasaran merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan dan mengembangkan suatu usaha, baik berupa produk berupa barang maupun usaha berupa jasa. Pemasaran erat

kaitannya dengan kepuasan konsumen, karena konsep pemasaran jasa didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yaitu peserta didik dan orang tua peserta didik. Seperti halnya kualitas layanan, kualitas layanan pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dalam konteks ini orang tua dan siswa, karena kualitas layanan pendidikan mendorong orang tua dan siswa untuk menjalin hubungan yang erat dengan madrasah/sekolah. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan perusahaan memahami ekspektasi dan kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan pada akhirnya akan membangun loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Pemenuhan kebutuhan konsumen tidak hanya terbatas pada produk, tetapi juga kualitas layanan. Seiring dengan tingkat persaingan di industri jasa pendidikan yang terus meningkat, maka menuntut penyelenggara jasa pendidikan untuk terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan menjadikan konsumen loyal kepada madrasah/sekolah. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013: 148), menurutnya salah

satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Seperti yang diketahui, kebutuhan madrasah adalah merekrut siswa sebanyak-banyaknya untuk mempertahankan eksistensi madrasah. Selain itu, kebutuhan masyarakat akan pendidikan juga merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pihak pengguna jasa khususnya pengguna di bidang pendidikan dituntut agar lebih apresiatif dalam memilih dan mengambil keputusan untuk memasukan putra-putrinya pada sebuah lembaga pendidikan (madrasah/sekolah).

Terdapat sebuah trend di masyarakat pada saat ini, di mana masyarakat memiliki perhatian yang lebih terhadap sebuah lembaga pendidikan, khususnya perhatian pada mutu layanan pendidikan di mana putra-putri mereka menempuh pendidikan, hal tersebut berangkat dari sebuah kesadaran serta pemahaman akan pentingnya peran pendidikan bagi generasi penerus. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Karawang merupakan salah satu madrasah negeri berciri khas Islam yang berada di kabupaten Karawang. MAN 2

Karawang telah menyelenggarakan kepegawaian, menyelenggarakan urusan sarana dan prasarana, melakukan pembinaan kesiswaan, dan menjalin serta membina hubungan dengan siswa dan masyarakat. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Menengah yang dikeluarkan oleh Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 129a Bab IV Pasal 4, lebih dari 60% siswa yang bersekolah di MAN 2 Karawang berusia minimal 16-18 tahun. Angka Putus Sekolah yang ada di MAN 2 Karawang melebihi dari 1%, sementara dalam SPM Pendidikan Menengah angka putus sekolah tidak boleh lebih dari 1% dari jumlah yang bersekolah. Sarana dan prasana yang ada di MAN 2 Karawang berada pada kategori cukup, artinya saran dan prasana yang ada mencukupi namun kondisinya tidak baik atau dalam keadaan rusak ringan.

Jumlah dan ketersediaan tenaga kependidikan yang ada di MAN 2 Karawang dapat dikatakan masih belum memenuhi jumlah sesuai dengan kebutuhan, jika dipersentasekan jumlah SDM tenaga kependidikan kurang dari 40% untuk mencapai kebutuhan sekolah atau madrasah. Jumlah guru yang ada sudah memenuhi SPM Pendidikan Madrasah dari keseluruhan 99% guru

yang ada di MAN 2 Karawang. Guru yang ada di MAN 2 Karawang belum mencapai 90% yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional. Seluruh siswa memiliki lembar kerja siswa yang diberikan oleh pihak sekolah, namun untuk buku mata pelajaran lengkap hanya dipinjamkan oleh pihak sekolah dan jumlah yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah siswa yang ada. Jumlah siswa yang ada pada setiap rombongan belajar pada kelas XII MAN 2 Karawang mencapai 30-40 siswa. Siswa kurang dari 90% yang mencapai nilai memuaskan pada Uji Standar Nasional, dan lulusan MAN 2 Karawang 25% atau lebih melanjutkan ke perguruan tinggi negeri ataupun swasta yang ter-akreditasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini secara umum mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik pada kelas XII. Fokus penelitian mengambil objek penelitian pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan kelas XII, kepuasan peserta didik kelas XII, dan pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. Adapun penelitian

