

**PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DAN
KEPUASAN ORANG TUA DI SMP NEGERI 3 GUNTUR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Islam
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

ANGGIE ROSYADA FAIZAH

NIM : 1603036092

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggie Rosyada Faizah
NIM : 1603036092
Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA DI SMP NEGERI 3 GUNTUR

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 13 Juni 2020
Saya yang menyatakan



Anggie Rosyada Faizah
NIM: 1603036092



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP PRESTASI SISWA DAN
KEPUASAN ORANG TUA DI SMP NEGERI 3
GUNTUR**

Penulis : Anggie Rosyada Faizah
NIM : 1603036092
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 25 Juni 2020

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Drs. H. ABDUL WAHID, M.Ag.
NIP. 196911141994031003

Sekretaris,

AGUS KHUNAIFI, M.Ag.
NIP. 197602262005011004

Penguji I,

Prof. Dr. H. FATAH SYUKUR, M.Ag.
NIP. 196812121994031003

Penguji II,

MUKHAMAD RIKZA, S.Pd.I., M.Si
NIP. 198003202007101001

Pembimbing,

Dr. FATKUROJI, M.Pd
NIP: 197704152007011032

NOTA DINAS

Semarang, 18 Juni 2020

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul	:	Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur.
Penulis	:	Anggie Rosyada Faizah
NIM	:	1603036092
Jurusan	:	Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,



Dr. Fathurroji, M.Pd

NIP: 197700415 200701 1032

ABSTRAK

Anggie Rosyada Faizah, 2020. Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur.

Dr. Fatkhuroji, M.Pd

Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas mutu lembaga pendidikan. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah layanan jasa pendidikan. Keberhasilan layanan jasa pendidikan yang ada, diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua. Adapun rumusan masalah penelitian ini 1) Seberapa besar pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur ? 2) Seberapa besar pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Responden penelitian berjumlah 90 orang tua siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dianalisis regresi sederhana.

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan memberikan sumbangan sebesar 90,3% sisanya 9,7 %. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua dan memberikan sumbangan sebesar 97,1% sisanya 2,9%.

Adapun saran dari penelitian ini untuk pihak SMP Negeri 3 Guntur yaitu : meningkatkan kualitas pendidik, menyediakan layanan ekstrakurikuler, menyediakan alat penunjang pendidikan, memperbaiki kualitas perpustakaan, dan memperbaiki komunikasi dengan orang tua.

Kata Kunci: Layanan Jasa Pendidikan, Prestasi Belajar Siswa, Kepuasan Orang Tua

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/Untuk 1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan diftong

= اؤ au

= ائ a

MOTTO

ان طالب العلم لا ينال العلم ولا ينتفع به بتعظيم العلم
واهله وتعظيم الاستاذ وتوقيره

*“orang yang mencari ilmu tidak akan mendapatkan ilmu jika
tidak memulyakan ilmu dan juga ahli ilmunya”¹*

¹ Syeh Ibrahim bin Ismail, *Taklim Mutaallim*, (Surabaya : Maktubah Imam).hlm. 16.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulisan panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan nikmat kepada semua hamba-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa risalah untuk membimbing manusia dari kebodohan menuju jalan yang terang. Semoga kita semua senantiasa mendapatkan syafa'at dari beliau di dunia dan di akhirat. *Amin*.

Penelitian yang berjudul “**Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur**”. Hal ini merupakan sebuah hasil karya ilmiah yang menjadi syarat untuk mencapai gelar sarjana (S.1) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang. Adapun dalam menyelesaikan buah karya ini, penulis mengalami beberapa kendala dan hambatan yang pada akhirnya semuanya mampu penulis hadapi dengan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak yang membantu dalam penyelesaiannya sampai akhir.

Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan serta bimbingan baik secara moril maupun materiil. Maka dalam kesempatan ini dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. Hj. Lift Anis Ma'shuma, M.Ag., yang telah memberikan izin penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkurroji, M.Pd., yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.
4. Pembimbing I, Dr. Fatkhuroji, M.Pd., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen wali, Dr. Fahrurrozi, M.Ag., yang selalu memotivasi dan memberikan arahan selama dibangku perkuliahan serta memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepala SMP Negeri 3 Guntur, Ahmad Sokhib, S.Pd, M.Pd beserta ibu guru SMP Negeri 3 Guntur, Mahmudah Puji Lestari, S.Pd, M.Pd., yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademik di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
8. Pengasuh Pondok Pesantren Fadhlul Fadhlun, DR. KH. Fadlolan Musyaffa', Lc.,MA. Yang telah memberikan banyak nasehat dan motivasi untuk terus belajar dan berusaha.
9. Orang Tua, Bapak Ahmad Fauzi dan Ibu Nur Rosidah, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran dan do'a yang tulus serta memberi semangat dan dukungan yang luar bisa, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah serta skripsi dengan lancar.
10. Adik ku tersayang Dinda Rosita Fauzizah yang memberikan dukungan moril maupun materil dan memberikan semangat serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabat MPI C 2016 khususnya Wafi, Eva, Septin, Silvi, Tim MI Al Khoiriyyah 2 Semarang serta TIM KKN Posko 48 Desa Tuntang. Ini bukanlah akhir dari persahabatan kita, esok masih ada waktu tuk berjumpa, semoga kita selalu berada di jalan-Nya.
12. Sahabat – sahabat Pondok Pesantren Fadhlul Fadhlan khususnya “angkatan pejuang”, yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat selama ini.
13. Semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis tidak dapat memberikan sesuatu yang berharga, hanya do’a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah swt menerima amal baik mereka, serta membalasnya dengan sebaik-baik balasan. *Amiin*.

Tiada gading yang tak retak, tidak ada sesuatu yang tidak ada cacatnya, begitu pula dengan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam sistematika penulisan, penyusunan kata, referensi, dan beberapa aspek inti didalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis secara

khusus dan umumnya bagi para pembaca semuanya.
Amiin.

Semarang, 15 Juni 2020
Penulis

Anggie Rosyada Faizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR	
GAMBAR	xv
iii	
DAFTAR	
LAMPIRAN	xi
x	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN	
TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA	
DAN KEPUASAN ORANG TUA	10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Layanan Jasa Pendidikan.....	10
2. Prestasi Belajar Siswa.....	29

3. Kepuasan Orang Tua	49
4. Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua	62
B. Kajian Pustaka	66
C. Kerangka Berpikir	69
D. Rumusan Hipotesis	73
BAB III METODE PENELITIAN	71
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	71
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	72
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	72
D. Variabel Penelitian.....	74
E. Uji Validitas dan Reabilitas	83
F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	98
G. Teknik Analisis Data	99
H. Hasil	
Akhir	10
6	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	10
8	
A. Hasil	
Penelitian	10
8	

1. Profil SMP Negeri 3	
Guntur	10
8	
2. Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 3	
Guntur	10
9	
3. Deskripsi Data tentang Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3	
Guntur	11
0	
4. Deskripsi Data tentang Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3	
Guntur	14
5	
5. Deskripsi Data tentang Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3	
Guntur	15
2	
B. Pembahasan.....	17
8	
1. Analisis	
Pendahuluan	17
8	
2. Uji	
Hipotesis	18
2	
C. Pembahasan Hasil	
Penelitian.....	20
8	

D. Keterbatasan	
Penelitian	21
0	

BAB V

PENUTUP	21
2	
A. Kesimpulan	21
2	
B. Saran	21
5	
C. Penutup	22
0	

DAFTAR

PUSTAKA	22
2	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Sampel	75
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator	80
Tabel 3.3	Uji Validitas Variabel X	85
Tabel 3.4	Data Prestasi Belajar	90
Tabel 3.5	Uji Validitas Variabel Y_2	92
Tabel 3.6	Uji Statistik Reliabilitas	97
Tabel 3.7	Teknik Penilaian	102
Tabel 4.1	Hasil Jawaban Kuesioner Variabel (X)	112
Tabel 4.1.1	Distribusi jawaban responden soal nomor 1...	116
Tabel 4.1.2	Distribusi jawaban responden soal nomor 2 ...	118
Tabel 4.1.3	Distribusi jawaban responden soal nomor 3 ...	119
Tabel 4.1.4	Distribusi jawaban responden soal nomor 4 ...	120
Tabel 4.1.5	Distribusi jawaban responden soal nomor 5 ...	121
Tabel 4.1.6	Distribusi jawaban responden soal nomor 6 ...	122
Tabel 4.1.7	Distribusi jawaban responden soal nomor 7 ...	123
Tabel 4.1.8	Distribusi jawaban responden soal nomor 8 ...	125
Tabel 4.1.9	Distribusi jawaban responden soal nomor 9 ...	126
Tabel 4.1.10	Distribusi jawaban responden soal nomor 10..	127
Tabel 4.1.11	Distribusi jawaban responden soal nomor 11..	129
Tabel 4.1.12	Distribusi jawaban responden soal nomor 12..	130
Tabel 4.1.13	Distribusi jawaban responden soal nomor 13..	131

Tabel 4.1.14	Distribusi jawaban responden soal nomor 14..	133
Tabel 4.1.15	Distribusi jawaban responden soal nomor 15..	134
Tabel 4.1.16	Distribusi jawaban responden soal nomor 16..	135
Tabel 4.1.17	Distribusi jawaban responden soal nomor 17..	136
Tabel 4.2	Skor Kuesioner Variabel (X)	137
Tabel 4.3	Distribusi Skor Mean (X)	142
Tabel 4.4	Kualitas Variabel (X)	144
Tabel 4.5	Data Prestasi Belajar Siswa (Y ₁)	146
Tabel 4.6	Distribusi Skor Mean (Y ₁)	149
Tabel 4.7	Kualitas Variabel (Y ₁)	151
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Kuesioner Variabel (Y ₂)	152
Tabel 4.8.1	Distribusi jawaban responden soal nomor 1....	156
Tabel 4.8.2	Distribusi jawaban responden soal nomor 2....	157
Tabel 4.8.3	Distribusi jawaban responden soal nomor 3....	158
Tabel 4.8.4	Distribusi jawaban responden soal nomor 4....	159
Tabel 4.8.5	Distribusi jawaban responden soal nomor 5....	160
Tabel 4.8.6	Distribusi jawaban responden soal nomor 6....	161
Tabel 4.8.7	Distribusi jawaban responden soal nomor 7....	162
Tabel 4.8.8	Distribusi jawaban responden soal nomor 8....	163
Tabel 4.8.9	Distribusi jawaban responden soal nomor 9....	164
Tabel 4.8.10	Distribusi jawaban responden soal nomor 10..	165
Tabel 4.8.11	Distribusi jawaban responden soal nomor 11..	166
Tabel 4.8.12	Distribusi jawaban responden soal nomor 12..	167

Tabel 4.8.13	Distribusi jawaban responden soal nomor 13..	169
Tabel 4.9	Skor Kuesioner Variabel (Y_2)	171
Tabel 4.10	Distribusi Skor Mean Variabel (Y_2).....	176
Tabel 4.11	Kualitas Variabel (Y_2)	178
Tabel 4.12	Tabel Penolong Regresi	179
Tabel 4.13	Koefisien Korelasi XY_1	185
Tabel 4.14	Tingkat Koefisien Korelasi XY_1	185
Tabel 4.15	Koefisien Korelasi XY_1	197
Tabel 4.16	Tingkat Koefisien Korelasi XY_1	198

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	87
Gambar 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Y2.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Visi dan Misi SMP Negeri 3 Guntur	226
Lampiran 2	Nama Responden Uji Coba Penelitian	228
Lampiran 3	Angket Uji Coba Penelitian	230
Lampiran 4	Nama Responden Penelitian	235
Lampiran 5	Angket Penelitian	238
Lampiran 6	Surat Bukti Telah Melakukan Riset	243
Lampiran 7	Surat Penunjukan Pembimbing	244
Lampiran 8	Sertifikat IMKA	245
Lampiran 9	Sertifikat TOEFL	246
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup	247

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan jasa pendidikan merupakan layanan jasa yang diberikan sekolah atau madrasah kepada siswa untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Upaya mewujudkan tujuan pendidikan tentunya diperlukan layanan jasa pendidikan yang baik agar tujuan dari pendidikan itu tercapai. Dengan layanan jasa pendidikan yang baik tentunya dapat menciptakan generasi siswa yang berprestasi. Upaya meningkatkan prestasi belajar siswa tentunya harus didukung beberapa faktor, diantaranya (1) peningkatan mutu tenaga kerja, (2) Motivasi belajar, (3) Pemenuhan sarana belajar siswa.

Dari ketiga faktor yang telah disebutkan diatas perlu diketahui bahwa faktor pertama dan ketiga termasuk dalam kesatuan yaitu layanan jasa pendidikan, yang artinya untuk meningkatkan suatu prestasi belajar di perlukan layanan jasa pendidikan yang baik. Hal ini menuntut sekolah untuk memberikan layanan jasa pendidikan yang baik agar siswa merasa aman dan nyaman dalam kegiatan belajar mengajar yang mana

dapat berpengaruh terhadap hasil belajar siswa atau prestasi belajar siswa.²

Pada era globalisasi saat ini orang tua berlomba-lomba untuk memasukan anaknya ke sekolah yang memberikan layanan pendidikan yang baik atau dapat dikatakan bermutu tinggi. Pendidikan dikatakan bermutu apabila memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang meliputi lulusan yang cerdas komprehensif, kurikulum yang dinamis sesuai kebutuhan zaman, proses pembelajaran yang berorientasi pada siswa dan mengembangkan kreativitas siswa, proses pembelajaran dilengkapi dengan sistem penilaian dan evaluasi pendidikan yang andal, sah, dan memenuhi prinsip – prinsip. Selain itu, sekolah harus memberikan pelayanan pendidikan yang baik kepada pengguna jasa pendidikan.³

Memberikan pelayanan pendidikan yang baik merupakan kewajiban bagi setiap lembaga pendidikan. Memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pengguna jasa pendidikan yakni siswa, orang tua dan masyarakat tidaklah mudah. Oleh karena itu, sekolah harus

² Muhibin Syah, Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000). Hlm. 93

³ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000) hlm 93.

mempunyai perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang baik. Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan pelanggan.

Dalam dunia bisnis kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskannya konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan konsumen adalah suatu persepsi konsumen terhadap suatu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Karena kepuasan merupakan faktor penting maka banyak studi dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen.⁴

⁴ Murty Y.Harry, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Persepsi dan Kepercayaan Siswa serta Dampaknya terhadap Kepuasan Siswa di SMA Santo Ignasius singkawang*, (Jakarta : 2014).

Sama halnya dengan dunia bisnis, dalam dunia pendidikan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memilih inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling memengaruhi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pemasaran jasa pendidikan untuk memenangkan kompetisi antar sekolah serta untuk meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas dan profesionalisme manajemen sekolah. Masyarakat sebagai pelanggan sekolah (siswa, orang tua, serta pihak – pihak yang terkait lainnya) perlu diyakinkan bahwa sekolah yang akan dipilih adalah sekolah yang memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan dan tuntutan zaman.

Kepuasan pelanggan harus berbanding lurus dengan prestasi yang dicapai oleh siswa, karena Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan pelanggan. Pelanggan pendidikan merasa puas

apabila out put yang dikeluarkan oleh sekolah memiliki mutu yang tinggi. Prestasi belajar siswa tidak bisa hanya diukur dari aspek kognitif saja, melainkan bisa diukur dari aspek lain.

SMP Negeri 3 GUNTUR dipilih sebagai lokasi dan objek penelitian dengan alasan peneliti menganggap bahwa SMP Negeri 3 GUNTUR masih perlu pembenahan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh SMP N 3 Guntur sudah terbilang cukup baik, prestasi yang diraih oleh siswanya juga cukup baik, terutama dalam bidang non akademik. Prestasi siswa dalam bidang akademik juga sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya hasil belajar siswa disetiap mata pelajaran. Artinya bahwa prestasi siswa dalam bidang non akademik lebih baik dari prestasi akademik.

Dilihat dari sisi gedungnya SMP N 3 Guntur bukanlah sekolah yang terbilang besar untuk ukuran sekolah pada umumnya, karena sekolah tersebut hanya hanya memiliki 6 ruang kelas dan 174 siswa dan beberapa ruang lain untuk menunjang kegiatan siswa, akan tetapi prestasi yang mereka dapat tidak kalah dengan sekolah –

sekolah besar lainnya. Akan tetapi masih banyak kendala yang dihadapi oleh SMP N 3 Guntur dalam bidang prestasi akademik diantaranya nilai hasil belajar (UTS dan UAS) yang masih belum sesuai harapan, nilai ujian nasional yang belum sesuai harapan, kurangnya sumber daya manusia (pendidik dan tenaga kependidikan), dana pendidikan yang belum mampu mengcover semua kegiatan pendidikan, sarana prasarana yang belum mampu memfasilitasi semua kegiatan pendidikan, dan lain sebagainya. Hal tersebut akan mempengaruhi prestasi belajar siswa apabila tidak ada perbaikan yang dilakukan sekolah. Apabila prestasi siswa terganggu atau tidak ada peningkatan akan mengakibatkan tingkat orang tua merasa puas akan sangat rendah. Oleh karena itu sekolah harus memperbaiki layanan jasa pendidikannya.

Prestasi yang diperoleh oleh siswa SMP N 3 Guntur tentunya juga berkaitan dengan layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sekolah kepada siswa sudah cukup baik, tetapi masih perlu banyak pembenahan dalam layanan jasa pendidikan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan tersebutlah peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah layanan jasa

pendidikan memiliki pengaruh terhadap prestasi belajar dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur ?
2. Seberapa besar pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka secara operasional tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan besarnya pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi siswa di SMP Negeri 3 Guntur.
- b. Untuk menjelaskan besarnya pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menambah kontribusi keilmuan dalam rangka menganalisis pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.
- 2) Dapat memberikan informasi penting bagi *stakeholder* tentang pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.
- 3) Penelitian ini sebagai dokumentasi bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Sekolah

Penelitian ini dapat memberikan informasi positif bagi SMP Negeri 3 Guntur tentang pola layanan jasa pendidikan, selain itu sebagai bahan rujukan dalam pengembangan mutu pendidikan melalui pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh madrasah agar dapat membantu siswa dalam meningkatkan prestasinya serta menciptakan kepuasan bagi orang tua siswa.

2) Bagi Guru

Penelitian ini memberikan informasi positif kepada guru tentang layanan jasa pendidikan yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua. Hal ini dapat membantu guru dalam melakukan peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan itu sendiri.

3) Bagi Siswa

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi siswa karena siswa dapat mengetahui kualitas layanan jasa pendidikan yang disediakan oleh pihak sekolah, karena hal tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap prestasi belajar siswa.

4) Bagi Orang Tua

Penelitian ini dapat membantu orang tua untuk mengetahui kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada anaknya. Dari hal ini orang tua dapat selalu memantau kualitas layanan jasa pendidikan sekolah dan juga prestasi belajar siswa.

5) Bagi Penulis

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang layanan jasa pendidikan yang berpengaruh dengan prestasi belajar siswa serta kepuasan orang tua.

BAB II
PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DAN
KEPUASAN ORANG TUA

A. Deskripsi Teori

1. Layanan Jasa Pendidikan

a. Pengertian Layanan Jasa Pendidikan

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan bagi penyedia jasa informasi dan edukasi. Memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang menunjang prestasi siswa bukanlah merupakan hal yang mudah. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan juga fasilitas yang memadai agar tercipta kenyamanan kepada siswa. Setiap sekolah atau madrasah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas / baik kepada pengguna jasa pendidikan itu sendiri. Sebelum itu perlu diketahui tentang definisi layanan jasa pendidikan itu sendiri. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹

Dalam pelayanan seringkali terkait unsur jasa, sehingga pelayanan sering pula disebut sebagai jasa. Sejumlah ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara bulat. Kotler merumuskan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan

¹ Woro Mardikawati dan Naili Farida, “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*”, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 2, No. 1, Maret/2013) hlm. 68.

apapun. Menurut Zeithaml dan Bidner adalah “jasa itu tidak sebagai deeds (tindakan, prosedur, aktifitas); proses – proses, dan unjuk kerja yang ingtangible”.²

Sedangkan kata pendidikan menurut etimologi berasal dari kata dasar “didik”. Dengan memberikan awalan “Pe” dan akhiran “kan”, maka mengandung arti “perbuatan” (hal, cara, dan sebagainya).³ Istilah pendidikan ini semula berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Paedagogie*” yang berarti bimbingan yang diberikan kepada anak. Istilah ini kemudian diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dengan “Education” yang berarti pengembangan atau bimbingan.⁴

Pengertian lain mengatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya

² Atik Andriana, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)*”, <http://docplayer.info/30870022-Jurnal-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-studi-kasus-pada-konsumen-cv-mufidah-oleh-atik-andriana-nim-abstrak.html>, diakses 18 Desember 2019.

³ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1985), hlm.702.

⁴ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1998), cet. Ke-2, hlm.1.

untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁵

Adapun dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْحَيَاةَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari kami apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan

⁵ Undang – undang Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 1, ayat (1).

dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah Allah lagi maha kaya lagi maha terpuji”.⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan jasa pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan.

b. Karakteristik Layanan Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Jasa pendidikan secara umum memiliki karakteristik utama sebagai berikut :⁷

1) Tidak berwujud (*Ingtangibility*)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengonsumsinya (menjadi subsistem lembaga

⁶ Tafsir.com

⁷ Buchari Alma dan Ratih Hurriyati *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.153-174.

pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan. Beberapa hal yang akan dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah:

1. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
 2. Menekankan pada manfaat yang akan diperoleh (lulusan lembaga pendidikan).
 3. Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga pendidikan (education brand name).
 4. Memakai nama seseorang yang sudah dikenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.
- 2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa

pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan. Dengan demikian, jasa lebih diutamakan penjualannya secara langsung dengan skala operasi yang terbatas. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih para penyaji jasa agar mereka mampu membina kepercayaan pelanggannya (peserta didik).

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh karena itu, jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar. Untuk mengantisipasi hal tersebut, lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. Pertama, melakukan seleksi

dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebih baik. Kedua, membuat standarisasi proses kerja dalam menghasikan jasa pendidikan dengan baik. Ketiga, selalu memonitor kepuasan peserta didik melalui sistem kotak saran, keluhan, maupun survey pasar.

4) Mudah Musnah (*Perishability*).

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi masalah dalam mempersiapkan pelayanannya. Untuk itu, diperlukan program pemasaran jasa yang sangat cermat agar permintaan terhadap jasa pendidikan selalu stabil.

Banyak ahli yang mengemukakan karakteristik jasa, diantaranya adalah: Kotler

mengemukakan bahwa jasa mempunyai empat cirri utama (1) tidak berwujud, sehingga konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian maka konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, (2) tidak terpisahkan (*inseparability*), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa, (3) bervariasi (*variability*), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung siapa, kapan dan dimana menyajikannya, (4) mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.⁸

c. Dimesi Layanan Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh*, Terjemahan, (Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI, 1999) Hal : 14

menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:⁹

a. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.¹⁰ Sedangkan menurut Kotler (2008:56), penyajian jasa dapat dikatakan handal apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Memberikan layanan sesuai saji.
- 2) Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan.
- 3) Melakukan pelayanan pada saat pertama.
- 4) Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.
- 5) Mempertahankan rekor bebas cacat.¹¹

⁹ Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008) Hal:95

¹⁰ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 32

¹¹ Kurniawati, Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, [http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210 391 211.pdf? sequence = 1](http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210%20391%20211.pdf?sequence=1), diakses 11 Maret 2020 pukul 20.38.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint yang diajukan konsumen.¹² Daya tanggap (*responsiveness*) yang didalamnya terdapat kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada siswa dengan penyampaian informasi yang jelas.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta

¹² Buchari Alma, Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 32

memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”¹³ Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

d. Empati (*empathy*)

Empati yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Misalnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.¹⁴ Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya guru tidak mau mengetahui nama siswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak

¹³ Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28).

¹⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 32

ramah dan berempati akan kebutuhan siswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti fisik yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.¹⁵ Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Misalnya saja jika gedung kurang memadai, peralatan tidak lengkap, dan penampilan pegawai yang tidak rapi, maka akan menyebabkan siswa malas untuk datang dan mereka akan mencari sekolah lain yang memenuhi kebutuhan mereka.

d. Produk Layanan Jasa Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁶ Dalam jasa

¹⁵ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 32

¹⁶ Kotler, *Marketing Manajemen 10th edition*, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc). Hal: 54.

pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.¹⁷

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas :¹⁸

- a) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi.

¹⁷ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012) Hal: 390.

¹⁸ Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2009) Hal : 227-228.

- b) Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
- c) Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain-lain.
- d) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengunjung rumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain.
- e) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.
- f) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

Produk jasa pendidikan hanya bisa dikonsumsi oleh konsumen, pada saat proses produksi

berlangsung. Sementara, produk barang dan jasa lain, selain pendidikan, yang terlihat secara fisik biasanya diproduksi di pabrik atau di tempat-tempat tertentu, kemudian didistribusikan oleh distributor ke toko dan baru bisa dikonsumsi oleh konsumen. Pada bidang jasa pendidikan, faktor penyedia jasa pendidikan (orang) langsung berperan dalam proses produksi jasa tersebut.

e. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat umum.

Menurut Oteng Sutisna dalam bukunya yang berjudul Administrasi pendidikan mengatakan bahwa

bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah :¹⁹

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang – orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain – lain.
- 2) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian – bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga – tenaga di perpustakaan, pusat – pusat

¹⁹ Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa, 1985), Hlm. 65.

sumber belajar dan laboratorium; ahli – ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.

- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi spesialis yang mempunyai tanggung jawab terhadap bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.²⁰

b. Layanan Bantu.

