

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMKN 1 KARAWANG

Oleh : Enjang Sudarman

Sekolah Tinggi Manajemen IMMI
Email : enjangsudarman@stimaimmi.ac.id

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive random sampling dari populasi 527, dengan besaran sample (n=70), dan teknik analisis data menggunakan korelasi dan Regresi dengan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Layanan Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (t hitung = 10,024 $p < 0,05$). Kinerja Guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (t hitung = 13,593, $p < 0,05$). Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (F hitung = 99,505, $p < 0,05$). Kontribusi kualitas layanan pembelajaran dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 atau (74,8%) Sisanya sebanyak 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Implikasi penelitian ini adalah Kepala Sekolah perlu membuat kebijakan tentang upaya peningkatan kualitas layanan pembelajaran meliputi layanan sarana prasarana, layanan tenaga pendidik atau guru, dan karyawan, agar memenuhi kebutuhan proses pendidikan yang nyaman untuk meningkatkan kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Pembelajaran, Kinerja Guru, Kepuasan Peserta Didik

ABSTRACT

The effect of Quality Learning service and Teacher performance on student satisfaction at SMKN 1 Karawang. This study aims determine the effect of learning service quality and Teacher performance on student at SMKN 1 Karawang. The sampling technique used purposive random sampling from a population of 527, with a sample size (n=70), and analysis techniques using correlation and regression with the SPSS version 22 program. The results showed that the quality of learning services had a positive and significant effect on student satisfaction ($t = 10,024, p < 0,05$). Teacher performance has a positive and significant effect on student satisfaction (t count = 13,593, $p < 0,05$). Quality of Learning service and Teacher performance simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction (F count = 99.505, $p < 0.05$). the contribution of the Quality of Learning service and Teacher performance to student satisfaction is shown by the Adjusted R Square value of 0.748 or (74.8%). The Remaining 25.2% is influenced by other variables. The implication of the Quality of learning service and teacher performance to student satisfaction is shown by the Adjusted R Square value of 0.748 or (74.8%). The remaining 25.2% is influenced by other variables. The implication of this research is that the Principal needs to make a policy regarding efforts to improve the Quality of Learning services including infrastructure service, service for educators or teacher, and employees, in order to meet the needs of a comfortable educational process to increase student satisfaction.

Keyword: Quality of Learning Services, Teacher Performance, Student Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. SMKN 1 Karawang memberikan layanan pembelajaran kolaboratif *integrated learning* atau integrasi pembelajaran muatan nasional ke dalam pembelajaran muatan pemahaman (C2). *Integrated learning* yang telah dilaksanakan terdiri dari mata pelajaran fisika, kimia, bahasa Inggris dan seni budaya. Layanan pembelajaran SMKN 1 Karawang sebagai salah satu lembaga pendidikan yang berfokus untuk mempersiapkan lulusan yang siap kerja dan profesional. Berkolaborasi dengan dunia industri terdiri dari : Perekrutan PKL bagi peserta didik yang disebut dengan program PSG dengan kerjasama dengan : PT. Global Calfix Indonesia, PT. Cipta Rantau Mandiri, PT. Fiber Nusantara, Asco Daihatsu. Terdapat empat jenis kompetensi keahlian yang diberikan SMKN 1 Karawang kepada peserta didik untuk mengisi bidang pekerjaan di dunia industri yaitu ; 1) Instalasi tenaga listrik mencakup kompetensi keahlian; Instalasi penerangan Listrik, Instalasi Tenaga Listrik, Instalasi Motor Listrik, perbaikan peralatan listrik, dengan kriteria ketuntasan minimal (KKM) mencapai 75%. 2) teknik kendaraan ringan otomotif, mencakup kompetensi keahlian; pemeliharaan mesin kendaraan ringan, pemeliharaan sasis dan pemindah tenaga kendaraan ringan, pemeliharaan mesin kendaraan ringan, produk kreatif dan kewirausahaan dengan kriteria ketuntasan minimal KKM mencapai 75 %. 3) Teknik audio visual mencakup kompetensi keahlian; pemrograman, mikroprosesor dan mikrokontroler, penerapan rangkaian elektronika, perencanaan dan instalasi sistem audio video, penerapan sistem radio dan televisi, perawatan dan perbaikan peralatan audio dan video dengan kriteria ketuntasan minimal (KKM) mencapai 75%. 4) teknik komputer jaringan mencakup kompetensi keahlian; teknologi jaringan berbasis luas (wan) administrasi infrastruktur jaringan, administrasi sistem jaringan, teknologi layanan jaringan, produk kreatif dan kewirausahaan. Dengan kriteria ketuntasan minimal (KKM) mencapai 75%.

