

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Untuk memperoleh data pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa dapat diperoleh dari hasil instrumen kuesioner (angket) yang telah diberikan kepada orang tua siswa sebagai responden berjumlah 32 orang tua siswa.

Adapun angket pelayanan pendidikan dan kepuasan orang tua siswa masing-masing terdiri dari 20 butir pernyataan/ pertanyaan, dengan masing-masing 14 butir pernyataan positif dan 6 pernyataan negatif. Angket pelayanan pendidikan dan kepuasan orang tua siswa masing-masing terdiri dari 4 alternatif jawaban. Untuk jawaban pelayanan pendidikan antara lain sangat terbukti (ST), terbukti (T), tidak terbukti (TT) dan sangat tidak terbukti (STT) sedangkan alternatif jawaban kepuasan orang tua siswa ialah sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP) dan sangat tidak puas (STP). Skor untuk pernyataan positif yaitu 4, 3, 2, 1 dan skor untuk pernyataan negatif yaitu 1, 2, 3, 4 sedangkan pernyataan/ pertanyaan yang tidak dijawab, baik untuk pernyataan positif maupun pernyataan negatif diberi skor nilai 0.

Untuk mengetahui lebih jelas hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut :

1. Data pelayanan pendidikan

Untuk menentukan nilai kuantitatif pelayanan adalah menggunakan skor jawaban angket dari responden sesuai dengan frekuensi jawaban, agar lebih jelas maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Nilai Instrumen Kuesioner Pelayanan Pendidikan di SMA Semesta
Tahun Ajaran 2009 -2010

Resp.	Item	Opsii Jawaban				Skor				Jawaban	Skor Total
	Positif	ST	T	TT	STT	4	3	2	1		
	Negatif					1	2	3	4		
R_01	Positif	6	8	0	0	24	24	0	0	48	65
	Negatif	0	1	5	0	0	2	15	0	17	
R_02	Positif	2	8	3	1	8	24	6	1	39	53
	Negatif	0	5	0	1	0	10	0	4	14	
R_03	Positif	7	4	3	0	28	12	6	0	46	60
	Negatif	0	4	2	0	0	8	6	0	14	
R_04	Positif	1	8	5	0	4	24	10	0	38	53
	Negatif	1	1	4	0	1	2	12	0	15	
R_05	Positif	8	3	2	1	32	9	4	1	46	61
	Negatif	1	2	2	1	1	4	6	4	15	
R_06	Positif	8	6	0	0	32	18	0	0	50	62
	Negatif	1	4	1	0	1	8	3	0	12	
R_07	Positif	1	4	8	1	4	12	16	1	33	51
	Negatif	0	0	6	0	0	0	18	0	18	
R_08	Positif	2	6	5	1	8	18	10	1	37	50
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	
R_09	Positif	4	6	4	0	16	18	8	0	42	55
	Negatif	1	3	2	0	1	6	6	0	13	
R_10	Positif	3	5	4	2	12	15	8	2	37	51
	Negatif	2	2	0	2	2	4	0	8	14	
R_11	Positif	10	2	2	0	40	6	4	0	50	63

	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	
R_12	Positif	0	9	5	0	0	27	10	0	37	55
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	18	
R_13	Positif	9	2	3	0	36	6	6	0	48	65
	Negatif	0	1	5	0	0	2	15	0	17	
R_14	Positif	12	0	1	1	48	0	2	1	52	63
	Negatif	1	2	0	3	1	4	0	12	11	
R_15	Positif	2	5	7	0	8	15	14	0	37	53
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_16	Positif	4	4	3	2	16	12	6	2	36	50
	Negatif	0	4	2	0	0	8	6	0	14	
R_17	Positif	2	8	4	0	8	24	8	0	40	55
	Negatif	0	3	3	0	0	6	9	0	15	
R_18	Positif	1	5	6	2	4	15	12	8	39	55
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_19	Positif	3	5	4	2	12	15	8	2	37	52
	Negatif	0	4	1	1	0	8	3	4	15	
R_20	Positif	8	3	2	1	32	9	4	1	46	64
	Negatif	1	0	2	3	1	0	6	12	18	
R_21	Positif	0	5	9	0	0	15	18	0	33	48
	Negatif	0	3	3	0	0	6	9	0	15	
R_22	Positif	3	10	1	0	12	30	2	0	44	57
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	
R_23	Positif	7	4	3	0	28	12	6	0	46	60
	Negatif	2	1	2	1	2	2	6	4	14	
R_24	Positif	0	5	9	0	0	15	18	0	33	46
	Negatif	2	1	3	0	2	2	9	0	13	