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:²¹

- 1) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa.

²⁰ Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa, 1985), Hlm. 65.

²¹ Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa, 1985), Hlm. 68.

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang – barang milik sekolah dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya

kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.²²

4) Layanan Informasi.

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman misalnya hasil belajar anak, dsb.

2. Prestasi Belajar Siswa

a. Pengertian Belajar

Prestasi belajar siswa tidak bisa dipisahkan dari perbuatan belajar siswa itu sendiri, karena prestasi belajar adalah hasil dari proses pembelajaran itu sendiri. Bagi seorang siswa belajar adalah kewajiban. Berhasil atau tidaknya seorang siswa dalam pendidikan tergantung proses belajar yang dialami siswa tersebut.

Dalam kegiatan belajar dan mengajar di Sekolah terjadi sebuah proses yaitu interaksi antara guru dengan siswa, siswa dengan siswa jika terjadi kegiatan belajar

²² Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa, 1985), Hlm. 68.

kelompok. Dalam interaksi tersebut akan terjadi sebuah proses pembelajaran, pembelajaran secara umum didefinisikan sebagai suatu proses yang menyatukan kognitif, emosional, dan lingkungan pengaruh dan pengalaman untuk memperoleh, meningkatkan, atau membuat perubahan pengetahuan satu, keterampilan, nilai, dan pandangan dunia. Menurut Abu Ahmadi, “belajar merupakan proses dimana tingkah laku ditimbulkan atau diubah melalui latihan pengalaman”.²³ Belajar juga dapat diartikan sebagai suatu proses berfokus pada apa yang terjadi ketika belajar berlangsung. Penjelasan tentang apa yang terjadi merupakan teori – teori belajar.²⁴

Teori manapun pada prinsipnya, belajar meliputi segala perubahan baik berpikir, pengetahuan, informasi, kebiasaan, sikap apresiasi maupun pengertian. Ini berarti kegiatan belajar ditunjukkan oleh adanya perubahan tingkah laku sebagai hasil

²³ Murni, Yanto, Syarifah, Penerapan Teori Sosial dalam Menumbuhkan Akhlak Anak Kelas I Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Rejang Lebong, (Bengkulu : Stain Curup), hlm 68.

²⁴ Murni, Yanto, Syarifah, Penerapan Teori Sosial dalam Menumbuhkan Akhlak Anak Kelas I Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Rejang Lebong, (Bengkulu : Stain Curup), hlm 65.

pengalaman. Perubahan akibat proses belajar adalah karena adanya usaha dari individu dan perubahan tersebut berlangsung lama. Belajar merupakan kegiatan yang aktif, karena kegiatan belajar dilakukan dengan sengaja, sadar dan bertujuan. Agar kegiatan belajar mencapai hasil yang optimal, maka diusahakan faktor penunjang seperti kondisi peserta didik, fasilitas dan lingkungan yang mendukung serta proses belajar mengajar yang tepat.

Teori yang menjelaskan tentang prestasi belajar yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar adalah teori belajar sosial. Teori belajar sosial merupakan perluasan teori belajar perilaku yang tradisional. Teori ini dikembangkan oleh Albert Bandura (1969). Teori ini menjelaskan perilaku manusia dalam konteks interaksi timbal balik yang berkesinambungan antara kognitif, perilaku dan pengaruh lingkungan. Teori ini menerima sebagian besar teori belajar perilaku, tetapi memberikan banyak penekanan pada efek – efek isyarat pada perilaku dan proses mental internal. Jadi dalam teori belajar sosial kita akan menggunakan penjelasan reinforcement eksternal dan penjelasan

kognitif internal untuk memahami bagaimana kita belajar dari orang lain.²⁵

Menurut teori belajar sosial, yang terpenting adalah kemampuan seseorang untuk mengabstraksikan informasi dari perilaku orang lain, mengambil keputusan mengenai perilaku mana yang akan ditiru dan kemudian melakukan perilaku perilaku yang terpilih. Jadi dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan proses dimana semua tingkah laku di dapat melalui perilaku perilaku yang terpilih untuk mencapai tujuan pembelajaran itu sendiri.

b. Unsur – Unsur Belajar

Menurut Cronbach mengemukakan adanya “tujuan unsur utama dalam proses belajar, yaitu tujuan, kesiapan, situasi, interpretasi, respons, konsekuensi, reaksi terhadap kegagalan”.²⁶ Tujuh unsur utama dalam proses belajar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tujuan

²⁵ Murni, Yanto, Syarifah, Penerapan Teori Sosial dalam Menumbuhkan Akhlak Anak Kelas I Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Rejang Lebong, (Bengkulu : Stain Curup), hlm 68.

²⁶ Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Tindakan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) hlm. 157.

Belajar akan efisien apabila terarah kepada tujuan yang jelas dan berarti. Sehingga ketika dalam proses belajar seseorang akan langsung fokus dan mengarah pada tujuan yang ingin dicapai.

2. Kesiapan

Belajar dapat berjalan apabila memiliki kesiapan, baik kesiapan fisik dan psikis, kesiapan yang berupa kematangan untuk melakukan sesuatu, maupun penguasaan pengetahuan dan kecakapan – kecakapan.

3. Situasi

Situasi belajar berupa tempat, lingkungan sekitar, alat dan bahan yang dipelajari.

4. Interpretasi

Dalam menghadapi situasi, individu mengadakan interpretasi, yaitu melihat hubungan diantara komponen – komponen situasi belajar, melihat makna hubungan tersebut dan menghubungkan dengan kemungkinan pencapaian tujuan.

5. Respons

Respons berupa suatu usaha coba – coba (*trial and error*) atau usaha yang penuh perhitungan dan

perencanaan atau menghentikan untuk mencapai tujuan tersebut.

6. Konsekuensi

Setiap usaha akan membawa hasil, akibat atau konsekuensi yang dapat berupa keberhasilan atau malah kegagalan, demikian juga dengan respon atau usaha siswa.

7. Reaksi terhadap kegagalan

Selain keberhasilan, kemungkinan lain yang diperoleh dalam belajar adalah kegagalan. Kegagalan bisa menurunkan semangat, dan memperkecil usaha – usaha belajar selanjutnya, tetapi bisa juga sebaliknya, kegagalan membangkitkan semangat yang berlipat ganda untuk menembus dan menutupi kegagalan tersebut.²⁷

c. Elemen Belajar

Ngalim Purwanto (2007: 85) membagi elemen belajar menjadi empat, yaitu:²⁸

²⁷ Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Tindakan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) hlm. 157.

²⁸ Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 85

1. Belajar merupakan suatu perubahan dalam tingkah laku, dimana perubahan itu dapat mengarah kepada tingkah laku yang lebih baik, tetapi juga ada kemungkinan mengarah kepada tingkah laku yang lebih buruk.
2. Belajar merupakan suatu perubahan yang terjadi melalui latihan atau pengalaman, dalam arti perubahan – perubahan yang disebabkan oleh pertumbuhan atau kematangan tidak dianggap sebagai hasil belajar seperti perubahan – perubahan yang terjadi pada diri.
3. Untuk dapat disebut belajar, maka perubahan itu harus relatif mantap, harus merupakan akhir dari pada suatu periode waktu yang cukup panjang. Berapa lama periode waktu itu berlangsung sulit ditentukan dengan pasti, tetapi perubahan itu hendaknya merupakan akhir dari suatu periode yang mungkin berlangsung berhari-hari, berbulan-bulan atau bertahun-tahun. Ini berarti kita harus mengenyampingkan perubahan-perubahan tingkah laku yang disebabkan motivasi, kelelahan, adaptasi, ketajaman perhatian atau kepekaan seseorang, yang biasanya hanya berlangsung sementara.
4. Tingkah laku yang mengalami perubahan karena belajar menyangkut berbagai aspek kepribadian, baik fisik maupun psikis, seperti: perubahan dalam pengertian, pemecahan suatu masalah/berfikir, keterampilan, kecakapan, kebiasaan, atau sikap.

d. Prinsip – prinsip Belajar

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata

mengemukakan beberapa prinsip umum belajar:²⁹

1. Belajar merupakan bagian dari perkembangan. Dalam perkembangan dituntut belajar, karena dengan belajar perkembangan individu akan lebih pesat. Selain itu, dalam perkembangan ketika seseorang tidak ingin belajar dan melakukan perubahan dalam hidupnya, maka bisa jadi akan tertinggal di lingkungannya.
2. Belajar berlangsung seumur hidup. Belajar dilakukan sejak lahir sampai menjelang kematian, sedikit demi sedikit dan terus menerus. Perbuatan belajar dilakukan baik secara sadar atau tidak sadar, disengaja maupun tidak disengaja, dan direncanakan atau tidak direncanakan.
3. Keberhasilan belajar dipengaruhi oleh faktor-faktor bawaan, faktor lingkungan, kematangan serta usaha dari individu sendiri. Dengan potensi yang tinggi dan dukungan faktor lingkungan yang menguntungkan, usaha belajar dari individu yang efisien yang dilaksanakan pada tahap kematangan yang tepat akan memberikan hasil belajar yang maksimal.
4. Belajar mencakup semua aspek kehidupan. Belajar bukan hanya berkenaan dengan aspek intelektual, tetapi juga aspek sosial,

²⁹ Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Tindakan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) hlm. 165.

- budaya, politik, ekonomi, moral, religi, seni, keterampilan dan lain-lain.
5. Kegiatan belajar berlangsung pada setiap tempat dan waktu. Kegiatan belajar tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di rumah, di masyarakat, di tempat rekreasi bahkan di mana saja bisa terjadi belajar. Belajar juga terjadi setiap saat, tidak hanya berlangsung pada jam-jam pelajaran atau kuliah.
 6. Belajar berlangsung dengan guru atau tanpa guru. Proses belajar dapat berjalan dengan bimbingan seorang guru, tetapi tetap berjalan meskipun tanpa guru.
 7. Belajar yang berencana dan disengaja menuntut motivasi yang tinggi. Kegiatan belajar diarahkan kepada penguasaan, pemecahan atau pencapaian sesuatu hal yang bernilai tinggi, yang dilakukan secara sadar dan berencana membutuhkan motivasi yang tinggi.
 8. Perbuatan belajar bervariasi dari yang paling sederhana sampai dengan yang paling kompleks. Perbuatan yang sederhana adalah mengenal tanda, mengenal nama, meniru perbuatan, dan lain-lain. Sedangkan perbuatan yang kompleks adalah pemecahan masalah, pelaksanaan suatu rencana.
 9. Dalam belajar dapat terjadi hambatan-hambatan. Proses kegiatan belajar tidak selalu lancar, terkadang terjadi kelambatan atau perhentian. Kelambatan atau perhentian ini dapat terjadi karena belum adanya penyesuaian individu dengan tugasnya.

10. Untuk kegiatan belajar tertentu diperlukan adanya bantuan atau bimbingan orang lain. Tidak semua hal dapat dipelajari sendiri.³⁰

e. Pengertian Prestasi Belajar

Prestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu *Prestatie*, kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi “Prestasi” yang berarti usaha.³¹ Prestasi belajar merupakan suatu masalah yang sangat potensial dalam kehidupan manusia karena sepanjang kehidupannya mengejar prestasi menurut dan kemampuannya sendiri.

Seseorang melakukan proses belajar karena memiliki tujuan untuk mendapatkan suatu prestasi, dan proses itu tidak semudah yang dibayangkan, karena untuk mencapai prestasi yang gemilang memerlukan perjuangan dan pengorbanan dengan berbagai tantangan yang harus dihadapi. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2005: 895) prestasi adalah :
“*Penguasaan pengetahuan atau keterampilan yang*

³⁰ Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Tindakan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) hlm. 165.

³¹ Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional (Prinsip-teknik-prosedur)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991). hlm. 12.

dikembangkan kemudian ditunjukkan dengan nilai tes atau angka yang diberikan oleh pengajar”.³²

Menurut Mas’ud Khasan Abdul Qohar yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah menyebutkan, “prestasi adalah apa yang telah dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang diperoleh dengan jalan keuletan kerja”.³³ Sedangkan belajar adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar untuk mendapatkan sejumlah kesan dari bahan yang telah di pelajari.³⁴ Prestasi belajar merupakan cerminan dari tingkatan yang mampu dicapai siswa dalam setiap mata pelajaran yang telah ditentukan oleh Sekolah.

Dari beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa prestasi belajar merupakan hasil usaha belajar yang dicapai oleh siswa ditunjukkan dengan capaian hasil belajar siswa yang diberikan oleh pengajar.

Prestasi belajar merupakan suatu tolak ukur yang telah dicapai oleh siswa setelah melakukan perbuatan

³² Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). Hlm. 895.

³³ Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hlm. 19.

³⁴ Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hlm. 20.

belajar selama waktu yang sudah ditentukan bersama. Dalam lembaga pendidikan, prestasi belajar merupakan indikator yang penting untuk mengukur keberprestasian proses belajar mengajar. Prestasi belajar siswa merupakan output dari prestasi belajar, dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar juga langsung mempengaruhi prestasi belajar. Untuk memperoleh prestasi yang maksimal, maka harus benar-benar memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya.³⁵

Lingkungan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perkembang anak. Perkembangan individu manusia tidak saja ditentukan oleh faktor pembawa lahir, tetapi juga ditentukan oleh pengaruh lingkungan di sekitar hidupnya. Pertumbuhan dan perkembangan anak dalam keluarga amat dipengaruhi oleh keadaan baik atau buruknya lingkungan tempat tumbuh kembangnya. Dengan demikian, lingkungan yang berbeda akan menyebabkan terjadinya perbedaan individual. Fakta seperti ini didukung oleh hasil penelitian ahli

³⁵ Hallasan Simanulang, dkk, Peran Lingkungan Keluarga Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa, (Malang : Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Malang), hlm. 1-2.

sependapat bahwa lingkungan berpengaruh nyata terhadap perkembangan individu. Lingkungan yang berbeda memungkinkan pengaruh yang berbeda kepada perkembangan anak yang bersangkutan.³⁶

f. Prestasi Belajar dalam Perspektif Islam

Dalam Al – Quran Surat Al Mujadalah ayat 11 dijelaskan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ
فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ
اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ
بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

³⁶ Purwa Atmaja Prawira, *Psikologi Pendidikan dalam Perspektif Baru*.....,hlm. 204-205.

Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al Mujadalah : 11)”

Dari ayat diatas telah dijelaskan bahwa Allah akan menaikkan derajat orang – orang yang berilmu baik didunia maupun diakhirat. Islam menganjurkan kepada setiap umat untuk selalu belajar dan mendalami ilmu pengetahuan, islam juga mengajurkan kepada setiap umat untuk mengamalkan ilmunya. Dalam hal ini tidak hanya saja ilmu agama, namun ilmu – ilmu pengetahuan yang relevan dengan tuntutan zaman yang semakin modern.

Allah juga memberikan manusia anugerah yang sangat tidak ternilai harganya yaitu berupa akal, indera penglihatan, indera pendengaran, dan jasmani rohani yang kuat agar manusia mampu menuntut ilmu dengan baik. Karena ilmulah yang akan menjadikan manusia selamat dari jurang kehinaan dan kebodohan. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur’an Surat Az Zumar ayat 9:

أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ

الْآخِرَةَ وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ

يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ

“(Apakah kamu orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah pada waktu malam dengan sujud dan berdiri, karena takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah, “Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?” Sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia diberi kelebihan akal untuk menuntut ilmu, dengan belajar maka manusia akan mendapatkan ilmu pengetahuan dan mendapatkan prestasi yang baik.

g. Faktor – faktor yang mempengaruhi Prestasi Belajar

Permasalahan yang sering dihadapi dalam kegiatan belajar mengajar ialah aktivitas belajar yang lebih menekankan pada materi yang diberikan guru, misalnya berkaitan dengan Ujian Nasional (UN) guru akan memberikan materi berdasarkan soal – soal UN yang pernah ada dan pembahasan soal – soal UN-nya,

bukan pada silabus yang telah dirancang. Kegiatan belajar mengajar di sekolah sampai sekarang tidak banyak berubah, pola pengajaran *teacher centered* masih mendominasi kegiatan pembelajaran, guru masih cenderung menggunakan pertanyaan yang membutuhkan jawaban singkat dan bersifat hafalan. Kegiatan pembelajaran tidak memberikan peluang kepada pelajar untuk mengembangkan diri, sebab guru masih memandang pelajar sebagai objek, kenyataannya guru masih mengajar, apa yang harus dipikirkan bukan mengajarkan bagaimana cara berpikir.³⁷

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi belajar, diantaranya adalah :

1) Faktor Internal.

Faktor internal yaitu faktor yang bersifat jasmaniah baik yang bersifat bawaan maupun yang diperoleh. Yang termasuk faktor ini misalnya penglihatan, pendengaran, struktur tubuh dan sebagainya.³⁸

³⁷ Yuzarion, faktor yang mempengaruhi prestasi belajar peserta didik, (Sumatera Barat :STKIP PGRI SUMBAR), hlm 108 - 109

³⁸ Nyanyu Kodijah, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). Hlm. 47.

- 2) Faktor Psikologis baik yang bersifat bawaan maupun yang diperoleh. Faktor ini terdiri dari :
 - a) Faktor intelektual yang meliputi :
 - (1) Faktor potensial yaitu kecerdasan dan bakat.
 - (2) Faktor Kecakapan nyata yaitu prestasi yang telah dimiliki.
 - b) Faktor Non-intelektif, yaitu unsur – unsur kepribadian tertentu seperti sikap, kebiasaan, minat, kebutuhan, motivasi, emosi, penyesuaian diri.³⁹
- 3) Faktor kematangan fisik maupun psikis, faktor ini tergolong faktor eksternal. Yang tergolong faktor eksternal ialah :
 - a) Faktor sosial, yang terdiri atas :
 - (1) Lingkungan keluarga.
 - (2) Lingkungan sekolah.
 - (3) Lingkungan masyarakat.
 - (4) Lingkungan kelompok.
 - b) Faktor budaya seperti adat istiadat, ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.

³⁹ Nyanyu Kodijah, Psikologi Pendidikan,.....Hlm. 47.

- c) Faktor lingkungan fisik seperti fasilitas rumah, fasilitas belajar dan iklim.
- 4) Faktor lingkungan spiritual atau keamanan.⁴⁰

Pendapat lain mengatakan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi prestasi belajar, diantaranya:

- 1) Faktor lingkungan yang dimaksud dengan lingkungan disini adalah lingkungan biotik dan lingkungan abiotik, faktor lingkungan ini terbagi menjadi 2 yaitu:

- (1) lingkungan alami.
- (2) lingkungan sosial budaya.

- 2) Faktor Instrumental setiap sekolah tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai. Dalam rangka melicinkan ke arah itu diperlukan seperangkat kelengkapan dalam berbagai bentuk dan jenisnya.

- a) Kurikulum
- b) Program
- c) Sarana dan fasilitas
- d) Guru

⁴⁰ Abu Ahmadi dan Widodo Supriyono, Psikologi Belajar, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 138

- 3) Kondisi Fisiologis Kondisi fisiologis pada umumnya sangat berpengaruh terhadap kemampuan belajar seseorang.
- 4) Kondisi Psikologis Belajar pada hakikatnya adalah proses psikologis. Oleh karena itu, semua keadaan dan fungsi psikologis tentu saja mempengaruhi belajar seseorang. Berikut adalah yang termasuk dalam kondisi Psikologis.
 - a) Minat
 - b) Kecerdasan
 - c) Bakat
 - d) Motivasi
 - e) Kemampuan kognitif.⁴¹

h. Pengukuran Prestasi Belajar

Prestasi peserta didik dapat diukur melalui beberapa cara, antara lain pengukuran secara lisan, secara tulisan dan melalui observasi atau pengamatan. Setiap teknik untuk mengukur prestasi belajar memiliki keunggulan dan kelemahan masing – masing. Pemilihan teknik tersebut didasarkan pada jenis

⁴¹ Syaiful Bahri Djamarah, Psikologi Belajar, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 175-205.

kemampuan peserta didik yang diukur, jumlah peserta didik, dan waktu yang diperlukan.

Setiap pengukuran baik tertulis maupun observasi/ pengamatan membutuhkan alat ukur. Alat ukur dapat dikelompokkan kedalam dua golongan besar, yakni tes dan non tes. Tes merupakan alat ukur yang menyediakan kumpulan pertanyaan atau soal yang harus dijawab oleh peserta didik yang didasarkan pada kognitif/ pengetahuan dan kemampuan penalarannya. Sedangkan alat ukur non/ bukan tes mencakup penilaian terhadap aktivitas peserta didik melalui angket, skala sikap, dan sebagainya.⁴² Tes tertulis dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan, yakni tes uraian dan tes pilihan ganda. Perbedaannya adalah tes uraian meminta jawaban sesuai dengan penalaran peserta didik sedangkan tes pilihan ganda meminta peserta didik untuk memilih dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan atau mencari satu atau beberapa opsi atau simbol untuk melengkapi pernyataan yang sesuai.

⁴² Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991), hlm. 30.

3. Kepuasan Orang Tua

a. Definisi dan Konsep Pelanggan Pendidikan

Dalam pandangan modern, konsep pelanggan mencakup pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian / departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap). Dengan demikian pelanggan adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya.⁴³

Terkait dengan pelanggan, strategi dalam mendapatkan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu strategi *offensive* dan strategi *defensive*. Strategi *offensive* berfokus pada upaya meraih, merebut atau mendapatkan pelanggan baru, sedangkan strategi *defensive* menekankan usaha mempertahankan basis pelanggan saat ini.⁴⁴

Pelanggan merupakan focus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa.

⁴³ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta : Andi, 2002) hal 5-6

⁴⁴ Fandy Tcipto, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008). Hal:193

Oleh karena itu, dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan pelanggan yang sebagai pengguna atau pengkonsumsi jasa / pelayanan yang telah diberikan.

b. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.⁴⁵ Pendapat yang dikemukakan oleh Kotler bahwa "satisfaction is person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's expectation".

Pembelian ulang serta mengajak temannya atas produk dan jasa ini terjadi karena *customer delivered value* (nilai yang diterima pelanggan) merupakan selisih *total customer value / total customer cost* (jumlah segala pengorbanan yang dikeluarkan seseorang). Dalam arti bahwa dia mengorbankan

⁴⁵ Handi, Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia, 2002), hal 61

waktu, tenaga, uang yang kemudian dibandingkan dengan nilai, manfaat hasil yang ia terima.:⁴⁶

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Yamit menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan.⁴⁷

Kepuasan dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja (hasil) suatu produk dan jasa terhadap harapan-harapannya.⁴⁸ Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi harapan adalah kebutuhan pelanggan, janji, dan pengalaman masa lalu.⁴⁹

⁴⁶ Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Hal 339.

⁴⁷ Zalian, Yamit *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*.(Yogyakarta: FE UII Yogyakarta, 2005),hal 78.

⁴⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2002) hal 146-147

⁴⁹ Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Jakarta: PT Perhalindo) Hal: 117

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas atau tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu usaha yang berorientasi pelanggan. Ketersediaan konsumen untuk membeli lagi barang atau jasa yang sama setiap saat mereka membutuhkan, merupakan sesuatu yang didambakan oleh setiap lembaga manapun. Ketersediaan konsumen untuk membeli lagi barang atau jasa yang sama, merupakan titik tolak kemungkinan lembaga tetap bertahan dan berkembang.⁵⁰

Ada tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi spesifik terhadap penyedia jasa, ekspektasi menyangkut kapabilitas kinerja masa depan pemasok jasa dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan, tipe tersebut adalah:⁴⁵

- a) *Demanding customer satisfaction*, merupakan tipe kepuasan yang aktif, relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, pelanggan dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu

⁵⁰ Siswanto Sutojo, *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo, 1988) Hal 77

memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan, selain itu mereka bersedia meneruskan relasi yang memuaskan dengan penyedia jasa sehingga loyalitas akan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam meningkatkan kinerjanya seiring dengan tuntutan pelanggan.

- b) *Stable customer satisfaction* yaitu pelanggan yang memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang demanding. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini, dimana mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman positif yang telah terbentuk, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.
- c) *Resigned customer satisfaction*, pelanggan pada tipe ini merasa puas namun bukan diakibatkan pemenuhan ekspektasinya. Namun lebih didasarkan pada kesan tidak realistis, perilakunya cenderung pasif cenderung tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam menuntut perbaikan.
- d) *Stable customer dissatisfaction*, pelanggan tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa namun

cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi ekspektasi mereka di masa datang tidak akan terpenuhi, dan tidak melihat adanya peluang untuk perubahan dan perbaikan

- e) *Demanding customer dissatisfaction* bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding, pada tingkat emosi ketidakpuasan menimbulkan protes dari oposisi, mereka aktif menuntut perbaikan.

Situasi ketidakpuasan terjadi setelah pelanggan menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negative terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek dan berbagai perilaku komplain.⁵¹

Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari konsumen dikarenakan (1) tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialaminya, (2) ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa, (3) perilaku personil kurang

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), Hal: 91

memuaskan, (4) suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, (5) *cost* terlalu tinggi, karena jarak, waktu dan harga terlaju tinggi, (6) promosi tidak sesuai dengan kenyataan.