yang relevan dalam penelitian ini yaitu penelitian dari Leo Antina Pgb (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta didik Di Smp Islam Az-Zahra 2 Palembang. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, Implementasi kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Islam Az-Zahrah 2 Palembang dapat dikategorikan cukup baik, dengan rata-rata indeks di atas 80 %, akan tetapi ada beberapa dimensi kualitas layanan jasa pendidikan di SMP tersebut yang perlu dievaluasi ke depannya, seperti dimensi tangible dan reliability sehingga sekolah dapat meningkatkan kepuasan peserta didiknya. Dimensi kualitas layanan jasa pendidikan, yang meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (produk fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini termasuk metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:14) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat positivisme. Penelitian korelasional kadang diperlukan sebagai penelitian deskriptif, terutama disebabkan penelitian korelasional mendeskripsikan sebuah kondisi yang telah ada (Emzir, 2015:37). Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Arikunto, 2010:120). Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Arikunto, 2010:172).

Populasi jumlah keseluruhan yang terdiri atas objek atau subjek yang ditentukan oleh peneliti. Maka penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII di MAN 2 Karawang, populasinya adalah seluruh peserta didik kelas XII di MAN 2 Karawang sebanyak 138 peserta didik. Menurut Arikunto (2013:108) “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil keseluruhannya. Sebaliknya jika subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%”. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dimana pengambilan sample secara acak dari anggota populasi tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dari rumus slovin sampel yang diambil sebanyak 103 peserta didik. Teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan angket/kuesioner. Pengumpulan data berbentuk angket ini digunakan skala likert dengan 5 skala apabila pernyataan berbentuk positif maka skalanya yaitu Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Ragu-Ragu = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1, dan apabila pernyataan berbentuk negatif maka skalanya yaitu Sangat Tidak Setuju = 5, Tidak Setuju = 4, Ragu-Ragu = 3, Setuju = 2, Sangat Setuju = 1. Instrumen penelitian yang valid dan reliabel menjadi syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka hasil penelitian diharapkan menjadi valid dan reliabel. Hasil penelitian reliabel jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono 2017:172). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik (uji persyaratan analisis) dengan melakukan uji normalitas, uji linearitas. Selanjutnya dilakukannya pengujian hipotesis dengan menghitung koefisien korelasi, koefisien determinasi, taraf signifikansi, dan analisis regresi dengan menggunakan bantuan software

SPSS versi 25 OS.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X)

Kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini adalah hasil dari indikator KLP yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini merupakan bentuk sejauh mana perilaku

dan kinerja tidak berwujud dapat memenuhi kebutuhan peserta didik yang berada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. Kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini diukur dalam bentuk pernyataan yaitu berjumlah 18 (delapan belas). Hasil analisis deskriptif data variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dalam penelitian ini disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Kategorisasi Data Kualitas Layanan Pendidikan

No	Indikator	Mean (Rata-Rata)	Kategori
1	Reliability	3.88	Baik
2	Responsiveness	3.95	Baik
3	Assurance	3.92	Baik
4	Empathy	3.93	Baik
5	Tangible	3.87	Baik
Rata-Rata		3.91	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas layanan pendidikan (X) dengan menggunakan SPSS versi 25 for OS. Diperoleh total skor sebesar 7369,00 dengan rata-rata sebesar 3,91. Skor minimum 59,00 dan perolehan skor maksimum 90,00 dengan range sebesar 31,00. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari 103 responden yang merupakan sampel dari peserta didik kelas XII, memiliki kecenderungan rata-rata kualitas layanan pendidikan sebesar

78,2% dan tergolong dalam kategori baik.