R_25	Positif	9	4	1	0	36	12	2	0	50	62
	Negatif	0	2	4	0	0	4	8	0	12	
R_26	Positif	4	7	2	1	16	21	4	1	42	56
	Negatif	2	1	2	1	2	2	6	4	14	
R_27	Positif	10	3	1	0	40	9	2	0	51	65
	Negatif	0	4	2	0	0	8	6	0	14	
R_28	Positif	9	3	2	0	36	9	4	0	49	64
	Negatif	0	3	3	0	0	6	9	0	15	
R_29	Positif	10	4	0	0	40	12	0	0	52	60
	Negatif	4	2	0	0	4	4	0	0	8	
R_30	Positif	2	8	3	1	8	24	6	1	39	55
	Negatif	0	3	2	1	0	6	6	4	16	
R_31	Positif	2	5	7	0	8	15	14	0	37	51
	Negatif	1	2	3	0	1	4	9	0	14	
R_32	Positif	10	2	2	0	40	6	2	0	48	61
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	

Dari hasil data perhitungan tersebut kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi skor pelayanan pendidikan dan skor rata-rata (mean) dengan cara sebagai berikut :

- a. Mencari interval kelas dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 32 \\
 &= 1 + 3,3 (1,5) \\
 &= 1 + 4,95 \\
 &= 5,95 \quad \text{dibulatkan menjadi } 6
 \end{aligned}$$

- b. Mencari range

$$R = H - L$$

Keterangan :

R = range

H = nilai tertinggi

L = nilai terendah

Dengan demikian $R = H - L$

$$= 65 - 46$$

$$= 19$$

- c. Menentukan interval kelas

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

$$= \frac{19}{6}$$

$$= 3,1$$

Tabel 4.2

**Distribusi Skor Mean Pelayanan Pendidikan di SMA Semesta
Tahun Ajaran 2009 -2010**

Interval	f	x	f.x	Mean
46 - 48	2	47	94	$M = \frac{\sum fx}{N}$ $\frac{1822}{32}$ 56,93
49 - 51	5	50	250	
52 - 54	4	53	212	
55 - 57	7	56	392	
58 - 60	3	59	177	
61 - 63	6	62	372	
64 - 66	5	65	325	
Jumlah	32		$\sum f.x = 1822$	

Adapun untuk mengetahui kualitas variabel pelayanan pendidikan, maka perlu dibuat tabel kualitas variabel pelayanan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

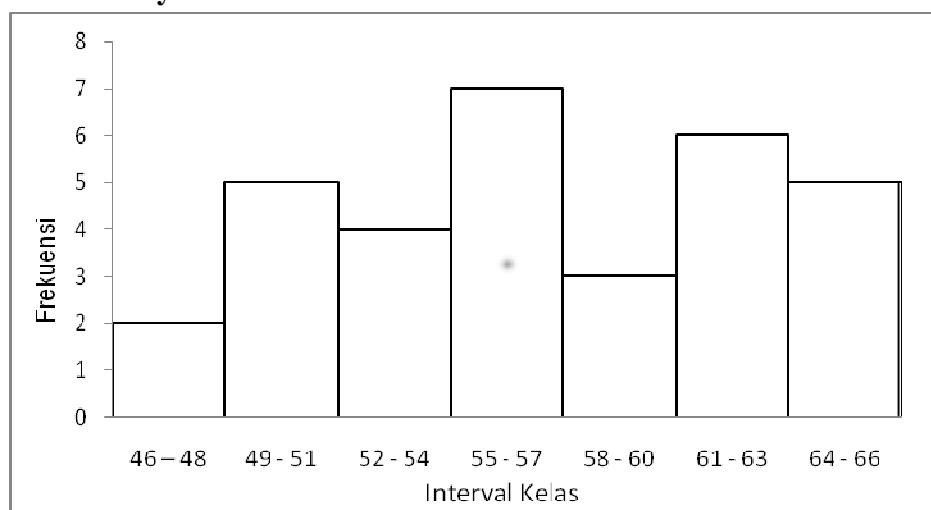
Interval	Keterangan
46 – 50	Sangat Rendah
51 – 55	Rendah
56 – 60	Tinggi
61 – 65	Sangat Tinggi