Sebenarnya ada beberapa cara untuk mengantisipasi faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan diantaranya adalah penerapan “*Total Quality Management. Total quality management (TQM) is an organization wide approach to continuously improving the quality of all the organization’s processes, products and services*”. Ini adalah suatu pendekatan secara menyeluruh dalam meningkatkan kualitas produk, mulai dari proses pembuatan, hasil jadi, pengiriman, pelayanan yang terus menerus.⁵²

c. Faktor yang mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan

⁵² Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Hal 342

puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan Konsumen, dapat diukur melalui (1) perasaan siswa dan orang tua mengenai prestasi belajar seperti nilai ulangan harian, UTS, UAS, dan lain sebagainya, (2) perasaan siswa dan orang tua mengenai manajemen pembelajaran yang diberikan sekolah, (3) perasaan siswa dan orang tua mengenai kinerja sekolah secara keseluruhan.
- b. Kualitas Pendidik (Guru), dapat diukur melalui (1) kualifikasinya S1, S2, (2) kemampuan guru mengajar, (3) Kesesuaian guru mengajar dengan silabus/ rencana pembelajaran yang telah dibuat, (3) kesediaan guru untuk menyediakan waktu untuk membimbing diluar kelas, (4) Objektivitas Guru dalam penilaian hasil evaluasi belajar.
- c. Kualitas Fasilitas, dapat diukur melalui (1) Kualitas gedung dan ruang kelas, (2) kecukupan sarana penunjang kegiatan pembelajaran

- (perpustakaan, laboratorium), (3) kecukupan sarana penunjang kegiatan non-pembelajaran (kantin, toilet, tempat ibadah, dsb).
- d. Biaya Pendidikan, dapat diukur melalui (1) besarnya biaya persemester, (2) kelayakan biaya pendidikan dibandingkan dengan sekolah lain.
 - e. Kualitas Pelayanan, dapat diukur melalui (1) kualitas layanan pihak Bimbingan dan Konseling, (2) Kualitas Layanan pihak Administrasi keuangan, (3) Kualitas layanan pihak Perpustakaan.⁵³

d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler mengemukakan beberapa cara diantaranya adalah :⁵⁴

1. *Complaint and Suggestion system* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dari pengembangan perusahaan.
2. *Customer satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan), tingkat keluhan

⁵³ Sri Kiswandari, Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen jasa pendidikan pada STIE Lampung, (Lampung : STIE Lampung) hlm. 6-7

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), Hal: 102.

konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan hal itu bisa melalui survei, pos, telpon, atau angket.

3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun diperusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.
4. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.

Pater telah melakukan penelitian bertahun-tahun menyimpulkan sepuluh kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pelanggan⁵⁵ Sepuluh kunci sukses tersebut adalah:

a. Frekuensi

Setiap perusahaan perlu melakukan survey formal mengenai kepuasan pelanggannya paling sedikit sampai 60 sampai 90 hari sekali. Disamping itu juga perlu diadakan survey informasi paling sedikit setiap bulan sekali.

b. Format

⁵⁵ Fandy tjiptono & Anastasia diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hal 106

Sebaiknya yang melakukan survey formal adalah pihak ketiga dari perusahaan. Hasil yang diperoleh harus disampaikan kepada semua pihak dalam organisasi. Setiap keluhan dari pelanggan juga harus diketahui oleh semua jajaran organisasi, baik manajemen maupun karyawan.

c. Isi (*content*)

Sebaiknya pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan standar yang dapat dikuantitatifkan.

d. Desain isi

Perusahaan perlu melakukan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada. Tidak ada satupun ukuran atau instrument survey yang sapling baik untuk segala kondisi. Oleh karena itu diperlukan pula koordinasi dan *cross-checking* terhadap berbagai ukuran yang ada.

e. Melibatkan setiap orang

Focus group informasi harus melibatkan semua fungsi dan level dalam organisasi. Dengan demikian mereka yang mengunjungi pelanggan haruslah terdiri dari semua fungsi, semua level (dari karyawan *front-line* sampai manajemen puncak). Demikian juga halnya dengan pemasok. *Wholesale*, dan

- anggota saluran distribusi lainnya harus berpartisipasi. Baik secara formal maupun informal.
- f. Mengukur kepuasan setiap orang
Perusahaan harus mengukur semua pihak, baik pelanggan langsung maupun tidak langsung yaitu pemakai akhir dan setiap anggota saluran distribusi, seperti *dealer*, pengecer, *wholesaler*, *franchisee*.
 - g. Kombinasi berbagai ukuran
Ukuran-ukuran yang digunakan harus dibatasi pada skor kuantitatif gabungan terhadap a). beberapa individu (misalnya *salesperson*, karyawan bagian pelayanan), b). kelompok (tim pengiriman atau pusat reservasi), c). fasilitas (pabrik atau kantor operasi), dan d). devisi.
 - h. Hubungan dengan kompensasi dan reward lainnya
Hasil pengukuran kepuasan pelanggan harus dikaitkan atau dihubungkan dengan sistem kompensasi dan reward lainnya. Misalnya dijadikan variabel utama dalam penentuan komponen-komponen insentif dalam penjualan.
 - i. Penggunaan ukuran secara simbolik
Ukuran kepuasan pelanggan yang digunakan perlu dipasang dan ditempatkan di setiap bagian dari organisasi.

j. Bentuk pengukuran lainnya.

Setiap deskripsi kerja harus mencakup pula deskripsi kualitatif mengenai hubungan karyawan yang bersangkutan dengan pelanggan, dan setiap evaluasi kerja harus mencakup penilaian terhadap sejauh mana seorang karyawan memiliki *customer orientation*.

e. **Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah tujuan utama yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai bahan evaluasi, dan hal ini memerlukan beberapa strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1) *Relationship Marketing* .

Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

2) *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3) *Unconditional Service guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4) Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan

merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) Peningkatan Kinerja Perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) *Quality Function Deployment*

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan

pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.⁵⁶

f. Kepuasan orang tua (pengguna jasa pendidikan) dalam perspektif islam

Islam melalui al-Quran surat Ali Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (Pelaku Jasa Pendidikan) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (pengguna jasa pendidikan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ
الْقَلْبِ لَآنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka.*

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua,(Yogyakarta: Andy Offset, 1997), hal 40

Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Jika mukmin bersikap keras, tidak care terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

4. Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua

Dari pengertian layanan jasa pendidikan yang telah dijelaskan diatas, yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan itu dapat ditarik kesimpulan bahwa memang ada pengaruh antara layanan jasa pendidikan dengan prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua. Prestasi belajar siswa di dapatkan dari usaha siswa itu sendiri dan juga layanan jasa pendidikan yang disediakan sekolah. Ketika prestasi belajar siswa

meningkat maka kepuasan orang tua akan dengan sendirinya terbentuk.

SMP Negeri 3 Guntur yang mana dipilih peneliti sebagai objek penelitian sudah cukup baik dalam memberikan layanan jasa pendidikan kepada pelanggan pendidikan (Orang tua dan siswa), namun masih banyak hal yang perlu di perbaiki dalam hal, seperti pelayanan perpustakaan, pelayanan bimbingan dan konseling dan lain sebagainya. Namun untuk keseluruhan, SMP Negeri 3 Guntur sudah cukup baik dalam memberikan layanan jasa pendidikan kepada pengguna jasa pendidikan.

B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yang mencantumkan tentang pembahasan yang sangat beraneka ragam, akan tetapi penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

Pada dasarnya urgensi kajian penelitian adalah bahan atau kritik terhadap penelitian yang ada, mengenai kelebihan atau kekurangannya, sekaligus sebagai bahan perbandingan terhadap kajian terdahulu. Untuk menghindari terjadinya pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama dan hampir sama dari seseorang, baik dalam

bentuk skripsi, buku dan dalam bentuk tulisan lainnya maka dalam penelitian ini akan memaparkan beberapa bentuk tulisan yang sudah ada.

Peneliti menyadari bahwa secara substansial penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang ada relevansinya dengan judul skripsi Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur. Beberapa karya itu antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fathudin, "*Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur*"

Hasil penelitian secara stimulan terdapat hubungan/pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa hal ini dibuktikan dari hasil uji F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $4,046 > 3,91$ dengan nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Hal ini menandakan bahwa layanan jasa pendidikan mempunyai pengaruh terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur.

Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek kualitas layanan jasa pendidikan terhadap out put pendidikan dalam aspek prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua atau wali murid.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Durrotun Nafisah, *“Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMP Negeri 3 Guntur”*

Hasil penelitian secara stimulan terdapat hubungan/pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan jasa pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua, hal ini dibuktikan dari hasil uji F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $105,214 > 4,10$ dengan nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan mempunyai pengaruh terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur.

Dari kepustakaan yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa penulis lebih memfokuskan penelitiannya pada pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur. Dengan kualitas layanan jasa pendidikan yang dimiliki sekolah diharapkan mampu

meningkatkan prestasi belajar siswa serta kepuasan yang dirasakan oleh orang tua akan pelayanan jasa pendidikan tersebut.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan definisi Layanan jasa pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan. Memberikan layanan jasa pendidikan yang baik kepada pengguna jasa pendidikan adalah kewajiban bagi setiap lembaga pendidikan.

Dalam berbagai penelitian telah menyimpulkan bahwa layanan jasa pendidikan yang baik dapat mempengaruhi prestasi belajar siswa. Seperti yang dijelaskan dalam teori belajar sosial, yaitu prestasi atau hasil belajar siswa dipengaruhi oleh lingkungan yang ada. Semakin baik atau berkualitas stimulus yang diberikan maka responnya juga akan baik. misalnya ketika dalam proses belajar mengajar, guru menyampaikan mata pelajaran tertentu dengan baik dan menarik, maka siswa dengan sendirinya akan mempelajari

mata pelajaran tersebut dengan senang hati hingga ia mampu menguasai materi dalam waktu yang relatif singkat yang menyebabkan ulangan pun dapat ia lewati dengan lancar dan mendapatkan prestasi yang gemilang.⁵⁷

Di dalam dunia pendidikan, tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan ditentukan oleh prestasi belajar. Prestasi dapat diartikan sebagai hasil dari suatu kegiatan pembelajaran yang telah dilakukan dan diperoleh dengan jalan keuletan kerja peserta didik baik secara individual maupun kelompok. Menurut Sudjana, prestasi belajar dapat diukur dengan memperhatikan dua kriteria, yaitu : kriteria yang ditinjau dari segi prosesnya dan kriteria yang ditinjau dari segi hasilnya.⁵⁸ Dari segi prosesnya maka menekankan kepada interaksi antara guru dengan peserta didik sehingga peserta didik mampu mengembangkan potensi melalui proses belajar, sementara dari segi hasilnya merupakan hasil dari proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi prestasi belajar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dipengaruhi oleh fisiologis

⁵⁷ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 121-122

⁵⁸ Nana Sudjana, *Penelitian Hasil Belajar Mengajar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), hlm. 22

dan psikologis peserta didik, sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan faktor instrumental.

Layanan jasa pendidikan yang baik dan berkualitas akan membuat prestasi belajar siswa menjadi baik. Jika prestasi belajar siswa baik maka kepuasan orang tua pun akan tercipta dengan sendirinya. Seseorang dikatakan puas apabila keinginannya sesuai harapan, atau melampaui batas harapannya.

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan jasa pendidikan memiliki pengaruh terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua. Meningkatkan prestasi peserta didik dapat ditingkatkan melalui layanan jasa pendidikan yang baik dan berkualitas. Jika layanan jasa pendidikan dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah maka akan meningkatkan prestasi belajar peserta didik yang berujung pada kepuasan orang tua.

Permasalahan yang dihadapi sekolah

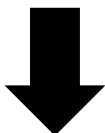
(Dalam hal Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua)

1. Nilai hasil ujian belum sesuai harapan.
2. Kurangnya kegiatan ekstrakurikuler.
3. Fasilitas sarpras belum memadai.
4. Kurangnya komunikasi dengan orang tua.



Layanan Jasa Pendidikan

1. Layanan Pokok (Layanan Pembelajaran, Layanan Sarana dan Prasarana, Layanan Bimbingan dan Konseling, Layanan Ekstrakurikuler, Layanan Bimbingan Masyarakat).
2. Layanan Bantu (Layanan Perpustakaan, Layanan Informasi, Layanan Orientasi Siswa).




Prestasi Belajar Siswa


Menurut Anas Sudijiono data terkait prestasi belajar peserta didik yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik yaitu: nilai tes formatif, nilai tes sumatif, dsb.



Kepuasan Orang Tua

- i. Kepuasan terhadap perasaan yang dirasakan orang tua (Pengguna jasa pendidikan (Orang Tua) merasa kagum dan bangga)
- ii. Kepuasan terhadap Kualitas Pendidik (Kualifikasi Guru, Kemampuan Guru dalam mengelola kelas)
- iii. Kepuasan terhadap biaya pendidikan (Kesesuaian biaya dengan layanan yang didapat, Pemberian apresiasi kepada siswa berprestasi, Pemberian kesempatan penangguhan pembayaran untuk siswa tidak mampu)
- iv. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan (Kualitas layanan pihak BK, Kualitas layanan Sarana dan Prasarana, Kualitas layanan Pembelajaran, Kualitas layanan Ektrakurikuler, Kualitas Layanan Hubungan masyarakat, Kualitas Layanan Perpustakaan, Kualitas layanan Informasi, Kualitas layanan orientasi siswa)

- 
1. Nilai Ujian Sesuai Harapan
 2. Kegiatan Ekstrakurikuler tercukupi
 3. Fasilitas Sarpras Memadai.
 4. Komunikasi dengan orang tua berjalan lancar



Prestasi Belajar siswa meningkat dan Kepuasan orang

D. Rumusan Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulan). Menurut Sekaran

sebagaimana telah dikutip Juliansyah Noor, mendefinisikan hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua variabel yang diungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji.⁵⁹

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

Hipotesis itu merupakan jawaban sementara, yang masih perlu diuji kebenarannya melalui fakta – fakta.⁶⁰ Maka akan diadakan pembuktian secara empiris pada analisa data untuk menyatakan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan.

⁵⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, cet. 4, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm 79.

⁶⁰ Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, cet. 8, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm 97.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini ditinjau dari jenisnya merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji tingkat keterkaitan antara variasi suatu faktor dengan variasi faktor lain berdasarkan keefisien korelasi. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Penelitian ini sering disebut dengan penelitian sebab akibat, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian ini dibangun dengan teori yang sudah matang, yang berfungsi untuk mengetahui, meramalkan dan mengontrol suatu fenomena. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014) hlm 11

adalah regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Guntur yang berada di Desa Tangkis Kecamatan Guntur Kabupaten Demak, Jawa Tengah 59565.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan sekitar 2-3 bulan. Diawali dari proses penelitian dimulai sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian.² Pendapat lain juga mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

² Ridwan, *Dasar – Dasar Statistika*, (Bandung : Alfabeta, 2011) Hlm : 38.

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan anggota yang akan diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua atau wali murid SMP Negeri 3 Guntur yang berjumlah 174 orang.

b. Sampel

Populasi dalam jumlah besar akan mempersulit peneliti untuk melakukan penelitian, sehingga di perlukan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, Sampel merupakan bagian dari populasi (sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti).⁵ Suharsimi Arikunto menjelaskan untuk berjaga – jaga, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua dan apabila subjeknya besar (lebih dari 100), maka diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung pada keadaan.⁶ Karena jumlah

³ Nana Syaodah Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013) Hlm 250.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, . . . hlm 81.

⁵ Ridwan, *Dasar – Dasar Statistika*, . . . Hlm : 10.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006) hlm 134.

seluruh orang tua atau wali murid 174, maka penulis mengambil sampel 50% dari jumlah populasi tersebut yakni 87 orang dan dibulatkan menjadi 90. Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik random sampling yaitu pengambilan secara acak.

Tabel 3.1
Jumlah Sampel

No	Jenis	Jumlah siswa	Penentuan Sampel	Jumlah Sampel
1.	Kelas 1A	30	$30 \times 50\% = 15$	15
2.	Kelas 1B	29	$29 \times 50\% = 14,5$ dibulatkan menjadi 15	15
3.	Kelas 2A	28	$28 \times 50\% = 14$ Dibulatkan menjadi 15	15
4.	Kelas 2B	30	$30 \times 50\% = 15$	15
5.	Kelas 3A	29	$29 \times 50\% = 14,5$ Di bulatkan menjadi 15	15
6.	Kelas 3B	29	$29 \times 50\% = 14,5$ Di bulatkan menjadi 15	15
Total		174		90

D. Variabel Penelitian

1. Variabel

Variabel disebut juga sebagai objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁷ Menurut Hangul, Manning dan Singarimbun yang menjadi inti pada penelitian ilmiah adalah mencari hubungan antara variabel. Adapun variabel yang digunakan peneliti adalah variabel bebas (*variabel independent*), dan variabel terikat (*variabel dependent*). Variabel bebas adalah sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat, yang biasanya dinotasikan dengan simbol (X).⁸ Dengan kata lain, variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Sehingga pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah layanan jasa pendidikan.

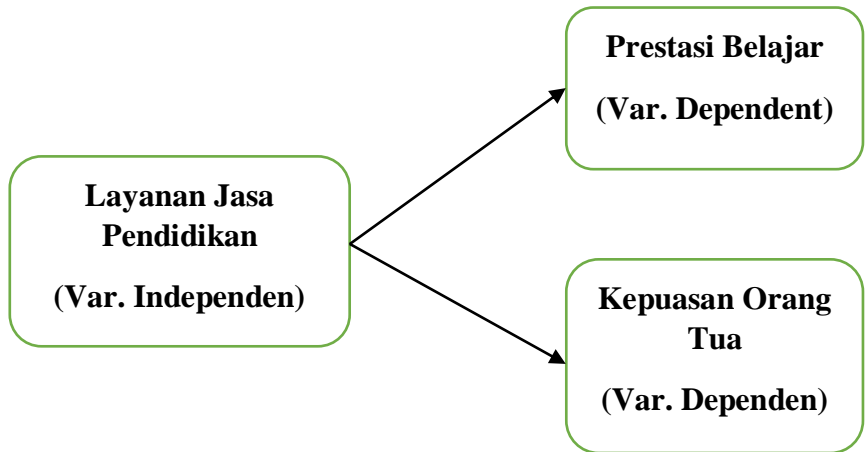
Sedangkan variabel terikat adalah faktor utama yang ingin dijelaskan atau dicari prediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, biasanya dinotasikan dengan simbol (Y).⁹ Sehingga pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Prestasi belajar siswa (Y1) dan Kepuasan

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hln. 118

⁸ Juliansyah, Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 48

⁹ Juliansyah, Noor, *Metodologi Penelitian*, , hlm. 49

orang tua (Y2) di SMP Negeri 3 Guntur. Hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



A. Indikator Penelitian

Indikator adalah variabel yang mengindikasikan atau menunjukkan suatu kecenderungan situasi, yang dapat dipergunakan untuk mengukur suatu hubungan. Adapun indikator dalam penelitian ini antara lain:

a. Indikator Variabel X (Layanan Jasa Pendidikan)

- 1) Layanan Pokok.
 - a) Layanan Pembelajaran
 - b) Layanan Sarana dan Prasarana.
 - c) Layanan Bimbingan dan Konseling
 - d) Layanan Ekstrakurikuler
 - e) Layanan Hubungan Masyarakat

- 2) Layanan Bantu
 - a) Layanan Perpustakaan
 - b) Layanan Informasi
 - c) Layanan Orientasi siswa

b. Indikator Variabel Y1 (Prestasi Belajar Siswa)

Dalam dunia pendidikan dapat kita jumpai bermacam – macam data statistik yang dapat dianalisis dengan teknik statistik. Menurut Anas Sudijiono data terkait prestasi belajar peserta didik yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik yaitu: nilai tes formatif, nilai tes sumatif, nilai hasil tes penerimaan calon siswa, nilai hasil ujian semester dan mid-semester, nilai hasil ebtanas, nilai rapor atau STTB, skor hasil tes IQ, skor hasil tes kepribadian, dan sebagainya.¹⁰ Mengacu pada pendapat tersebut maka untuk mengetahui prestasi peserta didik peneliti menggunakan rata – rata nilai rapor karena di dalam rapor telah mencakup penilaian harian, penilaian tengah semester (PTS), dan penilaian akhir semester (PAS).

¹⁰ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 24.

- c. Indikator Variabel Y2 (Kepuasan Orang Tua)
1. Perasaan Orang Tua
 - a) Pengguna jasa pendidikan (Orang Tua) merasa kagum dan bangga
 2. Kepuasan terhadap Kualitas Pendidik (Guru)
 - a) Kualifikasi Guru.
 - b) Kemampuan guru dalam mengelola kelas
 3. Kepuasan terhadap Biaya Pendidikan
 - a) Kesesuaian biaya dengan layanan yang didapat
 - b) Pemberian apresiasi kepada siswa berprestasi
 - c) Pemberian kesempatan penangguhan pembayaran untuk siswa tidak mampu
 4. Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan
 - a) Kualitas layanan pembelajaran
 - b) Kualitas layanan pihak BK.
 - c) Kualitas layanan sarana dan prasarana
 - d) Kualitas layanan pihak perpustakaan.
 - e) Kualitas layanan ekstrakurikuler
 - f) Kualitas layanan orientasi siswa
 - g) Kualitas layanan hubungan masyarakat
 - h) Kualitas layanan informasi

Tabel 3.2. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item	
Layanan Jasa Pendidikan (X)	Layanan Pembelajaran	1. Melaksanakan proses pembelajaran secara efektif dan efisien	1	
		2. Sesuai janji yang diberikan	2	
		3. Memberikan perhatian pribadi kepada siswa	3	
		4. Mampu menciptakan iklim belajar mengajar yang sesuai	4	
		5. Mampu menyediakan tenaga pendidik yang profesional	5	
	Layanan Sarana dan Prasarana	Layanan Sarana dan Prasarana	1. Lokasi yang terjangkau	6
			2. Kondisi fisik sekolah	7
			3. Mengembangkan alat – alat belajar siswa	8
	Layanan Bimbingan	Layanan Bimbingan	1. Bimbingan kepada anak yang memiliki problem di sekolah	9

	n dan Konseling	2. Bimbingan kepada anak yang berprestasi	10
		3. Mampu menyediakan bimbingan untuk orang tua	11, 12
	Layanan Ekstrakurikuler	1. Mengembangkan bakat dan minat siswa	13
	Layanan Hubungan masyarakat	1. Sekolah mengadakan hubungan dengan masyarakat	14
		2. Pandangan masyarakat mengenai sekolah	15
	Layanan Perpustakaan	1. Meningkatkan perpustakaan siswa	16
		2. Mengembangkan profesionalisme pustakawan	17
	Layanan Informasi	1. Menyediakan layanan informasi untuk siswa	18
		2. Menyediakan layanan informasi untuk orang tua	19

	Layanan Orientasi Siswa	1. Pengenalan siswa terhadap lingkungan sekolah	20
Prestasi Belajar Siswa (Y1)	Data terkait prestasi belajar peserta didik diperoleh dari nilai rapor semester ganjil tahun ajaran 2019/2020		
Kepuasan Orang Tua (Y2)	Kepuasan terhadap perasaan yang dirasakan orang tua	1. Pengguna jasa pendidikan (Orang Tua) merasa kagum dan bangga	1, 2
	Kepuasan terhadap Kualitas Pendidik (Guru)	1. Kualifikasi Guru	3, 4
		2. Kemampuan guru dalam mengelola kelas	5
	Kepuasan terhadap Biaya Pendidikan	1. Kesesuaian biaya dengan layanan yang didapat	6
2. Pemberian apresiasi kepada siswa berprestasi		7	

		3. Pemberian kesempatan penangguhan pembayaran untuk siswa tidak mampu	8
Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan	1.	Kualitas layanan pihak BK	9, 10
	2.	Kualitas layanan Sarana dan Prasarana	11
	3.	Kualitas layanan Pembelajaran	12
	4.	Kualitas layanan Ektrakurikuler	13
	5.	Kualitas Layanan Hubungan masyarakat	14
	6.	Kualitas Layanan Perpustakaan	15
	7.	Kualitas layanan Informasi	16
	8.	Kualitas layanan orientasi siswa	17

E. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan – tingkatan kevaliditan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.¹¹

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian – bagian instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.¹²

Dari hasil uji validitas butir soal yang tidak valid akan dibuang dan tidak digunakan. Sedangkan butir angket yang valid digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Perhitungan dibantu dengan menggunakan program SPSS 23. Instrumen penelitian diujikan kepada 45 (responden) dengan taraf signifikan 5

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), cet. Ke-12, hlm. 137

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*,..... ,hlm. 171

%, maka didapatkan r_{tabel} 0,294. Hasil uji validitas data yang diujikan adalah sebagai berikut:

a. Variabel Layanan Jasa Pendidikan

Tabel 3.3
Uji Validitas Instrumen Layanan Jasa
Pendidikan

No	Indikator	Item	Nilai Signifikan	Keterangan
1.	Layanan Pembelajaran	P1	0,336	Valid
		P2	0,405	Valid
		P3	0,531	Valid
		P4	0,648	Valid
		P5	0,522	Valid
2.	Layanan Sarana dan Prasarana	P6	-0,045	Tidak Valid
		P7	0,425	Valid
		P8	0,574	Valid
3.	Layanan Bimbingan dan Konseling	P9	0,640	Valid
		P10	0,596	Valid
		P11	0,516	Valid
		P12	0,339	Valid
4.	Layanan Ekstrakurikuler	P13	0,698	Valid
5.	Layanan Humas	P14	0,508	Valid

		P15	0,207	Tidak Valid
6.	Layanan Perpustakaan	P16	0,661	Valid
		P17	0,616	Valid
7.	Layanan Informasi	P18	0,378	Valid
		P19	0,486	Valid
8.	Layanan Orientasi Siswa	P20	0,142	Tidak Valid

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS versi 23 sebagai berikut :

Correlations		
		total
Item_1	Pearson Correlation	,336
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	45
Item_2	Pearson Correlation	,405
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	45
Item_6	Pearson Correlation	-,045
	Sig. (2-tailed)	,769
	N	45
Item_7	Pearson Correlation	,425
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	45