Deskripsi Data Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini adalah hasil dari indikator KPD (kepuasan peserta didik) yaitu keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian, empati. Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini merupakan fungsi persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerjanya memenuhi

harapan, peserta didik akan puas. Jika kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, peserta didik akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas, sehingga kepuasan pelanggan perlu keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan di Madrasah Aliyah Negeri 2

Karawang. Dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik pada penelitian ini diukur dalam bentuk pernyataan sebanyak 20 (dua puluh) butir. Hasil analisis deskriptif data variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) dalam penelitian ini disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Kategorisasi Data Kepuasan Peserta Didik

No	Indikator	Mean (Rata-Rata)	Kategori
1	Keandalan	3,90	Baik
2	Berwujud	3,94	Baik
3	Daya Tanggap	3,88	Baik
4	Kepastian	3,88	Baik
5	Empati	3,92	Baik
Rata-Rata		3,90	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kinerja mengajar guru (Y) dengan menggunakan SPSS versi 25 for OS, diperoleh total skor sebesar 8044,00 dengan rata-rata sebesar 3,90. Skor minimum 58,00 dan perolehan skor maksimum 99,00 dengan range sebesar 41,00. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari 103 responden yang merupakan sampel dari peserta didik kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang, memiliki kecenderungan rata-rata kepuasan peserta didik sebesar 78% dan tergolong dalam kategori baik.

Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Pelaksanaan analisis data untuk menguji hipotesis, dilakukan pemeriksaan atau pengujian terhadap data yang diperoleh. Sebelum uji hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan uji normalitas dan linearitas.

Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Normality Test Kolmogorov Smimov dengan bantuan Software SPSS versi 25 for OS. Pengujian normalitas data dilakukan terhadap data variabel kualitas layanan pendidikan (X) dan variabel kepuasan peserta didik (Y). Dimana persyaratan data disebut normal jika probabilitas atau $p > 0,05$ pada uji normalitas Kolmogorov Smimov. Hasil

analisis uji normalitas data variabel kepuasan peserta didik (Y) disajikan pada kualitas layanan pendidikan (X) dan tabel berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

		Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Peserta Didik
N		103	103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	71.5437	78.0971
	Std. Deviation	6.31801	7.64727
Most Extreme Differences	Absolute	.078	.065
	Positive	.078	.065
	Negative	-.046	-.042
Test Statistic		.078	.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.131 ^c	.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kepuasan peserta didik pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa berdistribusi normal. Selanjutnya uji linearitas dalam hasil normalitas terhadap kedua variabel, penelitian ini dilakukan dengan memperoleh nilai 0,131 untuk variabel menggunakan uji *compare mean* kepuasan peserta didik (X) dan 0,200 menggunakan *bantuan software SPSS* untuk variabel kepuasan peserta didik (Y). menggunakan *veris 25 for OS*. Dua variabel dapat Hasil ini menunjukkan bahwa nilai *normalitas dengan Asymp. Sig (2-tailed) > dikatakan mempunyai hubungan linear 0,05*. Sehingga dapat dikatakan bahwa apabila signifikansi (linearity) kurang dari variabel kualitas layanan pendidikan dan 0,05.

Tabel 4
Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan Pendidikan	Between Groups	(Combined)	4925.433	27	182.423	13.161	.000
		Linearity	4574.196	1	4574.196	329.998	.000
		Deviation from Linearity	351.236	26	13.509	.975	.511
	Within Groups		1039.596	75	13.861		
	Total		5965.029	102			

Sumber: Output SPSS

Hasil uji linearitas menunjukkan sig, *deviation from linearity* 0,511 > 0,05. nilai sig. *linearity* 0,000 < 0,05 dan nilai Maka dapat diartikan bahwa terdapat

hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) atau dapat diartikan sebagai data variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) merupakan data linear.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan *Software*

SPSS versi 25 for OS. Dengan ketentuan nilai sig hasil uji korelasi $p < 0,05$ maka kedua data variabel memiliki pengaruh signifikan yang positif.