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa mean dari variabel pelayanan pendidikan adalah sebesar 56,93. Hal ini berarti bahwa pelayanan pendidikan di SMA Semesta Semarang Tahun ajaran 2009 – 2010 adalah tinggi.

Setelah data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, maka data kemudian divisualisasikan dalam bentuk histogram seperti berikut :

Histogram

Pelayanan Pendidikan di SMA Semesta T.A. 2009-2010



2. Data kepuasan orang tua siswa

Untuk menentukan nilai kuantitatif kepuasan adalah menggunakan skor jawaban angket dari responden sesuai dengan frekuensi jawaban, agar lebih jelas maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Nilai Instrumen Kuesioner Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta
Tahun Ajaran 2009 – 2010

Resp.	Item	Opsii Jawaban				Skor				Jawaban	Skor Total
	Positif	SP	P	TP	STP	4	3	2	1		
	Negatif					1	2	3	4		
R_01	Positif	9	2	2	1	36	6	4	1	47	63
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_02	Positif	8	6	0	0	32	18	0	0	50	65
	Negatif	1	1	4	0	1	2	12	0	15	
R_03	Positif	1	8	5	0	4	24	10	0	38	53
	Negatif	0	4	1	1	0	8	3	4	15	
R_04	Positif	8	6	0	0	32	18	0	0	50	63
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	
R_05	Positif	8	5	0	1	32	15	0	1	48	64
	Negatif	0	3	2	1	0	6	6	4	16	
R_06	Positif	11	2	0	1	44	4	0	1	49	66
	Negatif	0	1	5	0	0	2	15	0	17	
R_07	Positif	9	5	0	0	34	15	0	0	49	65
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_08	Positif	6	6	1	1	24	18	2	1	45	58
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	

R_09	Positif	6	8	0	0	24	24	0	0	48	61
	Negatif	1	3	2	0	1	6	6	0	13	
R_10	Positif	3	8	2	1	12	24	4	1	41	58
	Negatif	0	2	3	1	0	4	9	4	17	
R_11	Positif	0	8	6	0	0	24	12	0	36	49
	Negatif	0	5	1	0	0	10	3	0	13	
R_12	Positif	1	11	2	0	4	33	4	0	41	57
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_13	Positif	8	5	1	0	32	15	2	0	49	62
	Negatif	1	3	2	0	1	6	6	0	13	
R_14	Positif	8	6	0	0	32	18	0	0	50	65
	Negatif	1	1	4	0	1	2	12	0	15	
R_15	Positif	7	6	1	0	28	18	2	0	46	63
	Negatif	0	1	5	0	0	2	15	0	17	
R_16	Positif	3	6	2	3	12	18	4	3	37	52
	Negatif	1	2	2	1	1	4	6	4	15	
R_17	Positif	3	10	1	0	12	30	2	0	44	60
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_18	Positif	1	7	3	3	4	21	6	3	34	49
	Negatif	1	2	2	1	1	4	6	4	15	
R_19	Positif	1	7	6	0	4	21	12	0	37	52
	Negatif	1	2	2	1	1	4	6	4	15	
R_20	Positif	9	3	1	1	36	9	2	1	48	63
	Negatif	0	3	3	0	0	6	9	0	19	
R_21	Positif	7	5	2	0	28	15	4	0	47	63
	Negatif	0	2	4	0	0	4	12	0	16	
R_22	Positif	1	12	1	0	4	36	2	0	42	54