Item_1	Pearson		
6	Correlation		,661
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		45
Item_1	Pearson		
7	Correlation		,616
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		45
Item_1	Pearson		
8	Correlation		,378
	Sig. (2-tailed)		,010
	N		45
Item_1	Pearson		
	Correlation		,486

Item_1	Pearson		
1	Correlation		,516
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		45
Item_1	Pearson		
2	Correlation		,339
	Sig. (2-tailed)		,023
	N		45
Item_1	Pearson		
3	Correlation		,698

Gambar 3.1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Untuk Layanan Jasa Pendidikan hasil analisis uji validitas diketahui bahwa dari 20 pertanyaan terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid atau mempunyai nilai signifikan $> 5\%$ yaitu nomor 6, 14 dan 20 sehingga di keluarkan dari daftar pertanyaan. Hal ini dikarenakan pertanyaan lain sudah dapat mewakili

untuk mengukur indikator dari variabel Layanan Jasa Pendidikan.

b. Variabel Prestasi Belajar Siswa

Prestasi belajar adalah hasil dari suatu kegiatan pembelajaran yang telah dilakukan dan diperoleh dengan jalan keuletan kerja peserta didik baik secara individual maupun kelompok. Untuk mengetahui data terkait prestasi belajar di SMP Negeri 3 Guntur maka peneliti menggunakan nilai rapor dari 15 siswa kelas VII-A, 15 siswa kelas VII-B, 15 siswa kelas VIII-A, 15 siswa kelas VIII-B, 15 siswa kelas IX-A, 15 siswa kelas IX-B yang dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Data Prestasi Belajar

No Res.	Nama Anak	Nilai	No Res.	Nama Anak	Nilai
1.	MUHAMMAD HARYANTO	72	46.	TIA PRAMUDITA	75
2.	ANA MAULIDA	74	47.	TIRTA FEBRIANI	76
3.	ANAS NAZAL F	62	48.	FATMAWATI MUSTIKA S	77
4.	ARIF PRASETYO	72	49.	UMI LAYINATUL L	75
5.	BELA SEFA OLIVIA	74	50.	RANI SAFIRA	76
6.	DENY PRIYANTO	76	51.	DINA AMELIYA	76
7.	SAIDATUR ROHMAH	74	52.	MASLUROH	75
8.	ISNAINI	75	53.	FITRIYA OKTAFIYANI	75
9.	MERLINA SULIS SETYANI	75	54.	POTRI LAIMATUS S	77
10.	MUHAMMAD QOSHIDUN	74	55.	POTRI HANDAYANI R	75
11.	MUHAMAD SYAUKI M	71	56.	WIDIA PUTRI ASTUTIK	75
12.	NOFEN AFFELIN	75	57.	FARDAN AULIA P	77
13.	NUR AZIZAH	77	58.	BELA ZULIA ZAVIRA	75
14.	SRI DEVI RAHMAWATI	75	59.	IMAM BUKHORI	71
15.	SETIA KURNIAWAN	72	60.	ROBIATUL NOVIANA	76
16.	SYARIF ABDUL MUNIF	73	61.	AHMAT FATKUR R	71
17.	ADAM ARIS	72	62.	SITI NUR AZIZAH	74
18.	DIDIK SETIAWAN	76	63.	MUSTOFA	74
19.	DWI FEBRI S	77	64.	MTASARI	72
20.	MUHAMMAD ANANG M	74	65.	INROATUL KHASANAH	74
21.	MUHAMMAD RYAN S	75	66.	FARID MUAMMAR	73
22.	RAHMA TIRTA MAULANA	57	67.	DYAH PUTRI RAHAYU	77
23.	MUHAMMAD SAFRIL A	78	68.	ARIYANDI TOHARI Y	72
24.	RISA DEWI SAPUTRI	55	69.	HANDAYANI A	75
25.	TASYA FAJAR SASKIA	56	70.	DWI SULISTIYOWATI	74
26.	TIYAS ASTUTIK	56	71.	AHMAD KHOIRONI	71
27.	ANANDA S	74	72.	ARIYA SAPUTRA	72
28.	MUHAMMAD ADITYA M	77	73.	APRILIA NADIA	73

29.	CAHYO LINTANG S	71	74.	HILDA KHOERUNISA	74
30.	EDDO SAPUTRO RINTO	71	75.	FEBRIANTI FIDIA SARI	74
31.	DAVID ADITYA R	70	76.	AHMAD SHOLIKUL FAIZ	72
32.	MUHAMMAD IBNU H	74	77.	KONIATUR ROHMAH	75
33.	MUHAMMAD KHUSAIN	71	78.	AGUNG NUGROHO	72
34.	SITI MUSDHOLIFAH	73	79.	INTAN IKA SALSABILA	74
35.	UTSMAN HADI SOFIA	71	80.	FATMA MIA R	75
36.	ALFINA IDA YULFIYANTI	74	81.	LISTA JUNA RODOTUNA	74
37.	FREDI SUDARMAWAN	71	82.	RDINA AISYAH	73
38.	KELVIN ANDRE ANSYAH	72	83.	NUR AVIYANI	80
39.	KHOIRUN NISA	75	84.	MAULANA SOHIRIF	75
40.	MUHAMMAD AGUS A	72	85.	INDAH MEKAR SARI	73
41.	NADIA FEBRI INDRIANI	78	86.	PUTRI ANGGRIYANI	74
42.	NOVI DEWI SAFITRI	76	87.	SUSI SETIA WATI	79
43.	NOVEL MEHLIYA	75	88.	AHMAD KHARIS S	73
44.	PUTRI VERONIKA	76	89.	ANA RAHMA DHANI	74
45.	SITI MUSDHOLIFATUN	73	90.	AYUK PUSPITA SARI	74
Jumlah		3241	Jumlah		3348
Jumlah total					6589

Variabel prestasi belajar siswa yang paling ideal adalah dengan menguji secara langsung siswa tersebut (peneliti membuat tes sendiri) dan dokumentasi sekolah (UH, UTS, dan UAS) atau salah satunya. Akan tetapi, karena keterbatasan waktu,

tenaga dan biaya dokumentasi maka sebaiknya menggunakan nilai UH, UTS dan UAS atau salah satunya saja. Dokumentasi sumber data sekunder ini (dokumentasi diperoleh melalui tangan kedua yaitu lengger dari guru bukan langsung dari peneliti) maka tidak perlu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.¹³

c. Variabel Kepuasan Orang Tua

Tabel 3.4

Uji Validitas Instrumen Kepuasan Orang Tua

No	Indikator	Item	Nilai Signifikan	Keterangan
1.	Perasaan yang dirasakan orang tua	P1	0,218	Tidak Valid
		P2	0,199	Tidak Valid
2.	Kualitas Pendidik (Guru)	P3	0,128	Tidak Valid
		P4	0,643	Valid
		P5	0,666	Valid
3.	Biaya Pendidikan	P6	0,542	Valid
		P7	0,713	Valid
		P8	0,559	Valid
4.		P9	0,656	Valid

¹³ Wawancara dengan Dr. H. Nur Khoiri, M.Ag, selaku dosen statistika, pada tanggal 27 mei 2020 pukul 17.48 WIB.

Kualitas Pelayanan	P10	0,740	Valid
	P11	0,585	Valid
	P12	0,491	Valid
	P13	0,793	Valid
	P14	0,407	Valid
	P15	0,583	Valid
	P16	0,209	Tidak Valid
	P17	0,314	Valid

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS versi 23 sebagai berikut :

Correlations		
		total
Item_1	Pearson	,218
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,151
	N	45
Item_2	Pearson	,199
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,190
	N	45
Item_3	Pearson	,128
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,403
	N	45
Item_4	Pearson	,643
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_5	Pearson	,666
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_6	Pearson	,542
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_7	Pearson	,713
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_8	Pearson	,559
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_9	Pearson	,656
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45
Item_10	Pearson	,740
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	45

Item_11	Pearson		.585	Item_16	Pearson		.209
	Correlation				Correlation		
	Sig. (2-tailed)				Sig. (2-tailed)		
			.000				.168
	N		45		N		45
Item_12	Pearson		.491	Item_17	Pearson		.314
	Correlation				Correlation		
	Sig. (2-tailed)				Sig. (2-tailed)		
			.001				.036
	N		45		N		45
Item_13	Pearson		.793	total	Pearson		1
	Correlation				Correlation		
	Sig. (2-tailed)				Sig. (2-tailed)		
			.000				
	N		45		N		45
Item_14	Pearson		.407				
	Correlation			Sig. (2-tailed)			
	Sig. (2-tailed)						
			.006				
	N		45				
Item_15	Pearson		.583				
	Correlation			Sig. (2-tailed)			
	Sig. (2-tailed)						
			.000				
	N		45				

Gambar 3.2. uji validitas variabel Y2

Untuk Kepuasan Orang Tua hasil analisis uji validitas diketahui bahwa dari 17 pertanyaan terdapat 4 butir pertanyaan yang tidak valid atau mempunyai nilai signifikan $> 5\%$ yaitu nomor 1, 2, 3 dan 17 sehingga di keluarkan dari daftar pertanyaan. Hal ini dikarenakan pertanyaan lain sudah dapat mewakili untuk mengukur indikator dari variabel Kepuasan Orang Tua.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya dalam penelitian ini, Uji reliabilitas hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *cronbach alpa* $> 0,60$. Rumus *cronbach alpa*.¹⁴

Untuk pengujian reliabilitas butir, peneliti menggunakan batasan tertentu yang biasa digunakan para peneliti. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 berarti baik. jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 maka alat ukur dalam penelitian reliabel.¹⁵

Dari hasil statistik, ditemukan bahwa seluruh butir dari ketiga variabel yang lolos pada uji validitas

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*,..... ,hlm. 196

¹⁵ Duwi Priyanto, *Paham Analisis Data Dengan SPSS*, (Jakarta: Media Kom, 2010) hlm. 97-100

semuanya juga lolos uji reliabilitas. Semua butir dari ketiga variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 dengan rincian sebagai berikut: variabel Layanan Jasa Pendidikan (X) sebesar 0,792 (dapat diterima) dan variabel Kepuasan Orang Tua (Y2) Sebesar 0,820 (baik).

Tabel 3.5
Uji Statistik Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>
1.	Layanan Jasa Pendidikan	0,792
2.	Kepuasan Orang Tua	0,820

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS versi 23 sebagai berikut :

1. Layanan jasa pendidikan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,792	20

2. Prestasi Belajar siswa

Variabel prestasi belajar siswa yang paling ideal adalah dengan menguji secara langsung siswa tersebut (peneliti membuat tes sendiri) dan dokumentasi sekolah (UH, UTS, dan UAS) atau salah satunya. Akan tetapi, karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dokumentasi maka sebaiknya menggunakan nilai UH, UTS dan UAS atau salah satunya saja. Dokumentasi sumber data sekunder ini (dokumentasi diperoleh melalui tangan kedua yaitu lengger dari guru bukan langsung dari peneliti) maka tidak perlu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.¹⁶

3. Kepuasan Orang Tua

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	17

¹⁶ Wawancara dengan Dr. H. Nur Khoiri, M.Ag, selaku dosen statistika, pada tanggal 27 mei 2020 pukul 17.48 WIB.

F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data penelitian menggunakan teknik angket sebagai teknik dalam pengumpulan data.

a. Angket

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁷ Responden merupakan orang yang mampu dan bersedia memberikan informasi sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya sebagai data yang objektif. Menurut Sugiyono angket digunakan bila responden jumlahnya besar, dapat membaca dengan dengan baik dan dapat mengungkapkan hal – hal yang sifatnya rahasia. Angket sebagai alat pengumpul data berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditunjukkan kepada subjek atau responden penelitian. Daftar pertanyaan yang disampaikan adalah untuk memperoleh informasi dari responden tentang dirinya sendiri yang terkait dengan objek penelitian.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, . . .
hlm 42

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bentuk angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa dan responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (x) atau checklist (\surd). Responden memberi tanda checklist (\surd) pada kolom jawaban sesuai dengan kondisi yang dihadapi oleh responden. Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan tertulis dengan harapan responden dapat segera langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket ini digunakan untuk mengetahui variabel X untuk kualitas pelayanan jasa pendidikan dan Y_1 Prestasi belajar siswa dan Y_2 Kepuasan orang tua.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode – metode untuk mencari kesimpulan dari data – data yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data – data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan

untuk menguji hipotesis yang diajukan.¹⁸ Teknik analisis data dalam penelitian ini ada 2 yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data sampel. Termasuk dalam statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata – rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

Sedangkan, Statistik inferensial yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasil diperlakukan untuk populasi. Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel maka kesimpulannya bersifat peluang (*probability*). Suatu kesimpulan data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi melalui peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Bila peluang kesalahan 5% maka taraf kepercayaan 95%, bila peluang kesalahan 1% maka taraf kepercayaan 99%. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan taraf signifikansi. Jenis pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah *probability* sampling dan menggunakan skala

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, . . .
hlm 208

interval sehingga data yang didapat adalah data interval dengan tahap:

1. Analisis Pendahuluan

Analisis pendahuluan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam penelitian dengan cara memasukan hasil pengolahan data angket responden kedalam data tabel distribusi frekuensi.

Data dalam frekuensi ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kualitas dan kuantitas dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban angket yang telah disebarkan kepada responden, dimana masing – masing item diberikan alternatif jawaban. Adapun kriteria nilainya sebagai berikut :

Tabel 3.6
Teknik Penilaian¹⁹

No	Alternatif jawaban	Pemberian Nilai
1.	Sangat Baik/Sangat Puas	4
2.	Baik/ Puas	3
3.	Tidak Baik/Tidak Puas	2
4.	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas	1

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm 35.

Adapun langkahnya sebagai berikut :

a. Uji Instrumen Penelitian

Analisis Uji Hipotesis

1) Analisis Korelasi *Product Moment*

Korelasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dicari dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan perhitungan dengan rumus tersebut maka diperlukan langkah – langkah sebagai berikut :

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}$$

$$\sum x^2 = \sum X^2 - \frac{(X)^2}{N}$$

$$\sum y^2 = \sum Y^2 - \frac{(Y)^2}{N}$$

Setelah diadakan uji korelasi product moment, maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan 1% dengan asumsi sebagai berikut :

- a) Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti signifikan artinya hipotesis diterima.

b) Jika $r_{xy} \leq r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti tidak signifikan artinya hipotesis ditolak.²⁰

2) Analisis Regresi sederhana

Sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan hipotesis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah analisa yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y). Adapun model persamaan regresinya sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Keterangan :

\hat{Y}	(baca Y topi) subyek variable terikat yang diproyeksikan
X	Variable bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan
a	Nilai konstanta harga Y jika X = 0
b	Nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai dari

²⁰ Sutrisno Hadi, *Statistik*, (Bandung: Andi Offset, 2004), hlm 72

	peningkatan variable X atau penurunan Y. ²¹
--	--

Regresi sederhana juga digunakan untuk melihat apakah variable bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas (secara parsial) juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, untuk pengujian ini dikenal dengan uji t. Adapun rumus uji F dan Uji t adalah sebagai berikut:

a) Uji F (simultan)

Langkah 1. Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{Reg [a]}$) dengan rumus :

$$JK_{Reg [a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

Langkah 2. Mencari jumlah kuadrat Regresi ($JK_{Reg [b|a]}$) dengan rumus :

²¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 270

$$JK_{Reg [bla]} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

Langkah 3. Mencari Jumlah Kuadrat Residu (JK_{Res}) dengan rumus :

$$JK_{Res} = \sum Y^2 - JK_{Reg [bla]} - JK_{Reg [a]}$$

Langkah 4. Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [a]}$) dengan rumus :

$$RJK_{Reg [a]} = JK_{Reg [a]}$$

Langkah 5. Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [bla]}$) dengan rumus :

$$RJK_{Reg [bla]} = JK_{Reg [bla]}$$

Langkah 6. Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res}) dengan rumus :

$$RJK_{Res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$$

Langkah 7. Menguji Signifikansi dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{Reg [bla]}}{RJK_{Res}}$$

Kaidah Pengujian signifikansi :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan dan $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka tolak H_a artinya tidak signifikan.²²

b) Uji t (parsial)

Langkah – langkah uji t atau uji parsial sebagai berikut :

(1) Menentukan nilai t kritis dengan *level of significant* $\alpha = 5\% = t_{\alpha/2; n-k}$

(2) Menentukan nilai uji t, dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasional

n = jumlah responden²³

H. Hasil Akhir

Analisis ini digunakan untuk membuat intepretasi lebih lanjut yaitu untuk menguji signifikansi regresi Y dengan prediktor X. Jika F_{reg} lebih besar dari F_{tabel} 3,11 maka hipotesis dinyatakan signifikan, berarti ada pengaruhnya Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur terhadap

²² Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm 133-135.

²³ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm 26.

Prestasi Belajar siswa dan Kepuasan Orang Tua. Jika F_{reg} lebih kecil dari F_{tabel} 3,11 maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan, berarti tidak ada pengaruhnya Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur terhadap Prestasi Belajar siswa dan Kepuasan Orang Tua.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil SMP Negeri 3 Guntur

NPSN	: 20319352
Nama Sekolah	: SMP Negeri 3 Guntur
Status	: Negeri
Bentuk	: SMP
Alamat/Desa	: Tangkis
Kecamatan	: Guntur
Kabupaten	: Demak
Status Kepemilikan	: Pemerintah Pusat
SK Pendirian Sekolah	: 503/11/1999
Tanggal SK Pendirian	: 1999-01-29
SK Izin Operasional	: 503/11/1999
Kebutuhan khusus dilayani	: Tidak ada
Luas Tanah milik	: 3
Status BOS	: Bersedia menerima
Waktu penyelenggaraan	: Pagi
Sertifikat ISO	: Belum Bersertifikat
Sumber Listrik	: PLN
Daya Listrik	: 1200
Akses Internet	: Tidak ada

2. **Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 3 Guntur**

Visi merupakan gambaran cita – cita sekolah dimasa yang akan datang. Visi merupakan rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan dimasa yang akan datang. Visi harus berorientasi pada tujuan pendidikan tujuan pendidikan nasional. Dengan pedoman diatas, visi SMP Negeri 3 Guntur adalah “*BERPRESTASI, BERTAQWA, BERKARAKTER, DAN CINTA LINGKUNGAN*”. Indikator pencapaian visi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan prestasi akademik dan nilai rata – rata Ujian Nasional dari 4,5 menjadi 4,7.
2. Meningkatnya jumlah lulusan yang melanjutkan ke Sekolah Menengah atau Kejuruan.
3. Terwujudnya warga sekolah dan lulusan yang berimtaq dengan peningkatan kualitas ibadah sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya.
4. Terwujudnya warga sekolah dan lulusan yang berdisiplin tinggi, sopan, santun, dan peduli sesama.
5. Meningkatnya kepedulian warga sekolah terhadap kebersihan dan pelestarian lingkungan sekolah.
6. Terwujudnya sekolah dan lingkungan yang rindang, hijau, bersih, sehat, dan indah.

Sedangkan misi SMP Negeri 3 Guntur sebagai tindakan strategis yang dilakukan untuk mencapai visi sekolah antara lain:

1. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif, edukatif, dan berprestasi.
2. Menanamkan dan mengamalkan nilai – nilai agama dalam kehidupan sekolah.
3. Membudayakan nilai karakter, budi pekerti, dan sopan santun.
4. Mewujudkan sekolah yang *IDEAL* (Inovatif, Damai, Elok, Asri, dan Luar biasa).
5. Berperan aktif mencegah pencemaran dan melestarikan lingkungan hidup.

3. Deskripsi Data tentang Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur

Deskripsi data untuk mengambil nilai kuantitatif produk pendidikan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket Layanan Jasa Pendidikan sebanyak 17 item pertanyaan responden sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Jawaban Kuesioner Layanan Jasa Pendidikan

No	Nama Responden	Nomor soal																	Skor Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	MUHAMMAD JUPRI	4	2	3	4	1	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	50
2	PURWANI	4	2	4	4	2	1	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	52
3	SHOLIKAH	2	1	4	4	2	4	1	3	4	2	2	3	2	2	1	4	3	44
4	SUKHAIRI	4	3	4	4	2	1	2	4	4	3	1	2	4	3	3	4	2	50
5	SUROSO	2	3	1	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	52
6	SUMEKAR	4	2	4	4	1	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	54
7	SUKARMAN	4	3	3	4	2	2	1	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	52
8	SAKDUN	4	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	53
9	SULIKAN	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	1	4	4	3	2	3	53
10	AHMAD SHODIKUN	4	2	4	4	1	4	1	4	4	3	2	4	2	4	2	4	3	52
11	RUBI	2	3	4	3	1	2	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	49
12	ARIFIN	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	1	4	2	3	53
13	SUPRIHONO	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	56
14	SUJONO	3	2	4	4	2	4	1	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	53
15	SIHARJO	3	3	2	4	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
16	PURNOMO	4	3	3	1	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	51

17	KHALIM	4	3	2	4	2	3	4	1	3	4	3	2	3	2	4	3	3	50
18	KISWATI	4	2	2	3	4	1	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	54
19	TOYIB	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	55
20	NUR KHASANAH	3	2	4	4	4	3	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
21	SUKARTI	2	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	1	4	53
22	SUKARDI	4	2	2	4	1	3	1	1	3	4	4	2	4	1	4	1	2	43
23	KHASAN BASRI	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	56
24	NUR SYA'DIAH	4	1	2	4	1	3	1	1	3	4	4	2	4	1	4	1	2	42
25	SANDURI	4	2	2	4	1	3	1	1	3	4	4	2	4	1	4	1	2	43
26	MUJIYANTO	4	2	2	4	1	3	1	1	3	4	4	2	4	1	4	1	2	43
27	ASHADI	4	2	4	4	1	4	2	3	4	4	4	1	3	3	3	4	2	52
28	YASIN	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	55
29	SUPARMONO	2	3	4	3	4	1	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	49
30	ENDANG KUSRINI	4	3	4	3	4	1	3	4	2	4	2	3	1	4	2	2	3	49
31	MUSYAFAAH	2	3	4	3	4	1	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	3	48
32	DARWOTO	4	3	4	4	1	4	2	3	4	4	4	1	3	3	2	4	2	52
33	KASMUNI	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	2	3	49
34	MUKHLIS	4	3	3	1	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	51
35	NUR HADI	4	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	1	4	2	2	3	49
36	SUWARDI	3	4	4	4	1	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
37	MAT SAPUAN	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	2	3	49
38	SUROSO	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
39	SUKADIR	2	4	3	4	1	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	1	4	53

Activa

40	SITI ASROFAH	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
41	KHOLIPAH	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	56
42	ROMANAH	2	4	2	4	1	1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	54
43	DARTO	2	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	1	4	53
44	PUNAH	2	4	2	3	4	1	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	54
45	BAIDLOWI	4	4	3	1	4	3	1	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	51
46	SARTIPAH	2	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	1	4	53
47	SUKARDI	2	4	2	3	4	1	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	54
48	KHAMDAN	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	55
49	AHMAD SUKARWI	2	4	2	3	4	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	54
50	KHOIRIN	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
51	NUR AZIZ	2	4	2	3	4	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	54
52	M. BASRI	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
53	MUSYAROFAH	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
54	NANIK RAHAYU	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	55
55	MUALIMAH	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
56	SUN HAJI	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
57	SUGONDO	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	55
58	SURATMI	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
59	ZAIDUN	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	3	2	49
60	WAHYONO	2	4	2	3	4	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	54
61	MASKUR	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	3	2	49
62	ENDANG	4	4	4	4	1	4	1	3	3	4	4	1	3	3	3	4	2	52

63	TUMINAH	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
64	SURATMONO	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
65	SUYONO	4	4	4	4	1	4	1	3	3	4	4	1	3	3	3	4	2	52
66	KHOFIDATUR ROFIAH	4	4	3	1	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	51
67	SUJADI	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	55
68	SUYONO	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
69	SUPARDI	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	1	4	3	3	4	2	52
70	AHMAD SULIKAN	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	1	3	3	3	4	2	52
71	KUSRINI	2	3	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	3	2	49
72	RIZAL	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
73	KHOERONI	4	4	3	1	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	51
74	SISWANTO	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	1	4	3	3	4	2	52
75	SUPRIYADI	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
76	JAMIAN	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
77	SUKIJAN	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
78	HARYADI	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	50
79	ABDUL KHOLIB	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
80	HARYANTO	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
81	RUSMIYANTO	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	1	4	3	3	2	4	52
82	ENDAH RAHMAWATI	4	4	3	1	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	51
83	WAKHIDATUL M	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	58
84	NINIK SUPRIHATIN	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	1	4	53
85	NURUL	4	4	3	1	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	51

86	BUDIYANTO	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
87	MUSTAKIMAH	3	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	57
88	SUNARDI	4	4	3	1	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	51
89	ROHADI	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	1	4	3	3	4	2	52
90	SUYANTO	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	2	52
																		4646	

Keterangan :

A. Layanan Pembelajaran

1. Indikator Layanan Pembelajaran dengan sub Indikator melaksanakan proses pembelajaran secara efektif dan efisien dapat dilihat pada pemaparan berikut: pada saat kegiatan belajar mengajar guru harus mampu melaksanakannya secara efektif dan juga efisien agar materi yang disampaikan tidak melenceng dan mudah diterima oleh siswa.

Tabel 4.1.1
Distribusi jawaban responden atas proses pembelajaran secara efektif dan efisien

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	29	32,2%
3.	B/P	22	24,4%

4.	SB/SP	39	43,4%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan pelaksanaan pembelajaran secara efektif dan efisien yang dilakukan oleh guru/pendidik menunjukkan 43,4 persen responden dengan kategori sangat baik/ sangat puas. terdapat 32,2 persen dengan kategori tidak baik/tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa guru/pendidik di SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam melaksanakan proses kegiatan belajar mengajar.