Analisis Koefisien Korelasi

Perhitungan koefisien korelasi menggunakan *software SPSS versi 25 for OS*. Hasil analisis koefisien korelasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Peserta Didik
Kualitas Layanan Pendidikan	Pearson Correlation	1	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	103	103
Kepuasan Peserta Didik	Pearson Correlation	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	103	103

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS

Tabel *Pearson Correlation* memaparkan nilai korelasi sebesar 0,876. Dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan oleh Sugiyono, maka nilai koefisien korelasi 0,876 berada diinterval 0,80 – 1.000 menunjukkan adanya hubungan korelasi sangat kuat antara variabel kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan peserta didik. Nilai Sig (0,000) < α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai korelasi Pearson (0,876) berarah positif, yang

berarti menunjukkan adanya korelasi positif sehingga apabila nilai variabel kualitas layanan pendidikan (X) meningkat maka variabel kepuasan peserta didik (Y) pun akan meningkat dan sebaliknya.

Analisis Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi menggunakan bantuan *software SPSS versi 25 for OS*. Hasil perhitungan determinasi pengaruh variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan

peserta didik (Y) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.767	.765	3.71088
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Pendidikan				

Sumber: Output SPSS

Hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,767 atau 76,7%. Dengan demikian menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik ditentukan oleh kualitas layanan pendidikan (X) sebesar 76,7%. Sedangkan sisanya sebesar 23,3% ditentukan oleh variabel lain yang belum diteliti.

Uji Signifikansi

Pengujian signifikansi data pengaruh kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di Madrasah Aliyah Negeri2 Karawang dilakukan dengan uji ANOVA dengan menggunakan bantuan *software SPSS*

versi 25 for OS. Hasil perhitungan uji signifikan menggunakan uji F adalah dengan memperhatikan nilai signifikansi (sig) pada tabel ANOVA dengan kriteria: H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha (0,05)$ terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y). Selanjutnya H_0 diterima jika jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha (0,05)$ tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y).

Hasil perhitungan uji signifikansi data pengaruh kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Signifikansi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4574.196	1	4574.196	332.171	.000 ^b
	Residual	1390.833	101	13.771		
	Total	5965.029	102			
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pendidikan						

Sumber: Output SPSS

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa besarnya F_{hitung} sebesar 332,171 > F_{tabel} 3,94 dengan nilai signifikansi (0,000) < sig. (0,05). Maka H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang.

Persamaan Regresi

Uji regresi linear sederhana dilakukan

untuk mengetahui sebuah persamaan pengaruh variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) dengan rumus persamaan regresi menggunakan program *software SPSS versi 25 for OS*. Hasil analisis persamaan regresi pengaruh variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.266	4.177		.542	.589
	Kualitas_Layanan_Pendidikan	1.060	.058	.876	18.226	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengaruh variabel kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) yaitu $\hat{Y} = 2,266 + 1,060 X$. Nilai konstanta sebesar 2,266 menyatakan apabila tidak ada variabel bebas (kualitas layanan pendidikan) maka nilai variabel terikat (kepuasan peserta didik) sebesar 2,266. Dimana jika terjadi peningkatan faktor kualitas layanan pendidikan (X) satu poin maka akan meningkatkan

kepuasan peserta didik (Y) sebesar 1,060.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta temuan-temuan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Pendidikan di

Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang berada pada kategori baik (3,91). Kualitas Layanan Pendidikan diukur dengan 5 indikator yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

2. Kepuasan Peserta Didik Kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang berada pada kategori baik (3,90). Kepuasan peserta didik diukur dengan 5 indikator yaitu: keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian, dan empati.
3. Berdasarkan hasil *instrument* yang telah dibagikan kepada responden (peserta didik kelas XII) tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Analisis hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh terhadap koefisien korelasi sebesar (0,876) yang menunjukkan adanya korelasi sangat kuat antara kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan peserta didik dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,767.

Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan peserta didik (Y) yang ditentukan oleh kualitas layanan pendidikan (X) sebesar (76,7%). Sedangkan sisanya sebesar 23,3 % ditentukan faktor-faktor pengaruh lainnya, variabel lain yang bukan merupakan bagian pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, Muhammad. 2019. *Statistika Berbasis Software SPSS*. Karawang: Universitas Singaperbangsa Karawang.