	Negatif	0	6	0	0	0	12	0	0	12	
R_23	Positif	1	11	1	1	4	33	2	1	40	55
	Negatif	1	1	4	0	1	2	12	0	15	
R_24	Positif	1	5	8	0	4	15	16	0	35	49
	Negatif	1	2	3	0	1	4	9	0	14	
R_25	Positif	8	5	1	0	32	15	2	0	49	63
	Negatif	1	3	1	1	1	6	3	4	14	
R_26	Positif	4	6	2	2	16	18	4	2	40	55
	Negatif	0	3	3	0	0	6	9	0	15	
R_27	Positif	11	3	0	0	44	9	0	0	53	68
	Negatif	1	1	4	0	1	2	12	0	15	
R_28	Positif	0	9	5	0	0	27	10	0	37	51
	Negatif	0	4	2	0	0	8	6	0	14	
R_29	Positif	8	6	0	0	32	18	0	0	50	62
	Negatif	0	6	0	0	0	12	0	0	12	
R_30	Positif	10	2	2	0	40	6	4	0	50	64
	Negatif	0	4	2	0	0	8	6	0	14	
R_31	Positif	3	8	3	0	12	24	6	0	42	59
	Negatif	0	1	5	0	0	2	15	0	17	
R_32	Positif	3	9	2	0	12	27	4	0	43	60
	Negatif	1	3	2	1	1	6	6	4	17	

Dari hasil data perhitungan tersebut kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi skor kepuasan pendidikan dan skor rata-rata (mean) dengan cara sebagai berikut :

d. Mencari interval kelas dengan rumus :

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 32$$

$$= 1 + 3,3 (1,5)$$

$$= 5,95 \quad (\text{dibulatkan menjadi } 6)$$

e. Mencari range

$$R = H - L$$

Keterangan :

R = range, H = nilai tertinggi, L = nilai terendah

Dengan demikian $R = H - L$

$$= 68 - 49$$

$$= 19$$

f. Menentukan interval kelas

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

$$i = \frac{19}{6}$$

$$i = 3,16$$

Tabel 4.5
Distribusi Skor Mean Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta
Tahun Ajaran 2009 – 2010

Interval	f	x	f.x	Mean
49 – 51	4	50	200	$M = \frac{\sum fx}{N}$ $\frac{1882}{32}$ 58,81
52 – 54	4	53	212	
55 – 57	3	56	168	
58 – 60	5	59	295	
61 – 63	9	61	549	
64 - 66	6	65	390	
67 - 69	1	68	68	
	32		$\sum f.x = 1882$	

Adapun untuk mengetahui kualitas variabel kepuasan orang tua siswa, maka perlu dibuat tabel kualitas variabel kepuasan orang tua siswa sebagai berikut:

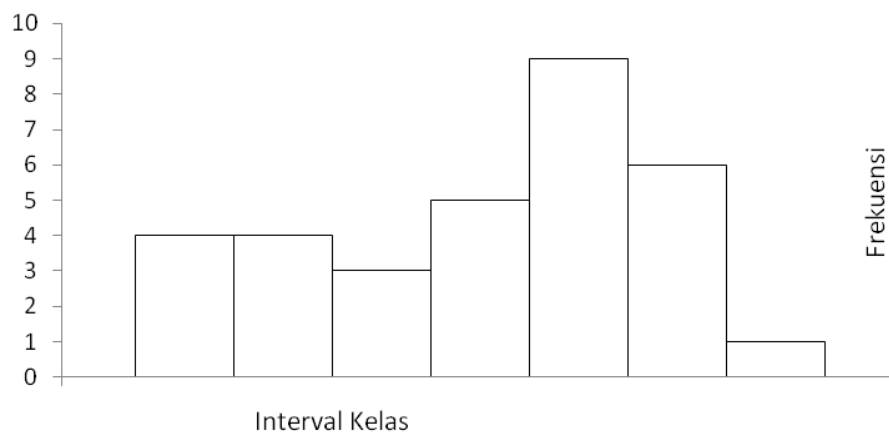
Tabel 4.6

Interval	Keterangan
49 – 53	Sangat Rendah
54 – 58	Rendah
59 – 63	Tinggi
64 - 68	Sangat Tinggi

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa mean dari variabel kepuasan orang tua siswa adalah sebesar 58,81. Hal ini berarti kepuasan orang tua siswa di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009 – 2010 adalah diantara rendah dan tinggi.