2. Indikator Layanan Pembelajaran dengan sub Indikator sesuai janji yang diberikan dapat dilihat pada pemaparan berikut: pada saat siswa memutuskan untuk bersekolah di sekolah tersebut, sekolah memberikan janji kepada orang tua dan anak tersebut. Misalnya anak tersebut akan mampu menguasai kompetensi yang dibutuhkan pada tingkat – tingkat atau usia tertentu.

Tabel 4.1.2
Distribusi jawaban responden atas janji yang
diberikan lembaga pendidikan

No	Kategori	Frekuensi	Persenta
1.	STB/STP	2	2,2%
2.	TB/TP	20	22,2%
3.	B/P	23	25,6%
4.	SB/SP	45	50%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan janji yang diberikan sekolah menunjukkan 50 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat 2,2 persen dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menepati janji yang ditawarkan kepada orang tua dan siswa.

3. Indikator Layanan Pembelajaran dengan sub Indikator memberikan perhatian pribadi kepada siswa dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain menyampaikan materi kepada siswa guru juga mempunyai peran penting dalam membentuk pemahaman siswa. Oleh karena itu, guru harus

memberikan perhatian secara pribadi kepada siswa terutama yang berkaitan dengan materi pembelajaran.

Tabel 4.1.3
Distribusi jawaban responden atas perhatian
secara pribadi yang diberikan oleh
guru/pendidik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	1	1,1%
2.	TB/TP	22	24,5%
3.	B/P	23	25,6%
4.	SB/SP	44	48,8%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan perhatian pribadi yang diberikan oleh guru yang berkaitan dengan materi pembelajaran menunjukkan 48,8 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Terdapat 1,1 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak guru/pendidik di SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada siswa.

4. Indikator Layanan Pembelajaran dengan sub Indikator mampu menciptakan iklim belajar mengajar yang sesuai dapat dilihat pada pemaparan

berikut: dalam melakukan kegiatan belajar mengajar guru harus menggunakan metode pembelajaran yang sesuai agar siswa tidak bosan dan mampu menerima materi dengan baik.

Tabel 4.1.4

Distribusi jawaban responden atas guru/pendidik mampu menciptakan iklim belajar yang sesuai

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	8	8,9%
2.	TB/TP	23	25,6%
3.	B/P	26	28,8%
4.	SB/SP	33	36,7%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan guru/pendidik mampu menciptakan iklim belajar yang sesuai menunjukkan 36,7 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Terdapat 8,9 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak guru/pendidik di SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menciptakan iklim belajar yang sesuai dengan harapan siswa dan orang tua, namun harus terus dikembangkan karena masih ada

sebagian kecil yang belum puas akan indikator tersebut.

5. Indikator Layanan Pembelajaran dengan sub Indikator mampu menyediakan tenaga pendidik yang profesional dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah harus mampu menyediakan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional agar dapat memberikan pelayanan jasa pendidikan yang maksimal.

Tabel 4.1.5
Distribusi jawaban responden atas sekolah mampu menyediakan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	15	16,7%
2.	TB/TP	27	30%
3.	B/P	1	1,1%
4.	SB/SP	47	52,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan sekolah mampu menyediakan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional menunjukkan 52,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Terdapat 16,7 persen responden dengan

kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan pendidik atau tenaga kependidikan yang profesional, namun menurut sebagian kecil wali murid pihak sekolah masih belum bisa melakukannya dengan baik.

B. Layanan Sarana dan Prasarana

1. Indikator Layanan Sarana dan Prasarana dengan sub Indikator kondisi fisik sekolah dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah harus menyediakan ruangan belajar yang aman, nyaman, dan tertata rapi agar proses belajar mengajar dapat berjalan secara kondusif dan siswa dapat menangkap mata pelajaran secara maksimal.

Tabel 4.1.6
Distribusi jawaban responden atas kondisi fisik sekolah

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	14	15,6%
2.	TB/TP	17	18,9%
3.	B/P	19	21,1%
4.	SB/SP	40	44,4%

Jumlah	90	100%
--------	----	------

Tanggapan responden atas pernyataan sekolah mampu menyediakan kondisi fisik sekolah yang aman, nyaman, dan tertata rapi menunjukkan 44,4 persen responden dengan kategori sangat baik/ sangat puas. Terdapat 5,6 persen responden dengan kategori tidak baik/tidak puas dan 15,6 persen dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan ruang belajar yang nyaman, aman dan tertata rapi.

2. Indikator Layanan Sarana dan Prasarana dengan sub Indikator mengembangkan alat – alat belajar siswa dapat dilihat pada pemaparan berikut: alat – alat belajar sangat dibutuhkan dalam kegiatan belajar mengajar. Oleh karena itu, sekolah harus mampu menyediakan alat – alat penunjang pembelajaran yang dibutuhkan oleh siswa dan guru.

Tabel 4.1.7
Distribusi jawaban responden atas
pengembangan alat – alat belajar siswa

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	21	23,4%
2.	TB/TP	28	31,1%
3.	B/P	10	11,1%
4.	SB/SP	31	34,4%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengembangan alat – alat penunjang belajar siswa menunjukkan 34,4 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Terdapat 23,4 persen responden dengan kategori tidak baik/tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan dan mengembangkan alat – alat penunjang pembelajaran agar siswa mampu menangkap ilmu pembelajaran secara maksimal.

C. Layanan Bimbingan dan Konseling

1. Indikator Layanan Bimbingan dan Konseling dengan sub Indikator bimbingan kepada anak yang memiliki problem di sekolah dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain materi pelajaran yang diperhatikan oleh pihak sekolah, akan lebih baik jika pihak sekolah (guru/tenaga kependidikan) memperhatikan tentang

psikis anak tersebut. Hal itu bertujuan agar orang tua dapat mengetahui problem apa yang mengganggu siswa. Setelah tahu problem yang dialami siswa maka pihak sekolah dan orang tua dapat bekerja sama untuk mengatasi problem tersebut.

Tabel 4.1.8
Distribusi jawaban responden atas bimbingan kepada anak yang memiliki problem di sekolah

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	5	5,5%
2.	TB/TP	24	26,7%
3.	B/P	25	27,8%
4.	SB/SP	36	40%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang bimbingan kepada anak yang memiliki problem di sekolah menunjukkan 40 persen responden dengan kategori sangat baik/ sangat puas. Akan tetapi terdapat 5,5 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan bimbingan kepada siswa yang bermasalah akan tetapi masih banyak

orang tua yang belum puas akan bimbingan yang disediakan sekolah.

2. Indikator Layanan Bimbingan dan Konseling dengan sub Indikator bimbingan kepada anak yang berprestasi dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain anak yang memiliki problem dalam dirinya, sekolah juga harus menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk anak yang mempunyai prestasi gemilang. Hal tersebut bertujuan agar si anak mampu mengembangkan potensi – potensi yang ada pada dirinya.

Tabel 4.1.9
Distribusi jawaban responden atas bimbingan
kepada anak yang berprestasi

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	6	6,7%
2.	TB/TP	13	14,4%
3.	B/P	29	32,2%
4.	SB/SP	42	46,7%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang bimbingan kepada anak yang berprestasi menunjukkan 46,7 persen responden dengan kategori baik/ puas. Akan tetapi terdapat 6,7 persen responden dengan

kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan bimbingan kepada siswa yang berprestasi akan tetapi masih ada orang tua yang belum puas akan bimbingan yang disediakan sekolah. Oleh sebab itu sekolah harus selalu mengembangkannya.

3. Indikator Layanan Bimbingan dan Konseling dengan sub Indikator bimbingan kepada orang tua dapat dilihat pada pemaparan berikut: ketika anak mempunyai problem tentang materi pelajaran atau yang berhubungan dengan sekolah biasanya orang tua akan meminta tolong atau pendapat dari pihak sekolah mengenai masalah yang dihadapi siswa tersebut. Oleh sebab itu, sekolah harus menyediakan atau meluangkan waktu untuk orang tua tersebut agar pihak sekolah dan orang tua dapat mencari alternatif solusi yang efektif dan efisien.

Tabel 4.1.10

Distribusi jawaban responden atas bimbingan kepada orang tua peserta didik

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	16	17,8%

3.	B/P	28	31,1%
4.	SB/SP	46	51,1%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang bimbingan kepada orang tua yang berhubungan dengan problem orang tua tentang anaknya menunjukkan 51,1 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Akan tetapi terdapat 17,8 persen responden dengan kategori tidak baik/tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan bimbingan kepada orang tua tentang problem yang dihadapi tentang anak akan tetapi masih ada orang tua yang belum puas akan bimbingan yang disediakan sekolah. Oleh sebab itu sekolah harus selalu mengembangkannya.

4. Indikator Layanan Bimbingan dan Konseling dengan sub Indikator bimbingan kepada orang tua dapat dilihat pada pemaparan berikut: ketika anak mempunyai problem tentang materi pelajaran atau yang berhubungan dengan sekolah biasanya orang tua akan meminta tolong atau pendapat dari pihak sekolah mengenai masalah yang dihadapi siswa

tersebut. Oleh sebab itu, sekolah harus menyediakan atau meluangkan waktu untuk orang tua tersebut agar pihak sekolah dan orang tua dapat mencari alternatif solusi yang efektif dan efisien.

Tabel 4.1.11
Distribusi jawaban responden atas bimbingan kepada orang tua peserta didik

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	2	2,2%
2.	TB/TP	24	26,7%
3.	B/P	12	13,3%
4.	SB/SP	52	57,8%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang bimbingan kepada orang tua yang berhubungan perhatian pihak sekolah kepada keluhan dan saran dari orang tua menunjukkan 57,8 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Akan tetapi terdapat 2,2 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan bimbingan kepada orang tua tentang perhatian pihak sekolah kepada keluhan dan saran dari orang tua akan tetapi masih

ada orang tua yang belum puas akan bimbingan yang disediakan sekolah. Oleh sebab itu sekolah harus selalu mengembangkannya.

D. Layanan Ekstrakurikuler

1. Indikator Layanan Ekstrakurikuler dengan sub Indikator mengembangkan bakat dan minat siswa dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain materi pelajaran yang harus didukung perkembangannya oleh pihak sekolah, minat dan bakat peserta didik harus ikut dikembangkan diluar jam pelajaran. Sekolah harus memfasilitasi hal tersebut agar peserta didik dapat mengasah potensi yang dimilikinya.

Tabel 4.1.12
Distribusi jawaban responden atas
pengembangan bakat dan minat siswa dengan
ekstrakurikuler

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	25	27,8%
2.	TB/TP	6	6,7%
3.	B/P	28	31,1%
4.	SB/SP	31	34,4%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengembangan bakat dan minat siswa melalui

ekstrakurikuler menunjukkan 34,4 persen responden dengan kategori baik/ puas. Akan tetapi terdapat 27,8 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan ekstrakurikuler yang mampu mendukung bakat dan minat peserta didik namun masih perlu banyak pengembangan dari pihak sekolah.

E. Layanan Hubungan Masyarakat

1. Indikator Layanan Hubungan Masyarakat dengan sub Indikator sekolah mengadakan hubungan dengan masyarakat dapat dilihat pada pemaparan berikut: dalam memenuhi kebutuhan dan tujuan – tujuan pendidikan yang ada di SMP Negeri 3 Guntur pihak sekolah harus melibatkan masyarakat sekitar, komite sekolah dan juga orang tua. Pihak – pihak tersebut harus saling bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan sekolah dan mencapai tujuan – tujuan sekolah tersebut

Tabel 4.1.13
Distribusi jawaban responden atas pengadaan hubungan dengan masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
----	----------	-----------	------------

1.	STB/STP	2	2,2%
2.	TB/TP	18	20%
3.	B/P	32	35,6%
4.	SB/SP	38	42,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengadaan hubungan dengan masyarakat menunjukkan 42,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Akan tetapi terdapat 2,2 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan hubungan dengan masyarakat, akan tetapi masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa sekolah jarang melibatkan masyarakat dalam mengambil sesuatu.

F. Layanan Perpustakaan

1. Indikator Layanan Perpustakaan dengan sub Indikator meningkatkan perpustakaan siswa dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain dari guru/pendidik, siswa dapat mendapatkan materi pelajaran dari perpustakaan.

Koleksi perustakaan yang lengkap sangat membantu siswa dalam mendapatkan tambahan materi pembelajaran. Oleh sebab itu, sekolah harus selalu mengembangkan perpustakaan siswa agar siswa dengan mudah mendapatkan materi tambahan dan mengembangkannya.

Tabel 4.1.14
Distribusi jawaban responden atas
pengembangan perpustakaan siswa

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	5	5,5%
2.	TB/TP	19	21,2%
3.	B/P	26	28,9%
4.	SB/SP	40	44,4%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengembangan perpustakaan siswa menunjukkan 44,4 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Akan tetapi terdapat 5,5 persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam mengembangkan perpustakaan siswa.

2. Indikator Layanan Perpustakaan dengan sub Indikator mengembangkan profesionalisme pustakawan dapat dilihat pada pemaparan berikut: ketika sekolah sudah mampu menyediakan koleksi perpustakaan secara lengkap dan baik namun tidak ada SDM yang mampu mengelolanya maka koleksi tersebut akan terbengkalai dan rusak. Pihak sekolah harus mampu menyediakan tenaga pustakawan yang profesional agar dapat mengelola perpustakaan (koleksi perpustakaan) secara baik dan benar.

Tabel 4.1.15
Distribusi jawaban responden atas pengembangan tenaga pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	1	1,1%
2.	TB/TP	28	31,1%
3.	B/P	26	28,9%
4.	SB/SP	35	38,9%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengembangan pustakawan sekolah agar dapat mengelola perpustakaan secara efektif dan efisien menunjukkan 38,9 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Akan tetapi terdapat 1,1

persen responden dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam mengembangkan perpustakaan. Akan tetapi ada 8,9% dari orang tua yang tidak puas, meskipun angka tersebut sangat kecil namun hal tersebut harus menjadi pacuan bagi sekolah untuk selalu mengembangkan pelayanannya.

G. Layanan Informasi

1. Indikator Layanan Informasi dengan sub Indikator menyediakan layanan informasi untuk siswa dapat dilihat pada pemaparan berikut: informasi adalah hal yang sangat penting dalam melakukan komunikasi atau ketika ingin mencapai sesuatu. Oleh sebab itu, pihak sekolah harus menyediakan informasi yang jelas mengenai apa saja yang siswa butuhkan dalam hal pembelajaran atau yang masih mencakup sekolah secara baik, agar siswa dapat menangkap informasi tersebut secara akurat.

Tabel 4.1.16
Distribusi jawaban responden atas penyediaan layanan informasi untuk siswa

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	17	18,9%

2.	TB/TP	21	23,3%
3.	B/P	14	15,6%
4.	SB/SP	38	42,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang pengembangan bakat dan minat siswa melalui ekstrakurikuler menunjukkan 42,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh siswa.

2. Indikator Layanan Infomasi dengan sub Indikator menyediakan layanan informasi untuk orang tua dapat dilihat pada pemaparan berikut: untuk mengetahui keadaan anaknya disekolah orang tua harus mendapatkannya dari pihak sekolah. Oleh sebab itu, sekolah harus menyediakan layanan informasi untuk orang tua yang berhubungan dengan anaknya baik itu prestasi, problem, dsb.

Tabel 4.1.17

Distribusi jawaban responden atas penyediaan layanan informasi untuk orang tua

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
----	----------	-----------	------------

1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	36	40%
3.	B/P	16	17,8%
4.	SB/SP	38	42,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan tentang penyediaan layanan informasi untuk orang tua menunjukkan 42,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP Negeri 3 Guntur sudah baik atau memuaskan dalam menyediakan layanan informasi untuk orang tua.

Analisis hasil angket layanan jasa pendidikan ini akan menunjukkan seberapa baik layanan jasa pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur. Dari uraian diatas dapat diperoleh tabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Skor Kuesioner Layanan Jasa Pendidikan

No. Resp	Jawaban				Persekoran				Total X
	STP/STB	TP/TB	P/B	SP/SB	1	2	3	4	
R1	1	6	3	7	1	12	9	28	50
R2	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R3	3	6	3	5	3	12	9	20	44
R4	2	4	4	7	2	8	12	28	50
R5	1	5	3	8	1	10	9	32	52
R6	1	3	5	8	1	6	15	32	54
R7	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R8	0	6	3	8	0	12	9	32	53

R9	1	3	6	7	1	6	18	28	53
R10	2	4	2	9	2	8	6	36	52
R11	1	5	6	5	1	10	18	20	49
R12	1	5	2	9	1	10	6	36	53
R13	0	4	4	9	0	8	12	36	56
R14	2	2	5	8	2	4	15	32	53
R15	2	5	2	8	2	10	6	32	50
R16	1	5	4	7	1	10	12	28	51
R17	1	4	7	5	1	8	21	20	50
R18	1	4	3	9	1	8	9	36	54
R19	0	4	5	8	0	8	15	32	55
R20	2	2	6	7	2	4	18	28	52
R21	1	5	2	9	1	10	6	36	53
R22	5	4	2	6	5	8	6	24	43
R23	0	4	4	9	0	8	12	36	56
R24	6	3	2	6	6	6	6	24	42
R25	5	4	2	6	5	8	6	24	43
R26	5	4	2	6	5	8	6	24	43
R27	2	3	4	8	2	6	12	32	52
R28	0	4	5	8	0	8	15	32	55
R29	1	5	6	5	1	10	18	20	49
R30	2	4	5	6	2	8	15	24	49
R31	1	6	5	5	1	12	15	20	48
R32	2	3	4	8	2	6	12	32	52
R33	1	5	6	5	1	10	18	20	49
R34	1	5	4	7	1	10	12	28	51
R35	2	4	5	6	2	8	15	24	49
R36	3	1	5	8	3	2	15	32	52
R37	1	5	6	5	1	10	18	20	49
R38	1	7	1	8	1	14	3	32	50

R39	2	4	1	10	2	8	3	20	53
R40	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R41	0	4	4	9	0	8	12	36	56
R42	2	3	2	10	2	6	6	40	54
R43	1	3	2	9	1	10	6	36	53
R44	1	4	3	9	1	8	9	36	54
R45	2	4	3	8	2	8	9	32	51
R46	1	3	2	9	1	10	6	36	53
R47	1	4	3	9	1	8	9	36	54
R48	1	3	4	9	1	6	12	36	55
R49	1	3	5	8	1	6	15	32	54
R50	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R51	1	3	5	8	1	6	15	32	54
R52	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R53	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R54	1	3	4	9	1	6	12	36	55
R55	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R56	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R57	0	4	5	8	0	8	15	32	55
R58	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R59	1	3	6	5	1	10	18	20	49
R60	1	3	5	8	1	6	15	32	54
R61	1	3	6	5	1	10	18	20	49
R62	3	1	5	8	3	2	15	32	52
R63	2	2	6	7	2	4	18	28	52
R64	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R65	3	1	5	8	3	2	15	32	52
R66	2	3	5	7	2	6	15	28	51
R67	0	4	5	8	0	8	15	32	55
R68	1	7	1	8	1	14	3	32	50

R69	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R70	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R71	1	5	6	5	1	10	18	20	49
R72	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R73	1	4	6	6	1	8	18	24	51
R74	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R75	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R76	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R77	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R78	1	7	1	8	1	14	3	32	50
R79	2	2	6	7	2	4	18	28	52
R80	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R81	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R82	2	3	5	7	2	6	15	28	51
R83	0	3	4	10	0	6	12	40	58
R84	1	4	4	8	1	8	12	32	53
R85	1	4	6	6	1	8	18	24	51
R86	2	2	6	7	2	4	18	28	52
R87	0	4	3	10	0	8	9	40	57
R88	2	3	5	7	2	6	15	28	51
R89	1	4	5	7	1	8	15	28	52
R90	2	2	6	7	2	4	18	28	52
Total									4646

Data pada nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata – rata atau *mean* Layanan Jasa Pendidikan. Tabel Distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai Layanan Jasa Pendidikan dengan rumus:

- a. Mencari Nilai rata – rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{4646}{90} \\ &= 51,62\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus :

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\ &= 1 + 3,3 \text{ log } 90 \\ &= 1 + 3,3 (1,95) \\ &= 1 + 6,435 \\ &= 7,435 \text{ dibulatkan menjadi } 7\end{aligned}$$

- c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan :

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$R = H - L$$

$$= 58 - 42$$

$$= 16$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

i = Nilai interval

R = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{16}{7}$$

$$= 2,285, \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Tabel 4.3

Distribusi Skor Mean (Layanan Jasa Pendidikan)

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
58 – 60	59	1	3	3	9	9
55 – 57	56	10	2	20	4	40
52 – 54	53	44	1	44	1	44
49 – 51	50	29	0	0	0	0
46 – 48	47	1	-1	-1	1	1
43 – 45	44	4	-2	-8	4	16
40 – 42	41	1	-3	-3	9	9

Jumlah		N =		$\sum fx'$		$\sum fx^2 =$
		90		= 55		119

e. Mencari *mean*

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 50 + 3 \left(\frac{55}{90} \right) \\
 &= 50 + 3 (0,611) \\
 &= 50 + 1,83 \\
 &= 51,83
 \end{aligned}$$

f. Mencari Standar Deviasi

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{119}{90} - \left(\frac{55}{90} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{1,32 - 0,373} \\
 &= 3 \sqrt{0,947} \\
 &= 2,91
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat, peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 51,83 + 1,5 (2,91) = 56,19 = 56 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 51,83 + 0,5 (2,91) = 53,28 = 53 - 56$$

$$M - 1,5 SD = 51,83 - 0,5 (2,91) = 50,38 = 50 - 53$$

$$M - 0,5 SD = 51,83 - 1,5 (2,91) = 47,47 = 47 - 50$$

= 47 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur maka dibuat tabel kualitas variabel Layanan Jasa Pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.4

Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

No	Interval	Kategori
1.	56 ke atas	Sangat Baik
2.	53 – 56	Baik
3.	50 – 53	Cukup
4.	47 – 50	Buruk
5.	47 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari Layanan Jasa Pendidikan sebesar 51,83 atau berada pada interval 50 – 53 yang berarti bahwa layanan jasa pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur adalah tergolong “**Cukup**” . Jadi dapat

disimpulkan bahwa Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur tergolong Cukup Baik.