Dengan demikian suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan yang di harapkan oleh peserta didik di dalam lingkungan sekolah untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar, menurut Tjiptojo (2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan peserta didik. Kinerja guru yang baik akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan peserta didik sehingga kinerja guru perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik (Nunung & Dewi, 2016). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002;22).

Kualitas layanan dan kinerja guru yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Qurrotul Ainiyah, 2018). Oleh karena itu suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan dan kinerja guru yang sesuai apa yang diharapkan oleh peserta didik untuk melaksanakan kegiatannya sehingga peserta didik akan loyal terhadap lembaga tersebut. Menurut Herman Kartajaya (2009:95) mengungkapkan bahwa peserta didik yang sudah setia atau loyal akan bersedia membeli walaupun dengan harga yang sedikit lebih mahal. Permasalahan kepuasan peserta didik di SMK meliputi ; a) sarana dan prasarana yang tidak nyaman b) pelayanan administrasi; c) proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan tepat waktu (sesuai jadwal) sekolah mengarah siswa menjadi disiplin; bertanggung jawab, sopan, dan berbudi pekerti; d) sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler pengembangan minat dan bakat siswa; e) staf pengajar menguasai materi pelajaran untuk membantu siswa memaksimalkan pencapaian hasil belajar; f) adanya staf pengajar pengganti; g) komunikasi pihak sekolah dengan orangtua / wali siswa berkaitan dengan kegiatan di sekolah ; h) sekolah memberikan buku penunjang pelajaran bagi siswa; i) pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa merata tanpa memandang status sosial dan sebagainya. Selanjutnya kualitas layanan yang baik tidak hanya memengaruhi citra merek lembaga di mata peserta didik tetapi juga akan menciptakan kepuasan peserta didik di SMKN 1 KARAWANG. Berdasarkan latar masalah tersebut , berdasarkan uraian di atas dan pentingnya

kualitas layanan pembelajaran dan kinerja guru serta kepuasan peserta mendorong peneliti untuk melakukan penelitian.

2. Tinjauan materi

Kepuasan peserta didik

Kepuasan peserta didik adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang di sarankan setelah pemakaian. Peserta didik akan merespon harapannya terhadap pelayanan dan kinerja dari proses pelayanan yang menimbulkan tingkat kepuasan (Fandy Tjiptono, 2015:146). Kepuasan peserta didik adalah rasa puas dan tidak puas yang dialami oleh peserta didik selama mengikuti proses pembelajaran yang di ukur berdasarkan dimensi: (1) bukti langsung (tangibles) adalah kepuasan terhadap pelayanan fasilitas fisik meliputi: ruang belajar mengajar, perlengkapan alat belajar-mengajar, sarana komunikasi, sarana ibadah dan olahraga; (2) Keandalan (reliability), kepuasan peserta didik ketika memperoleh pelayanan dengan cepat, akurat, segera dan adanya kejelasan waktu dan biaya; (3) Daya tanggap (Responsiveness): Kesigapan dalam melayani, Tanggap menjawab pertanyaan /keluhan, Tangga dalam peemintaan kelengkapan belajar mengajar,tanggap dalam situasi darurat; (4) jaminan (assurance), pengetahuan yang di berikan, keterampilan yang di peroleh, program sekolah dapat di percaya, jaminan mendapat pekerjaan; (5) empati (Empathy), kemudahan memperoleh informasi, kemudahan melakukan hubungan dengan guru dan staf, memenuhi kebutuhan memperoleh fasilitas pembelajaran, memberikan perhatian kepada peserta didik (Berry dan parasuraman dalam alma, 2005). Penelitian terdahulu menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orang tua peserta didik, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik (puspitasari dan Budi wiyono (2015).