Setelah data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, maka data kemudian divisualisasikan dalam bentuk histogram seperti berikut :

Histogram
Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta T.A.2009 – 2010



B. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yaitu pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa ($X \rightarrow Y$).

Untuk memudahkan dalam perhitungan maka perlu dibuat tabel kerja sebagai berikut :

1. Deskripsi data penelitian

Tabel 4.7

Resp.	X	Y	X ²	Y ²	XY
R_01	65	63	4225	3969	4095
R_02	53	65	2809	4225	3445
R_03	60	53	3600	2809	3180
R_04	53	63	2809	3969	3339
R_05	61	64	3721	4096	3904
R_06	62	66	3844	4356	4092
R_07	51	65	2601	4225	3315
R_08	50	58	2500	3364	2900
R_09	55	61	3025	3721	3355
R_10	51	58	2601	3364	2958
R_11	63	49	3969	2401	3087
R_12	55	57	3025	3249	3135
R_13	65	62	4225	3844	4030
R_14	63	65	3969	4225	4095
R_15	53	63	2809	3969	3339
R_16	50	52	2500	2704	2600
R_17	55	60	3025	3600	3300
R_18	55	49	3025	2401	2695
R_19	52	52	2704	2704	2704

R_20	64	63	4096	3969	4032
R_21	48	63	2304	3969	3024
R_22	57	54	3249	2916	3078
R_23	60	55	3600	3025	3300
R_24	46	49	2116	2401	2254
R_25	62	63	3844	3969	3906
R_26	56	55	3136	3025	3080
R_27	65	68	4225	4624	4420
R_28	64	51	4096	2601	3264
R_29	60	62	3600	3844	3720
R_30	55	64	3025	4096	3520
R_31	51	59	2601	3481	3009
R_32	61	60	3721	3600	3660
Jml	$\Sigma X =$ 1821	$\Sigma Y =$ 1891	$\Sigma X^2 =$ 104599	$\Sigma Y^2 =$ 112715	$\Sigma XY =$ 107835
Rata-rata	X = 56,90	Y = 58.81			

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka pada penelitian ini akan membuktikan hipotesis satu persatu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan langkah sebagai berikut¹ :

- a. Mencari korelasi prediktor X dengan kriterium Y dengan menggunakan teknik korelasi momen tangkar dari pearson dengan rumus sebagai berikut:

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

¹ Karnadi Hasan, *Dasar-dasar Statistika Terapan: Bahan Mata Kuliah Statistika Pendidikan*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, Tahun 2008), hlm. 36.

$$\begin{aligned}\Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N} \\ &= 104599 - \frac{(1821)^2}{32} \\ &= 104599 - 103626,28125 \\ &= 972,719\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N} \\ &= 112715 - \frac{(1891)^2}{32} \\ &= 112715 - 111746,28125 \\ &= 968,71875\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma_{xy} &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \\ &= 107835 - \frac{(1821)(1891)}{32} \\ &= 109479 - \frac{3443511}{32} \\ &= 109479 - 107609,71875 \\ &= 1869,28125\end{aligned}$$

Sehingga

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

$$\begin{aligned}
&= \frac{1869,28125}{\sqrt{(972,719)(968,71875)}} \\
&= \frac{1869,28125}{\sqrt{942291,13378125}} \\
&= \frac{1869,28125}{970,717} \\
&= 1,925
\end{aligned}$$

Dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh koefisien korelasi r_{xy} 1,925. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* dengan $N = 32$ dan taraf signifikansi 5% ($r_{tabel} = 0,349$) dan pada taraf signifikansi 1% ($r_{tabel} = 0,449$) dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh $r_{xy} > r_{tabel}$ ($1,925 > 0,349$ dan $0,449$)

Dengan demikian dapat dimengerti bahwa ada hubungan (pengaruh) yang signifikan antara pelayanan pendidikan yang ada di SMA Semesta terhadap kepuasan orang tua siswa.