4. Deskripsi Data tentang Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur

Langkah yang sama juga dilakukan untuk mengetahui Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur. Peneliti mengambil data prestasi belajar siswa menggunakan nilai rapor semester ganjil tahun 2019/2020 dan selanjutnya dihitung nilai rata – rata (*mean*). Data Prestasi belajar siswa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Data Prestasi Belajar

No Res.	Nama Anak	Nilai	No Res.	Nama Anak	Nilai
1.	MUHAMMAD HARYANTO	72	46.	TIA PRAMUDITA	75
2.	ANA MAULIDA	74	47.	TIRTA FEBRIANI	76
3.	ANAS NAZAL F	62	48.	FATMAWATI MUSTIKA S	77
4.	ARIF PRASETYO	72	49.	UMI LAYINATUL L	75
5.	BELA SEFA OLIVIA	74	50.	RANI SAFIRA	76
6.	DENY PRIYANTO	76	51.	DINA AMELIYA	76
7.	SAIDATUR ROHMAH	74	52.	MASLUROH	75
8.	ISSAINI	75	53.	FITRIYA OKTAFIYANI	75
9.	MERLINA SULIS SETYANI	75	54.	PUTRI LAIMATUS S	77
10.	MUHAMMAD QOSHIDUN	74	55.	PUTRI HANDAYANI R	75
11.	MUHAMAD SYAUKI M	71	56.	WIDIA PUTRI ASTUTIK	75
12.	NOFEN AFFELIN	75	57.	FARDAN AULIA P	77
13.	NUR AZIZAH	77	58.	BELA ZULIA ZAVIRA	75
14.	SRI DEVI RAHMAWATI	75	59.	IMAM BUKHORI	71
15.	SETIA KURNIAWAN	72	60.	ROBIATUL NOVIANA	76
16.	SYARIF ABDUL MUNIF	73	61.	AHMAT FATKUR R	71
17.	ADAM ARIS	72	62.	SITI NUR AZIZAH	74
18.	DIDIK SETIAWAN	76	63.	MUSTOFA	74
19.	DWI FEBRI S	77	64.	MITASARI	72
20.	MUHAMMAD ANANG M	74	65.	IMROATUL KHASANAH	74
21.	MUHAMMAD RYAN S	75	66.	FARID MUAMMAR	73
22.	RAHMA TIRTA MAULANA	57	67.	DYAH PUTRI RAHAYU	77
23.	MUHAMMAD SAFRIL A	78	68.	ARIYANDI TOHARI Y	72
24.	RISA DEWI SAPUTRI	55	69.	HANDAYANI A	75
25.	TASYA FAJAR SASKIA	56	70.	DWI SULISTIYOWATI	74
26.	TIYAS ASTUTIK	56	71.	AHMAD KHOIRONI	71
27.	ANANDA S	74	72.	ARIYA SAPUTRA	72
28.	MUHAMMAD ADITYA M	77	73.	APRILIA NADIA	73

29.	CAHYO LINTANG S	71	74.	HILDA KHOERUNISA	74
30.	EDDO SAPUTRO RINTO	71	75.	FEBRIANTI FIDIA SARI	74
31.	DAVID ADITYA R	70	76.	AHMAD SHOLIKUL FAIZ	72
32.	MUHAMMAD IBNU H	74	77.	KONIATUR ROHMAH	75
33.	MUHAMMAD KHUSAIN	71	78.	AGUNG NUGROHO	72
34.	SITI MUSDHOLIFAH	73	79.	INTAN IKA SALSABILA	74
35.	UTSMAN HADI SOFIA	71	80.	FATMA MIA R	75
36.	ALFINA IDA YULFIYANTI	74	81.	LISTA JUNA RODOTUNA	74
37.	FREDI SUDARMAWAN	71	82.	RDINA AISYAH	73
38.	KELVIN ANDRE ANSYAH	72	83.	NUR AVIYANI	80
39.	KHOIRUN NISA	75	84.	MAULANA SOHIRI F	75
40.	MUHAMMAD AGUS A	72	85.	INDAH MEKAR SARI	73
41.	NADIA FEBRI INDRIANI	78	86.	PUTRI ANGRIYANI	74
42.	NOVI DEWI SAFITRI	76	87.	SUSI SETIA WATI	79
43.	NOVEL MELIYA	75	88.	AHMAD KHARIS S	73
44.	PUTRI VERONIKA	76	89.	ANA RAHMA DHANI	74
45.	SITI MUSDHOLIFATUN	73	90.	AYUK PUSPITA SARI	74
Jumlah		3241	Jumlah		3348
Jumlah total					6589

Data pada nilai rapor siswa kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata – rata atau *mean* Prestasi Belajar Siswa. Tabel Distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai Prestasi Belajar Siswa dengan rumus:

a. Mencari Nilai rata – rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{6589}{90} \\ &= 73,21\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus :

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\&= 1 + 3,3 \log 90 \\&= 1 + 3,3 (1,95) \\&= 1 + 6,435 \\&= 7,435 \text{ dibulatkan menjadi } 7\end{aligned}$$

- c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan :

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$R = H - L$$

$$= 80 - 55$$

$$= 25$$

- d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

i = Nilai interval

R = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{25}{7}$$

= 3,5 dibulatkan menjadi 4

Tabel 4.6

Distribusi Skor Mean (Prestasi Belajar Siswa)

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
79 – 82	80,5	2	2	4	4	8
75 - 78	76,5	35	1	35	1	35
71 – 74	72,5	48	0	0	0	0
67 – 70	68,5	1	-1	-1	1	1
63 – 66	64,5	0	-2	0	4	0
59 – 62	60,5	1	-3	-3	9	9
55 – 58	56,5	4	-4	-16	16	64
				$\sum fx'$ = 19		$\sum fx^2 =$ 117

e. Mencari *mean*

$$M = M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)$$

$$= 72,5 + 4 \left(\frac{19}{90} \right)$$

$$= 72,5 + 4 (0,21)$$

$$= 72,5 + 0,84$$

$$= 73,34$$

f. Mencari Standar Deviasi

$$\begin{aligned}SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\&= 4 \sqrt{\frac{117}{90} - \left(\frac{19}{90}\right)^2} \\&= 4 \sqrt{1,3 - (0,21)^2} \\&= 4 \sqrt{1,3 - 0,0441} \\&= 4 \sqrt{1,2559} \\&= 4 (1,12) \\&= 4,48\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat, peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 73,34 + 1,5 (4,48) = 80,06 = 80 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 73,34 + 0,5 (4,48) = 75,58 = 75 - 80$$

$$M - 0,5 SD = 73,34 - 0,5 (4,48) = 71,1 = 71 - 75$$

$$M - 1,5 SD = 73,34 - 1,5 (4,48) = 66,62 = 66 - 71$$

=66 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur maka dibuat tabel kualitas variabel Layanan Jasa Pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.7
Kualitas Prestasi Belajar Siswa

No	Interval	Kategori
1.	80 ke atas	Sangat Baik
2.	75 – 80	Baik
3.	71 – 75	Cukup
4.	66 – 71	Buruk
5.	66 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari Prestasi Belajar Siswa sebesar 73,34 atau berada pada interval 71 – 75 yang berarti bahwa Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur adalah tergolong “**Cukup**” . Jadi dapat disimpulkan bahwa Prestasi Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Guntur tergolong cukup baik.

5. Deskripsi Data tentang Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur

Deskripsi data untuk mengambil nilai kuantitatif produk pendidikan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket Kepuasan Orang Tua sebanyak 13 item pertanyaan responden sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Orang Tua

No	Nama Responden	Nomor soal													Skor total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	MUHAMMAD JUPRI	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	43
2	PURWANI	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	45
3	SHOLIKAH	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	37
4	SUKHAIRI	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	43
5	SUROSO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
6	SUMEKAR	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
7	SUKARMAN	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	45
8	SAKDUN	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	46
9	SULIKAN	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	46
10	AHMAD SHODIKUN	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
11	RUBI	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	44
12	ARIFIN	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	46
13	SUPRIHONO	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
14	SUJONO	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
15	SIHARJO	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	43

16	PURNOMO	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	44
17	KHALIM	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	43
18	KISWATI	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
19	TOYIB	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
20	NUR KHASANAH	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
21	SUKARTI	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	46
22	SUKARDI	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	36
23	KHASAN BASRI	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	49
24	NUR SYA'DIAH	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	36
25	SANDURI	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	35
26	MUJIYANTO	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	36
27	ASHADI	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
28	YASIN	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
29	SUPARMONO	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	42
30	ENDANG KUSRINI	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	43
31	MUSYAFAAH	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	41
32	DARWOTO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
33	KASMUNI	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	42
34	MUKHLIS	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	44
35	NUR HADI	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	42
36	SUWARDI	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
37	MAT SAPUAN	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	42
38	SUROSO	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	43

39	SUKADIR	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
40	SITI ASROFAH	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	43
41	KHOLIPAH	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	49
42	ROMANAH	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
43	DARTO	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
44	PUNAH	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
45	BAIDLOWI	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	44
46	SARTIPAH	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
47	SUKARDI	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
48	KHAMDAN	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
49	AHMAD SUKARWI	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
50	KHOIRIN	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
51	NUR AZIZ	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
52	M. BASRI	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
53	MUSYAROFAH	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
54	NANIK RAHAYU	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
55	MUALIMAH	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
56	SUN HAJI	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
57	SUGONDO	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
58	SURATMI	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	46
59	ZAUDUN	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	42
60	WAHYONO	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
61	MASKUR	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	41

62	ENDANG	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
63	TUMINAH	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
64	SURATMONO	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	43
65	SUYONO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
66	KHOFIDATUR ROFIAH	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	44
67	SUJADI	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48
68	SUYONO	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	43
69	SUPARDI	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
70	AHMAD SULIKAN	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
71	KUSRINI	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	42
72	RIZAL	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	43
73	KHOERONI	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	44
74	SISWANTO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
75	SUPRIYADI	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
76	JAMIAN	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	43
77	SUKIJAN	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	46
78	HARYADI	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	43
79	ABDUL KHOLIB	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
80	HARYANTO	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	46
81	RUSMIYANTO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
82	ENDAH RAHMAWATI	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	44
83	WAKHIDATUL MUASIROH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84	NINIK SUPRIHATIN	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	46

85	NURUL	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
86	BUDIYANTO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
87	MUSTAKIMAH	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50
88	SUNARDI	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	44
89	ROHADI	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
90	SUYANTO	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
Jumlah														4023	

Keterangan :

1. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pendidik dengan sub Indikator kualifikasi guru dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah yang baik harus mampu menyediakan tenaga pendidik yang profesional. Dengan adanya pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional akan membantu siswa untuk menyerap materi selama masa pembelajaran di sekolah.

Tabel 4.8.1

Distribusi jawaban responden atas kualifikasi guru (tenaga pendidik yang profesional)

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	0	0%
3.	B/P	28	31,1%
4.	SB/SP	62	68,9%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan pelaksanaan pembelajaran secara efektif dan efisien yang dilakukan oleh guru/pendidik menunjukkan 68,9 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 31,1 persen dengan kategori baik/ puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional.

2. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pendidik dengan sub Indikator kemampuan guru dalam mengelola kelas dapat dilihat pada pemaparan berikut: guru harus mampu mengelola kelas agar siswa bisa menyerap materi yang disampaikan oleh guru. Penerapan model pembelajaran yang sesuai akan mempermudah siswa dalam menerima pelajaran yang disampaikan guru.

Tabel 4.8.2

Distribusi jawaban responden atas kemampuan guru dalam mengelola kelas

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	25	27,8%

3.	B/P	29	32,2%
4.	SB/SP	36	40%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kemampuan guru dalam mengelola kelas menunjukkan 40 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 27,8 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa guru/ pendidik di SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu mengelola kelas dengan baik.

3. Indikator Kepuasan terhadap biaya pendidikan dengan sub Indikator kesesuaian biaya dengan layanan pendidikan yang didapat dapat dilihat pada pemaparan berikut: setiap sekolah pasti memerlukan dana untuk menunjang alat – alat pembelajaran dan hal – hal yang mendukung pembelajaran. Akan tetapi sekolah tidak bisa memfasilitasi dana 100 persen untuk semua siswa. Oleh karena itu semua siswa diharuskan untuk membayar dana pendidikan tersebut.

Tabel 4.8.3

Distribusi jawaban responden atas kesesuaian biaya dengan layanan pendidikan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	9	10%
3.	B/P	27	30%
4.	SB/SP	54	60%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kesesuaian biaya dengan layanan pendidikan yang disediakan menunjukkan 60 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 10 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan biaya pendidikan yang dikeluarkan orang tua.

4. Indikator Kepuasan terhadap biaya pendidikan dengan sub Indikator pemberian apresiasi kepada siswa yang berprestasi dapat dilihat pada pemaparan berikut: prestasi yang didapat siswa harus selalu diapresiasi oleh sekolah agar terdapat rasa bangga terhadap apa yang ia dapat.

Tabel 4.8.4

Distribusi jawaban responden atas pemberian apresiasi kepada siswa berprestasi

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	14	15,6%
3.	B/P	37	41,1%
4.	SB/SP	39	43,3%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan pemberian apresiasi kepada siswa berprestasi menunjukkan 43,3 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 15,6 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu memberikan apresiasi kepada siswa yang berprestasi.

5. Indikator Kepuasan terhadap biaya pendidikan dengan sub Indikator pemberian kesempatan penangguhan pembayaran untuk siswa tidak mampu dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah sebaiknya membantu masalah biaya pendidikan untuk siswa yang tidak mampu agar siswa tersebut dapat belajar tanpa harus berpikir mengenai biaya pendidikan.

Tabel 4.8.5

Distribusi jawaban responden atas kesempatan penangguhan biaya pendidikan kepada siswa tidak mampu

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	15	16,7%
3.	B/P	17	18,9%
4.	SB/SP	58	64,4%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kesempatan penangguhan biaya pendidikan kepada siswa tidak mampu menunjukkan 64,4 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 16,7 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah bisa memberikan kesempatan penangguhan kepada peserta didik yang kurang mampu.

6. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan pihak BK yang didapat dapat dilihat pada pemaparan berikut: selain materi yang diberikan oleh sekolah kepada siswa, sekolah harus memberikan motivasi agar siswa

mampu meningkatkan motivasi belajar dan prestasi belajarnya.

Tabel 4.8.6
Distribusi jawaban responden atas layanan BK
untuk meningkatkan motivasi belajar siswa

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	0	0%
3.	B/P	22	24,4%
4.	SB/SP	68	75,6%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan layanan BK untuk meningkatkan motivasi belajar dan prestasi siswa menunjukkan 75,6 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 24,4 persen dengan kategori baik/ puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu memberikan motivasi kepada siswa untuk meningkatkan prestasi belajar siswa.

7. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan pihak BK yang didapat dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah memberikan program tambahan untuk siswa yang

sebelumnya masih kurang. Sekolah harus membantu siswa untuk meningkatkan prestasinya.

Tabel 4.8.7
Distribusi jawaban responden atas layanan pihak BK

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	19	21,1%
3.	B/P	28	31,1%
4.	SB/SP	43	47,8%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan layanan tambahan kegiatan untuk siswa yang kurang menunjukkan 47,8 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 21,1 persen dengan kategori tidak baik/tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan layanan tambahan untuk para peserta didik, namun sekolah harus selalu meningkatkan pelayanannya.

8. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan sarana dan prasarana dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah harus memberikan sarana dan prasarana baik

yang menunjang pembelajaran maupun non pembelajaran. Hal itu sangat penting karena dengan adanya peningkatan layanan sarana dan prasarana tersebut siswa dapat belajar dengan tenang dan mampu meningkatkan prestasinya.

Tabel 4.8.8
Distribusi jawaban responden atas kualitas layanan sarana dan prasarana

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	2	2,2%
3.	B/P	28	31,1%
4.	SB/SP	60	66,7%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kualitas layanan sarana dan prasarana menunjukkan 66,7 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 2,2 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan layanan sarana dan prasarana yang baik.

9. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan pembelajaran

dapat dilihat pada pemaparan berikut: guru di SMP Negeri 3 Guntur harus mampu memberikan metode pembelajaran yang sesuai agar siswa dapat menangkap materi pembelajaran yang di sampaikan guru.

Tabel 4.8.9
Distribusi jawaban responden atas kualitas pembelajaran

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	6	6,6%
3.	B/P	25	27,8%
4.	SB/SP	59	65,6%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas kualitas pembelajaran menunjukkan 65,6 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 6,6 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional.

10. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan ekstrakurikuler dapat dilihat pada pemaparan berikut: kegiatan

ekstrakurikuler sangatlah penting untuk meningkatkan bakat dan minat siswa itu sendiri. Oleh sebab itu, sekolah harus mampu menyediakan layanan ekstrakurikuler yang bisa membantu meningkatkan potensi siswa.

Tabel 4.8.10
Distribusi jawaban responden atas layanan ekstrakurikuler

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	10	11,1%
3.	B/P	26	28,9%
4.	SB/SP	54	60%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kualitas layanan ekstrakurikuler menunjukkan 60 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 11,1 persen dengan kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan layanan ekstrakurikuler yang baik dan dapat menarik minat dan mengembangkan bakat para peserta didik.

11. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan hubungan masyarakat dapat dilihat pada pemaparan berikut: sekolah yang baik harus melibatkan semua keputusannya dengan wali murid. Hal ini menyebabkan wali murid akan merasa dihargai oleh pihak sekolah karena selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

Tabel 4.8.11
Distribusi jawaban responden atas kualitas layanan hubungan masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	37	41,1%
3.	B/P	0	0%
4.	SB/SP	53	58,9%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kualitas layanan hubungan masyarakat menunjukkan 58,9 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 41,1 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menjalin hubungan baik dengan masyarakat/orang tua.

12. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat pada pemaparan berikut: perpustakaan adalah salah satu tempat untuk peserta didik memperdalam materi yang disampaikan oleh guru. Oleh karena itu, sekolah harus selalu melengkapi koleksi perpustakaan dan menyediakan pustakawan yang profesional.

Tabel 4.8.12
Distribusi jawaban responden atas kualitas layanan perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	24	26,6%
3.	B/P	29	32,2%
4.	SB/SP	38	42,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kualitas layanan perpustakaan menunjukkan 42,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 26,6 persen dengan kategori tidak baik/ tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan perpustakaan yang baik dan sesuai.

13. Indikator Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan sub Indikator kualitas layanan orientasi sekolah dapat dilihat pada pemaparan berikut: siswa baru harus mengenal dengan baik lingkungan sekolah, oleh sebab itu sekolah harus menyediakan layanan orientasi yang baik agar siswa dengan mudah menenali lingkungannya.

Tabel 4.8.13
Distribusi jawaban responden atas kualitas layanan orientasi siswa

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	STB/STP	0	0%
2.	TB/TP	15	16,7%
3.	B/P	10	11,1%
4.	SB/SP	65	72,2%
Jumlah		90	100%

Tanggapan responden atas pernyataan kualitas layanan orientasi siswa menunjukkan 72,2 persen responden dengan kategori sangat baik/sangat puas. Sedangkan terdapat yaitu 16,7 persen dengan kategori tidak baik/tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 3 Guntur sudah mampu menyediakan layanan orientasi siswa dengan baik.

Analisis hasil angket kepuasan orang tua ini akan menunjukkan seberapa baik kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur. Dari uraian diatas dapat diperoleh tabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.9
Skor Kuesioner kepuasan orang tua

No. Resp	Jawaban				Persekoran				Total X
	STP/STB	TP/TB	P/B	SP/SB	1	2	3	4	
R1	0	4	1	8	0	8	3	32	43
R2	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R3	0	4	7	2	0	8	21	8	37
R4	0	4	1	8	0	8	3	32	43
R5	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R6	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R7	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R8	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R9	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R10	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R11	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R12	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R13	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R14	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R15	0	4	1	8	0	8	3	32	43
R16	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R17	0	4	1	8	0	8	3	32	43
R18	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R19	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R20	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R21	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R22	0	6	4	3	0	12	12	12	36
R23	0	0	3	10	0	0	9	40	49
R24	0	6	4	3	0	12	12	12	36
R25	0	6	5	2	0	12	15	8	35

R26	0	6	4	3	0	12	12	12	36
R27	0	2	3	8	0	4	12	32	45
R28	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R29	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R30	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R31	0	4	3	6	0	8	9	24	41
R32	0	2	3	8	0	4	9	28	45
R33	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R34	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R35	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R36	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R37	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R38	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R39	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R40	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R41	0	0	3	10	0	0	9	40	49
R42	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R43	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R44	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R45	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R46	0	1	4	8	0	2	12	28	46
R47	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R48	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R49	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R50	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R51	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R52	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R53	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R54	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R55	0	1	4	8	0	2	12	32	46

R56	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R57	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R58	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R59	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R60	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R61	0	4	3	6	0	8	9	24	41
R62	0	1	3	9	0	2	9	36	47
R63	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R64	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R65	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R66	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R67	0	0	4	9	0	0	12	36	48
R68	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R69	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R70	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R71	0	3	4	6	0	6	12	24	42
R72	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R73	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R74	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R75	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R76	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R77	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R78	0	3	3	7	0	6	9	28	43
R79	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R80	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R81	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R82	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R83	0	0	0	13	0	0	0	52	52
R84	0	1	4	8	0	2	12	32	46
R85	0	2	3	8	0	4	9	32	45

R86	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R87	0	0	2	11	0	0	6	44	50
R88	0	2	4	7	0	4	12	28	44
R89	0	2	3	8	0	4	9	32	45
R90	0	2	3	8	0	4	9	32	45
Jumlah									4023

Data pada nilai rapor siswa kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata – rata atau *mean* Kepuasan Orang Tua. Tabel Distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai Prestasi Belajar Siswa dengan rumus:

- a. Mencari Nilai rata – rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{4023}{90} \\ &= 44,7\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus :

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\ &= 1 + 3,3 \log 90 \\ &= 1 + 3,3 (1,95) \\ &= 1 + 6,435 \\ &= 7,435 \text{ dibulatkan menjadi } 7\end{aligned}$$

c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan :

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$R = H - L$$

$$= 52 - 35$$

$$= 17$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

i = Nilai interval

R = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{17}{7}$$

$$= 2,42 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Tabel 4.10

Distribusi Skor Mean (Kepuasan Orang Tua)

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
51 – 53	52	1	3	3	9	9

48 – 50	49	10	2	20	4	40
45 – 47	46	46	1	46	1	46
42 – 44	43	26	0	0	0	0
39 – 41	40	2	-1	-2	1	1
36 – 38	37	4	-2	-8	4	16
33 – 35	34	1	-3	-3	9	9
		N =		$\sum fx'$		$\sum fx^2 =$
		90		=		121
				56		

e. Mencari *mean*

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 41 + 3 \left(\frac{56}{90} \right) \\
 &= 41 + 3 (0,62) \\
 &= 41 + (1,86) \\
 &= 42,86
 \end{aligned}$$

f. Mencari Standar Deviasi

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{(121)}{90} - \left(\frac{(56)}{90} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{1,34 - 0,3844}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 3 \sqrt{0,9556} \\
&= 3 (0,977) \\
&= 2,93
\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat, peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 42,86 + 1,5 (2,93) = 47,25 = 47 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 42,86 + 0,5 (2,93) = 44,32 = 44 - 47$$

$$M - 1,5 SD = 42,86 - 0,5 (2,93) = 41,39 = 41 - 44$$

$$\begin{aligned}
M - 0,5 SD &= 42,86 - 1,5 (2,93) = 38,46 = 38 - 41 \\
&= 38 \text{ ke bawah}
\end{aligned}$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur maka dibuat tabel kualitas variabel kepuasan orang tua sebagai berikut :

Tabel 4.11
Kualitas Kepuasan Orang Tua

No	Interval	Kategori
1.	47 ke atas	Sangat Baik
2.	44 - 47	Baik
3.	41 - 44	Cukup

4.	38 – 41	Buruk
5.	38 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari Kepuasan Orang Tua sebesar 42,86 atau berada pada interval 41 – 44 yang berarti bahwa Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur adalah tergolong “**Cukup**” . Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur tergolong cukup baik.

B. Pembahasan

1. Analisis Pendahuluan

Dalam tahap ini untuk mengetahui pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur, peneliti menggunakan uji statistik regresi sederhana dan berganda. Tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua. Adapun proses perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12**Tabel Penolong Regresi**

Res	X	Y1	Y2	X ²	Y1 ²	Y2 ²	XY1	XY2	Y1Y2
R1	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R2	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R3	44	62	37	1936	3844	1369	2728	1628	2294
R4	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R5	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R6	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R7	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R8	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R9	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R10	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R11	49	71	44	2401	5041	1936	3479	2156	3124
R12	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R13	56	77	48	3136	5929	2304	4312	2688	3696
R14	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R15	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R16	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212

R17	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R18	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R19	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R20	52	74	46	2704	5476	2116	3848	2392	3404
R21	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R22	43	57	36	1849	3249	1296	2451	1548	2052
R23	56	78	49	3136	6084	2401	4368	2744	3822
R24	42	55	36	1764	3025	1296	2310	1512	1980
R25	43	56	35	1849	3136	1225	2408	1505	1960
R26	43	56	36	1849	3136	1296	2408	1548	2016
R27	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R28	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R29	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R30	49	71	43	2401	5041	1849	3479	2107	3053
R31	48	70	41	2304	4900	1681	3360	1968	2870
R32	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R33	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R34	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R35	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R36	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R37	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R38	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R39	53	75	45	2809	5625	2025	3975	2385	3375
R40	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R41	56	78	49	3136	6084	2401	4368	2744	3822
R42	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R43	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R44	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R45	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R46	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450

R47	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R48	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R49	54	75	46	2916	5625	2116	4050	2484	3450
R50	53	76	47	2809	5776	2209	4028	2491	3572
R51	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R52	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R53	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R54	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R55	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R56	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R57	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R58	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R59	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R60	54	76	47	2916	5776	2209	4104	2538	3572
R61	49	71	41	2401	5041	1681	3479	2009	2911
R62	52	74	47	2704	5476	2209	3848	2444	3478
R63	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R64	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R65	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R66	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R67	55	77	48	3025	5929	2304	4235	2640	3696
R68	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R69	52	75	45	2704	5625	2025	3900	2340	3375
R70	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R71	49	71	42	2401	5041	1764	3479	2058	2982
R72	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R73	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R74	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R75	50	74	45	2500	5476	2025	3700	2250	3330
R76	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096

R77	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R78	50	72	43	2500	5184	1849	3600	2150	3096
R79	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R80	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R81	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R82	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R83	58	80	52	3364	6400	2704	4640	3074	4240
R84	53	75	46	2809	5625	2116	3975	2438	3450
R85	51	73	45	2601	5329	2025	3723	2295	3285
R86	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R87	57	79	50	3249	6241	2500	4503	2850	3950
R88	51	73	44	2601	5329	1936	3723	2244	3212
R89	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
R90	52	74	45	2704	5476	2025	3848	2340	3330
	X	Y1	Y2	X²	Y1²	Y2²	XY1	XY2	Y1Y2
Jumlah	4646	6589	4023	240596	484129	180591	341231	208428	295621

2. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara itu harus diuji kebenarannya secara empirik. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi sederhana dan berganda.

a. Pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan langkah sebagai berikut:

1. Analisis Korelasi

Mencari korelasi antara X dan Y₁ dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Sebelum menggunakan teknik korelasi dengan rumus diatas, maka mencari skor deviasi terlebih dahulu, dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \sum X^2 - \frac{(X)^2}{N} \\ &= 240596 - \frac{(4646)^2}{90} \\ &= 240596 - 239836,84 \\ &= 759,16\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(Y)^2}{N} \\ &= 484129 - \frac{(6589)^2}{90} \\ &= 484129 - 482388,01\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 1740,99 \\
\sum xy &= \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N} \\
&= 341231 - \frac{(4646)(6589)}{90} \\
&= 341231 - 340138,82 \\
&= 1092,18
\end{aligned}$$

Diketahui:

$$\sum x^2 = 759,16$$

$$\sum y^2 = 1740,99$$

$$\sum xy = 1092,18$$

Sehingga teknik korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\
&= \frac{1092,18}{\sqrt{(759,16)(1740,99)}} \\
&= \frac{1092,18}{\sqrt{1321689,9684}} \\
&= \frac{1092,18}{1149,64} \\
&= 0,950
\end{aligned}$$

Dari perhitungan korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,950$. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan $N = 90$ dari

taraf signifikan 5% ($r_{tabel} = 0,2072$) dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan teknik korelasi diperoleh $r_{xy} > r_{tabel}$ ($0,950 > 0,2072$). Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang positif antara layanan jasa pendidikan (X) terhadap Prestasi belajar siswa (Y1) adalah signifikan.