Kualitas layanan pendidikan

Pelayanan pendidikan adalah serangkaian kegiatan atau proses pelayanan pendidikan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang menjadi tujuan pendidikan (Moenir, 1992:13-18)) Kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Leo Antina, 2015) dari hasil berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan lima determinan kualitas layanan jasa pendidikan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Kualitas Layanan Pendidikan adalah pelayanan pembelajaran kepada peserta memenuhi standar kualitas berdasarkan dimensi dan indikator : intrakurikuler, kokurikuler,ekstrakurikuler, dan fasilitas. (1) dalam intrakurikuler meliputi; menerima pembelajaran normative, pembelajaran adavtife, pembelajaran produksi, pembelajaran muatan lokal, dan pengembangan diri; (2) kokurikuler meliputi, pemberian tugas kokurikuler mengikuti pendidikan sistem ganda (PKL), mengikuti uji kompetensi, mengikuti kunjungan industry, penilaian kokurikuler objektif dan adil, kokurikuler dijadikan tambahan dalam pemberian nilai; (3) ekstrakurikuler; pengembeangan minat, pengembangan bakat, membentuk kepribadian, membentuk jiwa sosial, membantu memperoleh pencapaian; (4) pelayanan fasilitas; jumlah MCK yang sebanding dengan jumlah siswa. Rasio ruang belajar teori mencukupi jumlah siswa,ruang perpustakaan memadai dan lengkap, ruang praktek harus memadai dan lengkap kemudahan memperoleh informasi (Wijaya, 2012).

Kinerja Guru

Kinerja guru dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan guru dalam melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Kinerja guru dapat dilihat dan diukur berdasarkan spesifikasi kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap guru meliputi: kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan kompetensi sosial (E. Mulyasa. 2005). Kinerja guru adalah hasil kerja berdasarkan kualitas dan kuantitas meliputi; (1) kinerja pedagogik; Menelaah karakteristik para peserta didik, memilih teori pembelajaran yang tepat, melakukan pengembangan kurikulum, melakukan pengembangan potensi para peserta didik, melakukan penilaian dan evaluasi

belajar. (2) kinerja berdasarkan kompetensi kepribadian: Berperilaku supel, berperilaku sabar, berperilaku disiplin dan jujur, berperilaku berwibawa dan sopan santun, berperilaku berakhlak mulia dan mematuhi norma; (3) kinerja berdasarkan kompetensi profesional: menerapkan materi pelajaran meliputi struktur, konsep, dan pola pikir keilmuannya, Menerapkan Standar Kompetensi, Kompetensi Dasar dan kompetensi ketuntasan minimal pelajaran. Melakukan pengembangan materi pelajaran, melakukan pengembangan keprofesionalan secara berkelanjutan, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi; (4) kinerja berdasarkan kompetensi sosial: bersikap objektif dalam pembelajaran, berkomunikasi dengan efektif, melakukan komunikasi baik secara lisan maupun tulisan (Barnawi. Dkk.2012).