Tabel 4.13

Koefisien Korelasi XY₁

N	r_{xy}	r_{tabel}	Kesimpulan
		5%	
90	0,950	0,2072	Signifikan

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi dua variable yang telah tersebut diatas dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.14

Tingkat Koefisien Korelasi XY₁

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat lemah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat korelasi layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa sebesar 0,950 dalam kategori “Sangat Kuat” karena terletak di atas interval 0,80 – 0,1000.

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS 23 sebagai berikut :

Correlations

		layanan jasa pendidikan	prestasi belajar siswa
layanan jasa pendidikan	Pearson Correlation	1	,950**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	90	90
prestasi belajar siswa	Pearson Correlation	,950**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	90	90

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

2. Analisis Regresi Sederhana

Langkah – langkah yang digunakan dalam analisis regresi sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Harga b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{90 \cdot (341231) - (4646)(6589)}{90 \cdot (240596) - (4646)^2} \\ &= \frac{98296}{68324} \\ &= 1,438 \end{aligned}$$

Jadi harga b = 1,438. Sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{6589 - 1,438 (4646)}{90} \\
&= \frac{372,7}{90} \\
&= 4,414
\end{aligned}$$

Diketahui b sebesar 1,438 dan nilai a sebesar 4,414 maka persamaan garis regresinya adalah

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 4,414 + 1,438x$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

\hat{Y} = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

$a = 4,414$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur (Y_1) akan konstan sebesar 4,414 satuan jika tidak ada pengaruh dari layanan jasa pendidikan (X)

$b = 1,438$ merupakan besarnya kontribusi variabel layanan jasa pendidikan (X) mempengaruhi variabel prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur (Y_1). Koefisien b sebesar 1,438 dengan tanda positif, hasil

tersebut berarti bahwa prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur (Y_1) akan berubah sebesar 1,438 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel layanan jasa pendidikan (X) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur (Y_1) akan naik sebesar 1,438 satuan. Demikian juga sebaliknya, jika variabel layanan jasa pendidikan berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur akan turun sebesar 1,438 satuan

dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa apabila layanan jasa pendidikan tidak memiliki nilai, maka diperkirakan prestasi belajar siswa tersebut mendapat nilai 1,438. Misalnya apabila nilai layanan jasa pendidikan = 5 maka rata – rata 11,464 karena $\hat{Y} = 4,414 + 1,438(5) = 4,274 + 7,19 = 11,464$, disimpulkan bahwa semakin baik layanan jasa pendidikan maka semakin baik pula prestasi belajar siswa.

b. Uji F atau Uji Simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikannya (*level of significant*). Dalam penelilitan ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 88 (dari $N - 2 = 90 - 2$), maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 3,96.

Setelah taraf signifikan F_{tabel} dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus – rumus sebagai berikut :

- 1) Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{Reg [a]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned} JK_{Reg [a]} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(6589)^2}{90} \\ &= \frac{43414921}{90} \\ &= 482388,01 \end{aligned}$$

- 2) Mencari jumlah kuadrat Regresi ($JK_{Reg [bla]}$) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
JK_{Reg [bla]} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\
&= 1,438 \left\{ 341231 - \frac{(4646)(6589)}{90} \right\} \\
&= 1,438 \{ 341231 - 340138,82 \} \\
&= 1,438 (1092,18) \\
&= 1570,55
\end{aligned}$$

- 3) Mencari Jumlah Kuadrat Residu (JK_{Res}) dengan rumus :

$$\begin{aligned}
JK_{Res} &= \sum Y^2 - JK_{Reg [bla]} - JK_{Reg [a]} \\
&= 484129 - 1570,55 - 482388,01 \\
&= 170,44
\end{aligned}$$

- 4) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [a]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned}
RJK_{Reg [a]} &= JK_{Reg [a]} \\
&= 482388,01
\end{aligned}$$

- 5) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [bla]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned}
RJK_{Reg [bla]} &= JK_{Reg [bla]} \\
&= 1570,55
\end{aligned}$$

- 6) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res}) dengan rumus :

$$RJK_{Res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{170,44}{90-2} \\
&= \frac{170,44}{88} \\
&= 1,936
\end{aligned}$$

7) Menguji Signifikansi dengan rumus :

$$\begin{aligned}
F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg [bla]}}{RJK_{Res}} \\
&= \frac{1570,55}{1,936} \\
&= 814,808
\end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 23 hasilnya seperti dibawah ini :

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1571,288	1	1571,288	814,808	,000 ^b
Residual	169,701	88	1,928		
Total	1740,989	89			

- a. Dependent Variable: prestasi belajar siswa
b. Predictors: (Constant), layanan jasa pendidikan

Dalam penelitian ini, $F_{tabel} 5\% = 3,96$. Kemudian dimasukan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka artinya signifikan, tetapi jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya tidak signifikan. Dari hasil

perhitungan diketahui bahwa $F_{hitung} = 814,808$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{hitung} (814,808) > F_{tabel} (3,96)$ pada taraf signifikan 5%.

c. Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of signifikan*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan 1 dan pembagi 88 (dari $N - 2 = 90 - 2$), maka diperoleh $t_{tabel} 5\%$ adalah 1,662. Setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,950\sqrt{90-2}}{\sqrt{1-(0,950)^2}} \\ &= \frac{8,911}{0,312} \\ &= 28,56 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{hitung} = 28,56$ berarti signifikan artinya

hipotesis diterima, karena $t_{hitung} = 28,56 > t_{tabel} 1,662$ pada taraf signifikan 5%.

3. Kontribusi antara variabel X dan variabel Y₁ (R Square)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

Diketahui : $r_{xy} = 0,950$

Dit. R.....?

$$\begin{aligned} \text{Jwb. } R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,950^2 \times 100\% \\ &= 0,903 \times 100\% \\ &= 90,3\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 23 hasilnya seperti dibawah ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,950 ^a	,903	,901	1,389

a. Predictors: (Constant), layanan jasa pendidikan

Pada tabel model summary, didapat $R = 0,950$. Kemudian nilai $R \text{ Square} = R^2 = 0,903$ jika diubah dalam bentuk persen adalah 90,3%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa sebesar 90,3% dan sisanya sebesar 9,7% dari faktor lain.

b. Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua.

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan langkah sebagai berikut :

1. Analisis Korelasi

Mencari korelasi antara X dan Y_2 dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Sebelum menggunakan teknik korelasi dengan rumus diatas, maka mencari skor deviasi terlebih dahulu, dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \sum X^2 - \frac{(X)^2}{N} \\ &= 240596 - \frac{(4646)^2}{90} \\ &= 240596 - 239836,84 \\ &= 759,16\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(Y)^2}{N} \\ &= 180591 - \frac{(4023)^2}{90} \\ &= 180591 - 179828,1 \\ &= 762,9\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum xy &= \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N} \\ &= 208428 - \frac{(4646)(4023)}{90} \\ &= 208428 - 207676,2 \\ &= 751,8\end{aligned}$$

Diketahui:

$$\sum x^2 = 759,16$$

$$\sum y^2 = 762,9$$

$$\sum xy = 751,8$$

Sehingga teknik korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{751,8}{\sqrt{(759,16)(762,9)}} \\
&= \frac{751,8}{\sqrt{579163,164}} \\
&= \frac{751,8}{761,02} \\
&= 0,985
\end{aligned}$$

Dari perhitungan korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,985$. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan $N = 90$ dari taraf signifikan 5% ($r_{tabel} = 0,2072$) dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan teknik korelasi diperoleh $r_{xy} > r_{tabel}$ ($0,985 > 0,2072$). Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang positif antara layanan jasa pendidikan (X) terhadap Kepuasan Orang Tua (Y2) adalah signifikan.

Tabel 4.15

Koefisien Korelasi XY_1

N	r_{xy}	r_{tabel}	Kesimpulan
		5%	
90	0,985	0,2072	Signifikan

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi dua variable yang telah tersebut diatas dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.16

Tingkat Koefisien Korelasi XY_2

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat lemah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat korelasi layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa sebesar 0,985 dalam kategori “Sangat kuat” karena terletak di atas interval 0,80 – 0,1000.

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS 23 sebagai berikut :

Correlations

	layanan jasa pendidikan	kepuasan orang tua
layanan jasa pendidikan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,985** ,000 90
kepuasan orang tua	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,985** ,000 90

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

2. Analisis Regresi Sederhana

Langkah – langkah yang digunakan dalam analisis regresi sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Harga b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{90 \cdot (208428) - (4646)(4023)}{90 \cdot (240596) - (4646)^2} \\ &= \frac{67662}{68324} \\ &= 0,990 \end{aligned}$$

Jadi harga b = 0,990. Sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} a &= \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N} \\ &= \frac{4023 - 0,990 (4646)}{90} \\ &= \frac{3670,34}{90} \\ &= 40,78 \end{aligned}$$

Diketahui b sebesar 0,990 dan nilai a sebesar 40,78 maka persamaan garis regresinya adalah

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 40,78 + 0,990x$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

\hat{Y} = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

$a = 40,78$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur (Y_2) akan konstan sebesar 40,78 satuan jika tidak ada pengaruh dari layanan jasa pendidikan (X)

$b = 0,990$ merupakan besarnya kontribusi variabel layanan jasa pendidikan (X) mempengaruhi variabel kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur (Y_2). Koefisien b sebesar 0,990 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur (Y_2) akan berubah sebesar 0,990 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel layanan jasa pendidikan (X) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur (Y_2) akan naik sebesar 0,990 satuan. Demikian juga sebaliknya, jika variabel layanan jasa pendidikan berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka

kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur akan turun sebesar 0,990 satuan.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa apabila layanan jasa pendidikan tidak memiliki nilai, maka diperkirakan kepuasan orang tua tersebut mendapat nilai 0,990. Misalnya apabila nilai layanan jasa pendidikan = 5 maka rata – rata 45,73 karena $\hat{Y} = 40,78 + 0,990(5) = 40,78 + 4,95 = 45,73$, disimpulkan bahwa semakin baik layanan jasa pendidikan maka semakin baik pula kepuasan orang tua.

d. Uji F atau Uji Simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikannya (*level of significant*). Dalam penelilitan ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 88 (dari $N - 2 = 90 - 2$), maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 3,96.

Setelah taraf signifikan F_{tabel} dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan

menggunakan rumus – rumus sebagai berikut

:

8) Mencari jumlah kuadrat regresi

$(JK_{Reg [a]})$ dengan rumus :

$$\begin{aligned} JK_{Reg [a]} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(4023)^2}{90} \\ &= \frac{16184529}{90} \\ &= 179828,1 \end{aligned}$$

9) Mencari jumlah kuadrat Regresi

$(JK_{Reg [b|a]})$ dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{Reg [b|a]} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\ &= 0,990 \left\{ 208428 - \frac{(4646)(4023)}{90} \right\} \\ &= 0,990 \{ 208428 - 207676,2 \} \\ &= 0,990 (751,8) \\ &= 744,282 \end{aligned}$$

10) Mencari Jumlah Kuadrat Residu (JK_{Res})

dengan rumus :

$$\begin{aligned} JK_{Res} &= \sum Y^2 - JK_{Reg [b|a]} - JK_{Reg [a]} \\ &= 180591 - 744,282 - 179828,1 \\ &= 18,618 \end{aligned}$$

- 11) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [a]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned}RJK_{Reg [a]} &= JK_{Reg [a]} \\ &= 179828,1\end{aligned}$$

- 12) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [bla]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned}RJK_{Reg [bla]} &= JK_{Reg [bla]} \\ &= 744,282\end{aligned}$$

- 13) Mencari Rata – rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res}) dengan rumus :

$$\begin{aligned}RJK_{Res} &= \frac{JK_{Res}}{n-2} \\ &= \frac{18,618}{90-2} \\ &= \frac{18,618}{88} \\ &= 0,255\end{aligned}$$

- 14) Menguji Signifikansi dengan rumus :

$$\begin{aligned}F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg [bla]}}{RJK_{Res}} \\ &= \frac{744,282}{0,255} \\ &= 2917,12\end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 23 hasilnya seperti dibawah ini :

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	740,560	1	740,560	2917,122	,000 ^b
Residual	22,340	88	,254		
Total	762,900	89			

a. Dependent Variable: kepuasan orang tua

b. Predictors: (Constant), layanan jasa pendidikan

Dalam penelitian ini, $F_{\text{tabel}} 5\% = 3,96$.

Kemudian dimasukan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya signifikan, tetapi jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ artinya tidak signifikan. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} = 2917,12$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{\text{hitung}} (2917,12) > F_{\text{tabel}} (3,96)$ pada taraf signifikan 5%.

e. Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of signifikan*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan

derajat kebebasan 1 dan pembagi 88 (dari $N - 2 = 90 - 2$), maka diperoleh $t_{\text{tabel}} 5\%$ adalah 1,662. Setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,985 \sqrt{90-2}}{\sqrt{1-(0,985)^2}} \\ &= \frac{9,2393}{0,172} \\ &= 54,01 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} = 54,01$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{\text{hitung}} = 54,01 > t_{\text{tabel}} 1,662$ pada taraf signifikan 5%.

3. **Kontribusi antara variabel X dan variabel Y₁ (R Square)**

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut

Diketahui : $r_{xy} = 0,985$

Dit. R.....?

$$\begin{aligned} \text{Jwb. } R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,985^2 \times 100\% \\ &= 0,971 \times 100\% \\ &= 97,1\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 23 hasilnya seperti dibawah ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,985 ^a	,971	,970	,504

a. Predictors: (Constant), layanan jasa pendidikan

Pada tabel model summary, didapat $R = 0,985$. Kemudian nilai $R \text{ Square} = R^2 = 0,971$ jika diubah dalam bentuk persen adalah 97,1%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa sebesar 97,1% dan sisanya sebesar 2,9% dari faktor lain.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Perhitungan dan penyajian data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah peneliti. Berdasarkan pembahasan secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

1. Pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 814,808 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi bahwa layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa.

Kemudian pengujian terhadap hipotesis yaitu “pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa”, dengan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 23.0, menunjukkan koefisien korelasi yaitu $r=0,950$. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel.

Dari analisis tersebut juga dapat diketahui nilai koefisien Determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,903. Ini menunjukkan bahwa sebesar 90,3% prestasi belajar siswa dapat dijelaskan oleh variabel layanan jasa pendidikan.

Sedangkan sisanya 9,7% prestasi belajar siswa ditentukan oleh variabel lain yang tidak diungkap oleh penelitian ini, misalnya faktor ekonomi, motivasi belajar, dan sebab – sebab yang lain. uji t (uji kebermaknaan variabel) diperoleh bahwa t hitung untuk variabel layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa sebesar 28,56 pada taraf signifikan 0,000 bertanda positif. Hal ini berarti ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa.

2. Pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 2917,122 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi bahwa layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua.

Kemudian pengujian terhadap hipotesis yaitu “pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua”, dengan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 23.0, menunjukkan koefisien korelasi yaitu $r=0,985$. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel.

Dari analisis tersebut juga dapat diketahui nilai koefisien Determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,971. Ini menunjukkan bahwa sebesar 97,1% kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh variabel layanan jasa pendidikan. Sedangkan sisanya 2,9% prestasi belajar siswa ditentukan oleh variabel lain yang tidak diungkap oleh penelitian ini. uji t (uji kebermaknaan variabel) diperoleh bahwa t hitung untuk variabel layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa sebesar 54,01 pada taraf signifikan 0,000 bertanda positif. Hal ini berarti ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan angket (kuesioner) yang kemudian dianalisis data. Maka untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan suatu hipotesis yaitu layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua.

D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Hal tersebut bukan karena faktor kesenjangan akan tetapi adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian.

1. Penelitian ini hanya dilakukan di SMP Negeri 3 Guntur, peneliti mengambil sampel 90 wali murid dari jumlah populasi 174. Oleh karena itu, hasil penelitian hanya berlaku untuk pihak sekolah, murid, dan wali murid di SMP Negeri 3 Guntur.
2. Peneliti juga hanya memfokuskan penelitiannya pada layanan jasa pendidikan, prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua saja yang ada di SMP Negeri 3 Guntur.

Hambatan dan kendala tersebut tidak menyurutkan semangat peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini sampai proses penulisan laporan dalam bentuk skripsi. Syukur alhamdulillah semuanya dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian “Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur” yang telah dilakukan, selanjutnya akan disimpulkan sebagai berikut:

1. “Ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur”, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 814,808 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi bahwa layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa. Kemudian pengujian terhadap hipotesis yaitu “pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa”, dengan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 23.0, menunjukkan koefisien korelasi yaitu $r = 0,950$. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel. Dari analisis tersebut juga dapat diketahui nilai koefisien

Determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,903. Ini menunjukkan bahwa sebesar 90,3% prestasi belajar siswa dapat dijelaskan oleh variabel layanan jasa pendidikan. Sedangkan sisanya 9,7% prestasi belajar siswa ditentukan oleh variabel lain yang tidak diungkap oleh penelitian ini, misalnya faktor ekonomi, motivasi belajar, dan sebab – sebab yang lain. uji t (uji kebermaknaan variabel) diperoleh bahwa t hitung untuk variabel layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa sebesar 28,56 pada taraf signifikan 0,000 bertanda positif. Hal ini berarti ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa.

2. “Ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur” hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 2917,122 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi bahwa layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua. Kemudian pengujian terhadap hipotesis yaitu

“pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua”, dengan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 23.0, menunjukkan koefisien korelasi yaitu $r = 0,985$. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel. Dari analisis tersebut juga dapat diketahui nilai koefisien Determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,971. Ini menunjukkan bahwa sebesar 97,1% kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh variabel layanan jasa pendidikan. Sedangkan sisanya 2,9% kepuasan orang tua ditentukan oleh variabel lain yang tidak diungkap oleh penelitian ini. Uji *t* (uji kebermaknaan variabel) diperoleh bahwa *t* hitung untuk variabel layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua sebesar 54,01 pada taraf signifikan 0,000 bertanda positif. Hal ini berarti ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan orang tua.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur” dengan hasil analisis penelitian besar sumbangan variabel layanan jasa pendidikan (X) terhadap prestasi belajar siswa (Y_1) sebesar 90,3%,,, sedangkan terhadap kepuasan orang tua (Y_2) sebesar 97,1% maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Layanan Jasa Pendidikan di SMP Negeri 3 Guntur telah diterapkan dengan baik, tetapi dari analisis butir soal terdapat skor yang cukup rendah yaitu :
 - a. Iklim belajar mengajar yang ada disekolah dengan persentase (36,7%) ini menunjukkan guru/pendidik belum sesuai dalam menciptakan iklim belajar maka hendaknya guru/pendidik lebih sesuai dalam menciptakan dan menerapkan iklim belajar di SMP Negeri 3 Guntur.
 - b. Pengembangan alat – alat belajar dengan persentase (34,4 %) ini menunjukkan bahwa sekolah belum maksimal dalam

mengembangkan alat – alat belajar karena alat – alat belajar sangat penting dalam menunjang kegiatan belajar mengajar, oleh karena itu hendaknya sekolah lebih maksimal dalam mengembangkan alat – alat penunjang pembelajaran.

- c. Pengembangan bakat dan minat melalui ekstrakurikuler dengan persentase (34,4%) ini menunjukkan bahwa sekolah belum bisa menyediakan layanan ekstrakurikuler yang sesuai dengan bakat dan minat siswa maka hendaknya sekolah berusaha untuk menciptakan kegiatan ekstrakurikuler yang dapat membantu siswa mengembangkan bakat dan minatnya.
- d. Pengembangan tenaga pustakawan dengan persentase (38,9%) ini menunjukkan bahwa sekolah belum mampu memfasilitasi pustakawan dengan baik, pustakawan yang profesional akan membuat perpustakaan menjadi hidup dan siswa dapat menggali materi pembelajaran. Oleh karena itu, sekolah harus

memfasilitasi pustakawan yang profesional agar dapat mengembangkan perpustakaan.

2. Secara umum Prestasi belajar siswa di SMP Negeri 3 Guntur sudah “Cukup baik” hal tersebut dibuktikan pada tabel 4.7 dengan *mean* dari Prestasi belajar siswa sebesar 73,34 atau berada pada interval 71 – 75 yang berarti Prestasi belajar di SMP Negeri 3 Guntur sudah tergolong cukup baik, akan tetapi masih banyak hal yang perlu diperhatikan agar prestasi belajar siswa terus meningkat. Misalnya peningkatan layanan jasa pendidikan, motivasi belajar dan lain sebagainya.
3. Kepuasan orang tua di SMP Negeri 3 Guntur dapat dikatakan sudah baik, tetapi dari analisis butir soal terdapat skor yang cukup rendah yaitu :
 - a. Kemampuan guru dalam mengelola kelas dengan persentase (40%) ini menunjukkan bahwa menurut pendapat orang tua pendidik atau guru belum bisa secara maksimal dalam mengelola kelas maka dari itu diharapkan agar guru/pendidik mampu meningkatkan kemampuan mengelola kelas dengan baik agar

siswa dapat berprestasi dan orang tua merasa puas.

- b. Pemberian apresiasi untuk siswa yang berprestasi dengan persentase (43,3%) ini menunjukkan bahwa menurut pendapat orang tua perlu adanya apresiasi untuk siswa berprestasi, namun sampai saat ini sekolah belum mampu secara maksimal dalam memberikan apresiasi tersebut. Oleh karena itu sekolah hendaknya memberikan apresiasi terhadap apa yang didapatkan siswa berprestasi tersebut.
- c. Layanan pihak BK dengan persentase (47,8%) ini menunjukkan bahwa menurut pendapat orang tua layanan yang diberikan sekolah mengenai bimbingan dan konseling untuk siswa maupun orang tua belum maksimal, maka hendaknya sekolah memberikan layanan tersebut agar membantu siswa dan orang tua dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan peserta didik tersebut.
- d. Kualitas layanan perpustakaan dengan persentase (42,2%) ini menunjukkan bahwa

menurut pendapat orang tua perpustakaan sekolah belum cukup memadai untuk pengembangan materi, maka hendaknya sekolah memperbaiki kualitas perpustakaan dan juga layanannya agar siswa dapat belajar dengan aman dan nyaman.

4. Secara umum pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa dan kepuasan orang tua menunjukkan hasil yang signifikan, berarti layanan jasa pendidikan sudah cukup baik. oleh karena itu perlu ditingkatkan beberapa hal untuk meningkatkan layanan jasa pendidikan, maka saran yang disampaikan yaitu :
 - a. Guru atau pendidik hendaknya diikutkan dalam pendidikan dan pelatihan atau semacamnya agar mampu menciptakan iklim belajar yang sesuai kondisi siswa.
 - b. Sekolah hendaknya menyediakan alat – alat belajar yang sesuai untuk pembelajaran baik akademik maupun non akademik.
 - c. Sekolah hendaknya menyediakan fasilitas layanan ekstrakurikuler yang baik, misalnya penambahan kegiatan ekstrakurikuler seni tari

agar siswa yang mempunyai bakat dan minat akan seni tari dapat mengembangkan bakat dan minatnya dan pengembangan lainnya.

- d. Kepala perpustakaan atau petugas perpustakaan diikutkan dalam pelatihan – pelatihan cara mengelola perpustakaan.
- e. Sekolah hendaknya memberikan apresiasi kepada siswa yang berprestasi bisa berupa uang tunjangan atau uang pembinaan, atau semacamnya.
- f. Layanan bimbingan dan konseling di sekolah untuk siswa dan orang tua hendaknya ditingkatkan lagi, agar antara siswa, orang tua dan pihak sekolah dapat bekerja sama untuk prestasi belajar siswa tersebut.