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini populasi adalah peserta didik aktif SMKN 1 Karawang berjumlah 527 peserta didik, dari kelas X sebanyak 198 peserta didik, kelas XI sebanyak 173 peserta didik & kelas XII sebanyak 156 peserta didik tahun pelajaran 2021/2022. Adapun dalam penelitian ini sasaran populasinya adalah siswa dan sebagian orang tua SMKN 1 Karawang berjumlah 527 orang yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Besaran sampel melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh 70 responden siswa.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Penelitian Survey Lapangan (Field Research), yaitu penelitian di SMKN 1 Karawang. Dengan maksud memperoleh data-data primer dan sekunder. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuisioner untuk lebih jelasnya sebagai berikut: melalui kuisioner penulis mendapatkan data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumber yaitu responden yang menjadi sampel penelitian (data hasil sebaran kuisioner).

Instrumen Penilaian

Variabel kepuasan peserta didik disusun oleh penulis berdasarkan definisi operasional sebanyak 20 pernyataan dengan Cronbach's Alpha ,905. Contoh pernyataan ; "Saya merasa para guru di SMKN 1 Karawang memberikan materi pembelajaran normatif dan adaptif sesuai dengan standar"; "Saya merasa mendapatkan banyak keterampilan hard skill maupun soft skill sesuai bidang keahlian"; "Saya merasa program sekolah selalu terbaru dengan kebutuhan dunia industry"; "Saya merasa SMKN 1 Karawang memberikan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pembelajaran"; "Saya merasa ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, lap praktek sudah memadai".

Variabel Kualitas Layanan Pendidikan disusun oleh penulis berdasarkan definisi operasional sebanyak 20 pernyataan dengan Cronbach's Alpha ,914. Contoh pernyataan: "Saya merasa fasilitas sekolah berupa gedung ruang belajar teori, peraktek, dan laboratorium memadai"; "Saya merasa materi kegiatan ujian kompetensi untuk pencapaian keterampilan dan keahlian"; "Praktik Kerja Lapangan sudah sesuai dengan yang diharapkan"; "Saya merasa mudah untuk mengakses informasi mengenai sekolah"; "Saya merasa jumlah MCK dan kebersihan lingkungan di sekolah sudah memadai"; "Saya menerima pembelajaran nasional normative, adaptif, produktif dan muatan lokal".

Variabel Kinerja Guru disusun oleh penulis berdasarkan definisi operasional sebanyak 20 pernyataan dengan Cronbach's Alpha ,908. Contoh pernyataan: "Saya merasa guru di SMKN 1 Karawang sudah menerapkan standar pembelajaran dan memenuhi ketuntasan minimal"; "Saya

merasa guru di SMKN 1 Karawang bersikap objektif dalam penilaian hasil pembelajaran”; “Saya merasa guru di SMKN 1 Karawang melakukan komunikasi yang baik dengan siswa”; “Saya merasa guru di SMKN 1 Karawang memiliki rasa empati terhadap para siswa”; “Saya merasa guru di SMKN 1 Karawang sudah memilih teori pembelajaran yang tepat”.

Analisis Data

Metode analisis data menggunakan regresi dan korelasi untuk mencari pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik) analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

4. HASIL DAN PEMBAHASAAN

Perhitungan analisis regresi linier sederhana variabel independen variabel kualitas layanan pembelajaran (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y) dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

H1: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas layanan pembelajaran (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y).

Dari tabel 1. Dapat disusun persamaan regresi yaitu $Y = 28,076 + 0,687X_1$. Angka-angka dari persamaan ini dapat diartikan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 28,076 artinya jika Kualitas Layanan Pembelajaran (X_1) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') nilainya positif yaitu sebesar 28,076. (2) Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan Pembelajaran (X_1) sebesar 0,687 artinya jika Kualitas Layanan Pembelajaran mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,687. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Peserta Didik. (3) Kepuasan Peserta Didik yang diprediksi (Y') dapat dilihat pada tabel Casewise Diagnostic (kolom Predicted Value). Sedangkan Residual (*unstandardized residual*) adalah selisih antara Kualitas Layanan Pembelajaran dengan Predicted Kepuasan Peserta Didik, dan Std. Residual (*standardized residual*) adalah nilai residual yang telah terstandarisasi (nilai semakin mendekati 0 maka model regresi semakin baik dalam melakukan prediksi, sebaliknya semakin menjauhi 0 atau lebih dari 1 atau -1 maka semakin tidak baik model regresi dalam melakukan prediksi).

Tabel 1. Regresi Linier Variabel Kualitas Layanan Pembelajaran dengan Variabel Kepuasan Peserta Didik
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28,076	5,458		5,144	,000
Kualitas Layanan	,687	,069	,772	10,024	,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Peserta Didik

H2: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kinerja guru (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y).

Dari tabel 2. Disusun persamaan regresi yaitu $Y = 18,486 + 0,797X_2$, Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 18,486; artinya jika Kinerja Guru (X_2)

nilainya adalah 0, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') nilainya positif yaitu sebesar 18,486, (2) Koefisien regresi variabel Kinerja Guru (X_2) sebesar 0,797; artinya jika Kinerja Guru mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,797. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Tabel 2. Regresi sederhana variabel Kinerja Guru dengan Kepuasan Peserta Didik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,486	4,732		3,907	,000
Kinerja Guru	,797	,059	,855	13,593	,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Peserta Didik

H3. Ada pengaruh secara signifikan secara simultan antara kualitas layanan pembelajaran (X_1) dan variabel kinerja guru (X_2) terhadap kepuasan peserta didik (Y).

Dari tabel 3. Dapat disusun persamaan regresi berganda yaitu: $Y' = 16,366 + 0,201X_1 + 0,626X_2$
Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 16,366; artinya jika Kualitas Layanan Pembelajaran (X_1) dan Kinerja Guru (X_2) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') nilainya adalah 16,366, (2) Koefisien regresi variabel Kinerja Guru (X_2) sebesar 0,201. Artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kinerja Guru mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami penurunan sebesar 0,201. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara Kinerja Guru dengan Kepuasan Peserta Didik, semakin naik Kinerja Guru maka semakin naik pula Kepuasan Peserta Didik. (2) Koefisien regresi variabel Kinerja Guru (X_2) sebesar 0,626; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kinerja Guru mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,626. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kinerja Guru dengan Kepuasan Peserta Didik, semakin baik Kinerja Guru maka semakin meningkat Kepuasan Peserta Didik.

Tabel 3. Regres Berganda variabel-variabel Kualitas Layanan Pembelajaran (X_1), Kinerja Guru (X_2) dengan variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,366	4,718		3,469	,001
Kualitas Layanan	,201	,094	,226	2,136	,036
Kinerja Guru	,626	,098	,671	6,353	,000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Peserta Didik

Analisis Determinasi (R²)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen variabel kualitas layanan pembelajaran (X₁) dan kinerja guru (X₂) secara serentak terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik (Y). Disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865	,748	,741	5,29963

- a. Predictors: (Constant), Kinerja Guru, Kualitas Layanan
b. Dependent Variabel: Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,865. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik. Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,748 atau (74,8%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan Pembelajaran dan Kinerja Guru) terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta Didik) sebesar 74,8%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru) mampu menjelaskan sebesar 74,8% variasi variabel dependen (Kepuasan Peserta Didik). Sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lainnyang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah penulis bahas pada BAB V hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara signifikan Kualitas Layanan Pembelajaran (X₁) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang diperoleh nilai t hitung > t tabel (10,024 > 1.996). Dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 28,076 + 0,687X_1$, angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut (1) Konstanta sebesar 28,076; artinya jika Kualitas Layanan Pembelajaran (X₁) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') nilainya positif yaitu sebesar 28,076, (2) Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan Pembelajaran (X₁) sebesar 0,687; artinya jika Kualitas Layanan Pembelajaran mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,687.
2. Ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kinerja Guru (X₂) terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang diperoleh nilai t hitung > t tabel (13,593 > 1.996). dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 18,486 + 0,797X_2$. Angka-angka dari persamaan ini dapat diartikan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 18,486 artinya jika Kinerja Guru (X₂) nilainya adalah 0, Kepuasan Peserta Didik (Y') nilainya positif yaitu sebesar 18,486. (2) Koefisien regresi variabel Kinerja Guru (X₂) sebesar 0,797 artinya jika Kinerja Guru mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Peserta Didik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,797. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik, dengan pengaruhnya yang signifikan.
3. Ada pengaruh signifikan secara simultan variabel Kualitas Layanan Pembelajaran (X₁) dan Kinerja Guru bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang diperoleh F hitung > F tabel (99,505 > 2.74), maka ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru secara bersama-sama terhadap Kepuasan Peserta Didik. Sumbangan pengaruh variabel