C. Penutup

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan hasil yng telah didapat. Dan kepada semua pihak penulis sangat berterima kasih serta tak lupa memohon petunjuk dan bimbingan dari Allah

SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis
khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aminn

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dkk, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Ahmadi, Abu, dkk Psikologi Belajar, Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Alma, Buchari, dkk, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Alma, Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Andriana, Atik, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)*” dalam, <http://docplayer.info/30870022-Jurnal-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-studi-kasus-pada-konsumen-cv-mufidah-oleh-atik-andriana-nim-abstrak.html> , diakses 18 Desember 2019
- Arifin, Zainal, *Evaluasi Instruksional (Prinsip-teknik-prosedur)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991
- Arikunto, Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2006
- Bahri Djamarah, Syaiful, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, Surabaya: Usaha Nasional, 1994
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013
- Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28
- H. Kan, Stephen, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, United States of America: Pearson Education, 2004

- Irawan D, Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2002
- Irianto, Agus, *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya, cet. 8*, Jakarta: Kencana, 2012
- Irianto, Agus, *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya, cet. 8*, Jakarta: Kencana, 2012
- Khodijah, Nyanyu, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2014
- Kiswandari, Sri, *Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen jasa pendidikan pada STIE Lampung*, Lampung : STIE Lampung
- Kotler, *Marketing Manajemen 10th edition*, Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc
- Kotler, Philip & Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta: PT Perhalindo
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan*, Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI, 1999
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo, 2002
- Kurniawati, *Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember*, [http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210 391 211.pdf? sequence = 1](http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210%20391%20211.pdf?sequence=1), diakses 11 Maret 2020 pukul 20.38.
- Mardikawati, Woro, dkk, “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Maret/2013

- Minarti, Sri, *Manajemen Sekolah*, AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012
- Murni, Yanto, Syarifah, *Penerapan Teori Sosial dalam Menumbuhkan Akhlak Anak Kelas I Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Rejang Lebong*, Bengkulu : Stain Curup
- Mustofa, Bisri, *Psikologi Pendidikan*, Jogjakarta : Parama Ilmu, 2015
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, cet. 4, Jakarta: Kencana, 2014
- Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1985
- Purwanto, Ngalim, *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, cet. Ke-2, Jakarta: Kalam Mulia, 1998
- Ridwan, *Dasar – Dasar Statistika*, Bandung : Alfabeta, 2011
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2008
- Simanulang, Hallasan, dkk, *Peran Lingkungan Keluarga dalam meningkatkan prestasi Belajar siswa*, Malang : Universitas Negeri malang.
- Soedjas, Triwibowo, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2014.
- Sudjana, Nana, *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2014
- Sutisna Oteng, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkasa, 1985

- Sutojo, Siswanto, *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo, 1988
- Syah, Muhibbin, *Psikologi Belajar*, cet ke-1, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2003
- Syah, Muhibbin, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000.
- Syaodah Sukmadinata, Nana, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- Tciptio, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008
- Tjiptono, Fandy, & Anastasia diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2001
- Tjiptono, Fandy, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: ANDI, 2000
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008
- Tjipyono, Fandy, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta : Andy, 2002
- Tri Ratnasari, Ririn, dkk, , *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal (1) ayat (1)
- Y. Harry Murty, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Persepsi dan Kepercayaan siswa serta dampaknya terhadap kepuasan siswa di SMA Santo Ignasius Singkawang*. Jakarta : Universitas Terbuka, 2014
- Yamit, Zalian, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: FE UII Yogyakarta, 2005
- Yuzarion, *faktor yang mempengaruhi prestasi belajar peserta didik*, Sumatera Barat :STKIP PGRI SUMBAR

Lampiran 1

VISI DAN MISI SMP NEGERI 3 GUNTUR

Visi

Visi SMP Negeri 3 Guntur adalah “*BERPRESTASI, BERTAQWA, BERKARAKTER, DAN CINTA LINGKUNGAN*”. Indikator pencapaian visi tersebut adalah sebagai berikut:

7. Meningkatkan prestasi akademik dan nilai rata – rata Ujian Nasional dari 4,5 menjadi 4,7.
8. Meningkatnya jumlah lulusan yang melanjutkan ke Sekolah Menengah atau Kejuruan.
9. Terwujudnya warga sekolah dan lulusan yang berimtaq dengan peningkatan kualitas ibadah sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya.
10. Terwujudnya warga sekolah dan lulusan yang berdisiplin tinggi, sopan, santun, dan peduli sesama.
11. Meningkatnya kepedulian warga sekolah terhadap kebersihan dan pelestarian lingkungan sekolah.
12. Terwujudnya sekolah dan lingkungan yang rindang, hijau, bersih, sehat, dan indah.

Misi

Misi SMP Negeri 3 Guntur sebagai tindakan strategis yang dilakukan untuk mencapai visi sekolah antara lain:

6. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif, edukatif, dan berprestasi.
7. Menanamkan dan mengamalkan nilai – nilai agama dalam kehidupan sekolah.
8. Membudayakan nilai karakter, budi pekerti, dan sopan santun.
9. Mewujudkan sekolah yang *IDEAL* (Inovatif, Damai, Elok, Asri, dan Luar biasa)
10. Berperan aktif mencegah pencemaran dan melestarikan lingkungan hidup

Lampiran 2

NAMA RESPONDEN UJI COBA PENELITIAN

SMP NEGERI 3 GUNTUR

No	Nama Orang Tua	Nama Peserta Didik
1	MUHAMMAD JUPRI	MUHAMMAD HARYANTO
2	PURWANI	ANA MAULIDA
3	SHOLIKAH	ANAS NAZAL F
4	SUKHAIRI	ARIF PRASETYO
5	SUROSO	BELA SEFA OLIVIA
6	SUMEKAR	DENY PRIYANTO
7	SUKARMAN	SAIDATUR ROHMAH
8	SAKDUN	ISNAINI
9	SULIKAN	MERLINA SULIS SETYANI
10	AHMAD SHODIKUN	MUHAMMAD QOSHIDUN
11	RUBI	MUHAMAD SYAUKI M
12	ARIFIN	NOFEN AFFELIN
13	SUPRIHONO	NUR AZIZAH
14	SUJONO	SRI DEVI RAHMAWATI
15	SIHARJO	SETIA KURNIAWAN
16	PURNOMO	SYARIF ABDUL MUNIF
17	KHALIM	ADAM ARIS
18	KISWATI	DIDIK SETIAWAN
19	TOYIB	DWI FEBRI S
20	NUR KHASANAH	MUHAMMAD ANANG M
21	SUKARTI	MUHAMMAD RYAN S
22	SUKARDI	RAHMA TIRTA MAULANA
23	KHASAN BASRI	MUHAMMAD SAFRIL A
24	NUR SYA'DIAH	RISA DEWI SAPUTRI
25	SANDURI	TASYA FAJAR SASKIA
26	MUJIYANTO	TIYAS ASTUTIK

27	ASHADI	ANANDA S
28	YASIN	MUHAMMAD ADITYA M
29	SUPARMONO	CAHYO LINTANG S
30	ENDANG KUSRINI	EDDO SAPUTRO RINTO
31	MUSYAFAAH	DAVID ADITYA R
32	DARWOTO	MUHAMMAD IBNU H
33	KASMUNI	MUHAMMAD KHUSAIN
34	MUKHLIS	SITI MUSDHOLIFAH
35	NUR HADI	UTSMAN HADI SOFIA
36	SUWARDI	ALFINA IDA YULFIYANTI
37	MAT SAPUAN	FREDI SUDARMAWAN
38	SUROSO	KELVIN ANDRE ANSYAH
39	SUKADIR	KHOIRUN NISA
40	SITI ASROFAH	MUHAMMAD AGUS A
41	KHOLIPAH	NADIA FEBRI INDRIANI
42	ROMANAH	NOVI DEWI SAFITRI
43	DARTO	NOVEL MEILIYA
44	PUNAH	PUTRI VERONIKA
45	BAIDLOWI	SITI MUSDHOLIFATUN

Lampiran 3

— 12₂₀

PETUNJUK UMUM

1. Bacalah dengan teliti pernyataan berikut ini kemudian pilihlah salah satu jawaban yang tepat dengan memberi tanda (✓) pada nomor 1, 2, 3, 4.
2. Tujuan angket ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan terhadap Prestas belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur.
3. Pada angka 1 : Sangat tidak baik/ sangat tidak puas.
2 : Tidak baik/ tidak puas.
3 : Baik/ Puas.
4 : Sangat Baik/ Sangat Puas.
4. Kejujuran sangat membantu dalam penelitian ini. Atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

NAMA ORANG TUA SISWA : mu'aimah
Pekerjaan/ Profesi : menjahit
Nama Siswa : pester handayani rizky
Kelas : VII A

ANGKET KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN

No	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Guru melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien			✓	
2.	Sekolah mampu menjamin anak memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam usianya			✓	
3.	Dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, guru mampu memberikan perhatian kepada siswa yang berkaitan dengan materi pembelajaran			✓	

4.	Guru mampu menguasai berbagai metode pembelajaran untuk menciptakan iklim belajar yang sesuai			✓
5.	Guru menguasai materi pelajaran untuk membantu siswa memaksimalkan pencapaian hasil belajar			✓
6.	Kemudahan akses menuju sekolah			✓
7.	Sekolah memiliki ruang belajar yang aman, nyaman, dan tertata baik			✓
8.	Sekolah selalu mengupayakan dan mengembangkan alat – alat penunjang belajar siswa			✓
9.	Sekolah harus selalu tanggap dalam mengatasi problem atau masalah yang dialami siswa			✓
10.	Sekolah mampu menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk anak yang berprestasi dengan baik			✓
11.	Sekolah harus selalu tanggap dalam menghadapi problem orang tua tentang anaknya			✓
12.	Sekolah memberikan perhatian atas keluhan dan saran orang tua			✓
13.	Sekolah selalu berusaha mengupayakan untuk mengembangkan bakat dan minat siswa dengan menyediakan beberapa kegiatan ekstrakurikuler			✓
14.	Sekolah selalu mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan – tujuan pendidikan kepada pengurus komite sekolah, setelah itu disampaikan ke orang tua			✓
15.	Sekolah senantiasa mempertahankan kualitas pendidikan untuk menjaga citra baik sekolah			✓

16.	Sekolah selalu mengupayakan untuk mengembangkan perpustakaan sekolah dengan menambah dan memelihara koleksi perpustakaan			✓	
17.	Dalam usaha meningkatkan kualitas perpustakaan sekolah, pihak sekolah harus selalu mengembangkan profesionalisme pustakawan.			✓	
18.	Sekolah menyediakan layanan informasi yang akurat agar siswa mengetahui hal yang dibutuhkan dalam hal – hal tertentu			✓	
19.	Sekolah menyediakan layanan informasi yang baik untuk orang tua agar orang tua dapat mengetahui kondisi anak			✓	
20.	Dengan adanya layanan orientasi sekolah, siswa mampu beradaptasi dan menyesuaikan lingkungan sekitarnya			✓	

ANGKET KEPUASAN ORANG TUA

No	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Orang tua merasa bangga anaknya sekolah di SMP N 3 Guntur			✓	
2.	Orang tua merasa bangga terhadap meningkatnya prestasi belajar anak			✓	
3.	Sekolah hanya menyediakan tenaga profesional yang sesuai dengan kualifikasinya			✓	
4.	Guru yang profesional akan dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik sehingga siswa dapat memperoleh pengetahuan yang utuh			✓	

5.	Guru menggunakan metode pembelajaran yang menyenangkan agar siswa termotivasi untuk belajar, sehingga siswa akan maksimal dalam menyerap materi pembelajaran yang diberikan			✓	
6.	Sekolah memberikan layanan dengan baik sesuai dengan biaya yang dikeluarkan orang tua			✓	
7.	Sekolah memberikan apresiasi berupa beasiswa kepada siswa yang berprestasi, sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dengan tekun			✓	
8.	Sekolah memberikan kesempatan penanguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu, sehingga siswa dapat mengikuti seluruh rangkaian pembelajaran tanpa khawatir tentang biaya			✓	
9.	Sekolah membuat program training motivasi secara berkala untuk meningkatkan prestasi belajar siswa			✓	
10.	Sekolah membuat program khusus untuk upaya meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah atau kurang			✓	
11.	Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan akan mendorong terciptanya suasana belajar bagi siswa, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang dan meningkatkan prestasinya.			✓	
12.	Saat kegiatan belajar mengajar guru selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda - beda sesuai dengan materi yang disampaikan sehingga siswa akan lebih tertarik dan memahami materi yang diajarkan			✓	

13.	Sekolah memberikan layanan ekstrakurikuler yang memadai untuk mengembangkan bakat dan minat siswa			✓	
14.	Sekolah selalu menjalin komunikasi dengan orang tua dan pihak – pihak yang terkait tentang kebutuhan sekolah agar tujuan – tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat terlaksana			✓	
15.	Penyediaan koleksi perpustakaan yang memadai akan mendorong siswa untuk senang berkunjung ke perpustakaan sehingga siswa dengan mudah memperoleh sumber belajar yang dibutuhkan			✓	
16.	Sekolah akan melaporkan hasil belajar siswa secara berkala kepada orang tua, sehingga orang tua dapat mengetahui hasil belajar anak			✓	
17.	Sekolah menyediakan layanan orientasi siswa agar dapat beradaptasi dan menyesuaikan lingkungan belajarnya			✓	

Lampiran 4

**NAMA RESPONDEN PENELITIAN
SMP NEGERI 3 GUNTUR**

No	Nama Orang Tua	Nama Peserta Didik
1	MUHAMMAD JUPRI	MUHAMMAD HARYANTO
2	PURWANI	ANA MAULIDA
3	SHOLIKAH	ANAS NAZAL F
4	SUKHAIRI	ARIF PRASETYO
5	SUROSO	BELA SEFA OLIVIA
6	SUMEKAR	DENY PRIYANTO
7	SUKARMAN	SAIDATUR ROHMAH
8	SAKDUN	ISNAINI
9	SULIKAN	MERLINA SULIS SETYANI
10	AHMAD SHODIKUN	MUHAMMAD QOSHIDUN
11	RUBI	MUHAMAD SYAUKI M
12	ARIFIN	NOFEN AFFELIN
13	SUPRIHONO	NUR AZIZAH
14	SUJONO	SRI DEVI RAHMAWATI
15	SIHARJO	SETIA KURNIAWAN
16	PURNOMO	SYARIF ABDUL MUNIF
17	KHALIM	ADAM ARIS
18	KISWATI	DIDIK SETIAWAN
19	TOYIB	DWI FEBRI S
20	NUR KHASANAH	MUHAMMAD ANANG M
21	SUKARTI	MUHAMMAD RYAN S
22	SUKARDI	RAHMA TIRTA MAULANA
23	KHASAN BASRI	MUHAMMAD SAFRIL A
24	NUR SYA'DIAH	RISA DEWI SAPUTRI
25	SANDURI	TASYA FAJAR SASKIA
26	MUJIYANTO	TIYAS ASTUTIK
27	ASHADI	ANANDA S

28	YASIN	MUHAMMAD ADITYA M
29	SUPARMONO	CAHYO LINTANG S
30	ENDANG KUSRINI	EDDO SAPUTRO RINTO
31	MUSYAFAAH	DAVID ADITYA R
32	DARWOTO	MUHAMMAD IBNU H
33	KASMUNI	MUHAMMAD KHUSAIN
34	MUKHLIS	SITI MUSDHOLIFAH
35	NUR HADI	UTSMAN HADI SOFIA
36	SUWARDI	ALFINA IDA YULFIYANTI
37	MAT SAPUAN	FREDI SUDARMAWAN
38	SUROSO	KELVIN ANDRE ANSYAH
39	SUKADIR	KHOIRUN NISA
40	SITI ASROFAH	MUHAMMAD AGUS A
41	KHOLIPAH	NADIA FEBRI INDRIANI
42	ROMANAH	NOVI DEWI SAFITRI
43	DARTO	NOVEL MEILIYA
44	PUNAH	PUTRI VERONIKA
45	BAIDLOWI	SITI MUSDHOLIFATUN
46	SARTIPAH	TIA PRAMUDITA
47	SUKARDI	TIRTA FEBRIANI
48	KHAMDAN	FATMAWATI MUSTIKA S
49	AHMAD SUKARWI	UMI LAYINATUL L
50	KHOIRIN	RANI SAFIRA
51	NUR AZIZ	DINA AMELIYA
52	M. BASRI	MASLUROH
53	MUSYAROFAH	FITRIYA OKTAFIYANI
54	NANIK RAHAYU	PUTRI LAIMATUS S
55	MUALIMAH	PUTRI HANDAYANI R
56	SUN HAJI	WIDIA PUTRI ASTUTIK
57	SUGONDO	FARDAN AULIA P
58	SURATMI	BELA ZULIA ZAVIRA
59	ZAIDUN	IMAM BUKHORI
60	WAHYONO	ROBIATUL NOVIANA

61	MASKUR	AHMAT FATKUR R
62	ENDANG	SITI NUR AZIZAH
63	TUMINAH	MUSTOFA
64	SURATMONO	MITASARI
65	SUYONO	IMROATUL KHASANAH
66	KHOFIDATUR	FARID MUAMMAR
67	SUJADI	DYAH PUTRI RAHAYU
68	SUYONO	ARIYANDI TOHARI Y
69	SUPARDI	HANDAYANI A
70	AHMAD SULIKAN	DWI SULISTIYOWATI
71	KUSRINI	AHMAD KHOIRONI
72	RIZAL	ARIYA SAPUTRA
73	KHOERONI	APRILIA NADIA
74	SISWANTO	HILDA KHOERUNISA
75	SUPRIYADI	FEBRIANTI FIDIA SARI
76	JAMIAN	AHMAD SHOLIKUL FAIZ
77	SUKIJAN	KONIATUR ROHMAH
78	HARYADI	AGUNG NUGROHO
79	ABDUL KHOLIB	INTAN IKA SALSABILA
80	HARYANTO	FATMA MIA R
81	RUSMIYANTO	LISTA JUNA RODOTUNA
82	ENDAH	RDINA AISYAH
83	WAKHIDATUL M	NUR AVIYANI
84	NINIK SUPRIHATIN	MAULANA SOHIRI F
85	NURUL	INDAH MEKAR SARI
86	BUDIYANTO	PUTRI ANGRİYANI
87	MUSTAKIMAH	SUSI SETIA WATI
88	SUNARDI	AHMAD KHARIS S
89	ROHADI	ANA RAHMA DHANI
90	SUYANTO	AYUK PUSPITA SARI

Lampiran 5

1253

PETUNJUK UMUM

1. Bacalah dengan teliti pernyataan berikut ini kemudian pilihlah salah satu jawaban yang tepat dengan memberi tanda (√) pada nomor 1, 2, 3, 4.
2. Tujuan angket ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan terhadap Prestas belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur.
3. Pada angka 1 : Sangat tidak baik/ sangat tidak puas.
2 : Tidak baik/ tidak puas.
3 : Baik/ Puas.
4 : Sangat Baik/ Sangat Puas.
4. Kejujuran sangat membantu dalam penelitian ini. Atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

NAMA ORANG TUA SISWA : ZAIDUN
Pekerjaan/ Profesi : PETANI
Nama Siswa : IMAM BUKHORI
Kelas :

ANGKET KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN

No	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Guru melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien		✓		
2.	Sekolah mampu menjamin anak memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam usianya			✓	
3.	Dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, guru mampu memberikan perhatian kepada siswa yang berkaitan dengan materi pembelajaran				✓

4.	Guru mampu menguasai berbagai metode pembelajaran untuk menciptakan iklim belajar yang sesuai			✓	
5.	Guru menguasai materi pelajaran untuk membantu siswa memaksimalkan pencapaian hasil belajar				✓
6.	Sekolah memiliki ruang belajar yang aman, nyaman, dan tertata baik		✓		
7.	Sekolah selalu mengupayakan dan mengembangkan alat – alat penunjang belajar siswa			✓	
8.	Sekolah harus selalu tanggap dalam mengatasi problem atau masalah yang dialami siswa				✓
9.	Sekolah mampu menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk anak yang berprestasi dengan baik	✓			
10.	Sekolah harus selalu tanggap dalam menghadapi problem orang tua tentang anaknya				✓
11.	Sekolah memberikan perhatian atas keluhan dan saran orang tua		✓		
12.	Sekolah selalu berusaha mengupayakan untuk mengembangkan bakat dan minat siswa dengan menyediakan beberapa kegiatan ekstrakurikuler			✓	
13.	Sekolah selalu mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan – tujuan pendidikan kepada pengurus komite sekolah, setelah itu disampaikan ke orang tua			✓	
14.	Sekolah selalu mengupayakan untuk mengembangkan perpustakaan sekolah dengan menambah dan memelihara koleksi perpustakaan				✓

15.	Dalam usaha meningkatkan kualitas perpustakaan sekolah, pihak sekolah harus selalu mengembangkan profesionalisme pustakawan.		✓		
16.	Sekolah menyediakan layanan informasi yang akurat agar siswa mengetahui hal yang dibutuhkan dalam hal – hal tertentu			✓	
17.	Sekolah menyediakan layanan informasi yang baik untuk orang tua agar orang tua dapat mengetahui kondisi anak		✓		

ANGKET KEPUASAN ORANG TUA

No	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Guru yang profesional akan dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik sehingga siswa dapat memperoleh pengetahuan yang utuh			✓	
2.	Guru menggunakan metode pembelajaran yang menyenangkan agar siswa termotivasi untuk belajar, sehingga siswa akan maksimal dalam menyerap materi pembelajaran yang diberikan				✓
3.	Sekolah memberikan layanan dengan baik sesuai dengan biaya yang dikeluarkan orang tua				✓
4.	Sekolah memberikan apresiasi berupa beasiswa kepada siswa yang berprestasi, sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dengan tekun				✓
5.	Sekolah memberikan kesempatan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu, sehingga siswa dapat mengikuti			✓	

	seluruh rangkaian pembelajaran tanpa khawatir tentang biaya				✓
6.	Sekolah membuat program training motivasi secara berkala untuk meningkatkan prestasi belajar siswa		✓		
7.	Sekolah membuat program khusus untuk upaya meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah atau kurang			✓	
8.	Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan akan mendorong terciptanya suasana belajar bagi siswa, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang dan meningkatkan prestasinya.		✓		
9.	Saat kegiatan belajar mengajar guru selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda - beda sesuai dengan materi yang disampaikan sehingga siswa akan lebih tertarik dan memahami materi yang diajarkan			✓	
10.	Sekolah memberikan layanan ekstrakurikuler yang memadai untuk mengembangkan bakat dan minat siswa				✓
11.	Sekolah selalu menjalin komunikasi dengan orang tua dan pihak - pihak yang terkait tentang kebutuhan sekolah agar tujuan - tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat terlaksana		✓		
12.	Penyediaan koleksi perpustakaan yang memadai akan mendorong siswa untuk senang berkunjung ke perpustakaan sehingga siswa dengan mudah memperoleh sumber belajar yang dibutuhkan				✓
13.	Sekolah menyediakan layanan orientasi siswa				

agar dapat beradaptasi dan menyesuaikan lingkungan belajarnya				✓
---	--	--	--	---

Lampiran 6



**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jl. Sultan Trenggono No. 89 Demak, Kode Pos.59516

Telp. (0291) 685364, Fax. (0291) 685242

Web. <http://dindikbud.demakkab.go.id> e-mail : dindikbu@demakkab.go.id

SURAT REKOMENDASI IJIN RISET

Nomor : 4213/2266/2020

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan nomor : B-222/Un.10.3/D.1/TL.00./01/2020 tertanggal 10 Januari 2020 perihal Permohonan Ijin Riset. Dengan ini Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak memberikan rekomendasi Ijin Riset Kepada :

Nama : Anggie Rosyada Faizah
NIM : 1603036092
Alamat : Ds. Tangkis RT 03/ RW 03 Kecamatan Guntur
Judul Skripsi : Pengarus Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur.
Waktu riset : 02 s.d 08 Juni 2020
Tempat riset : SMP Negeri 3 Guntur

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya

Demak, 22 Juni 2020

Pt. Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kabupaten Demak



Drs. Eko Pringgolaksito, M.Si

Emilia Utama Muda

NIP. 19631110 198912 1 002

Lampiran 7



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

Nomor : B- 6331/Un.10.3/S1/PP.00.9/12/2019

Semarang, 04 Desember 2019

Lamp : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth,
1. Dr. Fatkurroji, M.Pd

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa:

Nama : Anggie Rosyada Faizah
Nim : 1603036092
Judul : **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA DI MADRASAH IBTIDAIYAH AL KHOIRIYAH 2 SEMARANG"**

Dan Menunjuk Saudara : **Dr. Fatkurroji, M.Pd** Sebagai Pembimbing 1.

Demikian Penunjukan Pembimbing Skripsi ini disampaikan dan atas kerjasamanya yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



A n Dekan

M. H. H. H.

19700415 200701 1032

Dr. Fatkurroji, M.Pd

19700415 200701 1032

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo (Sebagai laporan)
2. Mahasiswa yang Bersangkutan
3. Arsip

Lampiran 8

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA
Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 02 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7614453 Semarang 50185
email : ppb@walisongo.ac.id

شهادة

B-3667/Un.10.0/P3/PP.00.9/07/2018

يشهد مركز تنمية اللغة جامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية بأن

ANGGIE ROSYADA FAIZAH : الطالبة

Kab. Demak, 26 Juni 1999 : تاريخ و محل الميلاد

1603036092 : رقم القيد

قد نجحت في اختبار معيار الكفاءة في اللغة العربية (IMKA) بتاريخ ١٣ مايو ٢٠١٨

بتقدير: مقبول (٣٣٨)

وحررت لها الشهادة بناء على طلبها.

سمارانج، ٥ يوليو ١٨

مدير،


الدكتور محمد سيف

رقم التوظيف : ١٩٧٠٠٣٢١١٩٩٦٠٣١٠٠٣

٥٠٠ - ٤٥٠ : ممتاز
٤٤٩ - ٤٠٠ : جيد جداً
٣٩٩ - ٣٥٠ : جيد
٣٤٩ - ٣٠٠ : مقبول
٢٩٩ : راسب وأدناها

رقم الشهادة : 220181647



WALLISONGO
WALLISONGO

MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY WALLISONGO
LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER
Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 02 Kampus III Ngawiyem Tegalrejo, (024) 7614453 Semarang 50185
email : ipd@wallisongoo.ac.id

Certificate
Nomor : B-1781/Un.10.03/PP.00.9/06/2019

This is to certify that

ANGGIE ROSYADA FAIZAH
Date of Birth: June 26, 1999
Student Reg. Number: 1603036092

the TOEFL Preparation Test

Conducted by
Language Development Center
of State Islamic University (UIN) "Wallisongoo" Semarang
On May 29th, 2019
and achieved the following scores:

Listening Comprehension	: 43
Structure and Written Expression	: 40
Reading Comprehension	: 37
TOTAL SCORE	: 400

Director
10th, 2019

Dr. H. M. Muchlisin Saifulloh, M. Ag.
197008321499603 1 003

Certificate Number : 120190910
© TOEFL is registered trademark by Educational Testing Service
This program or test is not approved or endorsed by ETS.

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Anggie Rosyada Faizah
2. Tempat dan Tgl lahir : Demak, 26 Juni 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat Rumah : Desa Tangkis RT 03/ RW
03

Kecamatan Guntur,
Kabupaten Demak
7. Hp : 083871909901
8. Email : anggiefaiz26@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

- a. SDN Tangkis 1 (Lulus 2010)
- b. MTs Negeri 3 Demak (Lulus 2013)
- c. SMA Negeri 3 Demak (Lulus 2016)
- d. UIN Walisongo Semarang

Semarang, 13 juni 2016

Anggie Rosyada Faizah
NIM. 1603036092