independen Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta Didik) ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 atau (74,8%). Artinya variasi variabel independen yang digunakan dalam model penelitian Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru mampu menjelaskan sebesar 74,8% variasi variabel dependen (Kepuasan Peserta didik), sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka saran-saran dan rekomendasi adalah sebagai berikut :

1. Kepala sekolah perlu membuat kebijakan tentang upaya peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran meliputi layanan sarana prasarana, layanan tenaga pendidik atau guru, dan layanan tenaga kependidikan atau karyawan, memenuhi kebutuhan proses pendidikan yang nyaman.
2. Kinerja guru perlu untuk ditingkatkan secara maksimal demi tercapainya tujuan pembelajaran dengan cara meningkatkan kompetensi guru pada saat mengajar yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan peserta didik.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja guru sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik. Oleh karena itu sangat diperlukan kebijakan-kebijakan yang tepat untuk mendukung hal tersebut, seperti kelengkapan sarana pendidikan, pelatihan dan pendidikan mengenai metodologi mengajar dan kompetensi penunjang lainnya.

REFERENSI

- A.S Moenir.1992. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta
- Barnawi dan M Arifin. 2007. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Burhan B (2012), Metodologi Penelitian Kuantitatif. Prenada, Jakarta.
- E. Mulyasa. 2005. Menjadi Guru Profesional. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Eka Prihatin. (2011) Manajemen Peserta Didik. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono, 1998, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Andy, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2015, Strategi Pemasaran, Penerbit Andy, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono (2007) "Strategi Pemasaran", Yogyakarta : Andi.
- Gerson, Richard F.2001. Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.
- Komalasari, Kokom.2010. "Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi". Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, Amstrong.2000. Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi kedua belas, jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kunandar. 2007. Guru Profesional : Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan. Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Pustaka.

Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang: Indigo Media

Maisaroh, & Burhanudin, (2003) Manajemen Pendidikan. Malang: Universitas Negeri Malang.

Nana Syaodih Sukmadinata. (2010). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nana Syaodih Sukmadinata. 2016. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nunung, A.S, & Dewi S, (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan

Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung Jurnal Indonesia Membangun.

Philip Kotler. 2005. Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.

Prawirosentono, Suyadi.1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE

Qorrotul Ainiyah, (2018) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta

didik Di Lembaga I'dadiyah Wilayah Al-Hasyimiyah Jurnal.

Rahmayanti, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha. Ilmu

Ratnasari. Ririn. Tri & Mastuti. H. Aksa. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan Kedua. Bogor:

Ghalia Indonesia

Sanjaya, Wina. (2014) Strategi Pembelajaran, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Siagian, S.P. (2007) Manajemen sumber daya manusia. Jakarta : Bumi Aksara.

Soedijarto. 1993. Menuju Pendidikan nasional yang Relevan dan Bermutu. Jakarta : Balai Pustaka.

Sopiantin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sri Minarti, (2011). Manajemen Sekolah, Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA

Sugiyono. (2011), Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Uno, Hamzah. B. (2010). Perencanaan Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara

Zulkarnain, 2012, Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Wijaya, Tony. (2012). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.