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa dengan mencari koefisien determinasi terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

$$R = r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 = (1,925)^2 = 3,706$$

Berdasarkan analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh koefisien determinasi $R = 3,706$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa adalah 370,6 %.

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

Tabel 4.8 Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
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 pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa 1,925 dalam kategori “sangat kuat” terletak pada di atas interval 0,80 – 0,1000.

- b. Uji signifikansi korelasi melalui uji t dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 t_{hitung} &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{1,925 \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-370,6^2}} \\
 &= \frac{1,925 \sqrt{30}}{\sqrt{177344,36}} \\
 &= \frac{3,834}{0,701} \\
 &= 5,378
 \end{aligned}$$

Karena $t_{hitung} = 5,378 > t_{tabel (0,05;32)} = 2,036$ dan $t_{hitung} = 5,379 > t_{tabel (0,01;32)} = 2,740$ korelasi antara variable X dengan Y = signifikan.

- c. Mencari persamaan regresi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\hat{y} = aX + K$$

\hat{y} : (baca Y topi) subyek variable terikat yang diproyeksikan / kriterium

x : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan / prediktor

a : bilangan koefisien predictor.

K : bilangan konstan

Untuk mengetahui \hat{y} terlebih dahulu harus dicari harga a dan K dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a &= \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{32(109479) - (1821)(1911)}{32(104599) - (1821)^2} \\ &= \frac{3503328 - 3479931}{3347168 - 3316041} \\ &= \frac{23397}{31127} \\ &= 0,752 \end{aligned}$$

Jadi harga a = 0,752 sedangkan \bar{Y} dan \bar{X} dapat ditentukan dengan menggunakan rumus

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Y}{N} \\ &= \frac{1911}{32} \\ &= 59,72 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum X}{N} \\ &= \frac{1821}{32} \\ &= 56,91 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk menghitung K dengan rumus

$$\begin{aligned}
 K &= \bar{Y} - a\bar{X} \\
 &= 59,72 - (0,752)(56,91) \\
 &= 59,72 - 42,79 \\
 &= 16,93
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui a sebesar 0,752 dan nilai K sebesar 16,93 maka persamaan garis regresinya adalah

$$\hat{Y} = aX + K$$

$$Y = 0,752X + 16,93$$

d. Mencari varian regresi

Mencari varian regresi dengan menggunakan rumus-rumus regresi bilangan F (uji F) dengan skor deviasi sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}} : \text{d. b. 1 lawan N - 2}$$

Ket :

F_{reg} : harga bilangan F untuk garis regresi

RK_{reg} : kuadrat rerata garis regresi

RK_{res} : kuadrat rerata garis residu

Untuk memudahkan perhitungan bilangan F maka dibuat tabel ringkasan garis regresi sebagai berikut :

Tabel 4.9 Ringkasan Garis Regresi

Sumber Varian	d.b.	JK	RK	F_{reg}
Regresi	1	$\frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2}$	$\frac{JK_{\text{reg}}}{d. b._{\text{reg}}}$	$F = \frac{JK_{\text{reg}}}{d. b._{\text{reg}}} \cdot \frac{d. b._{\text{res}}}{JK_{\text{res}}}$
Residu	(N-2)	$\sum y^2 - \frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2}$	$\frac{JK_{\text{res}}}{d. b._{\text{res}}}$	
Total	N-1	\hat{y}	-	-

Selanjutnya rumus-rumus tersebut diaplikasikan ke dalam data yang ada pada table kerja yang telah diketahui persamaan garis regresi :

$$\hat{Y} = 0,752X - 16,93.$$

Kemudian dimasukan ke dalam rumus

$$\begin{aligned} JK_{(T)} &= \sum y^2 \\ &= 1119,47 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} JK_{reg} &= \frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2} \\ &= \frac{(731,16)^2}{972,72} \\ &= \frac{534594,95}{972,72} \\ &= 549,59 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} JK_{res} &= \sum y^2 - \frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2} \\ &= 1119,469 - \frac{(731,16)^2}{972,72} \\ &= 1119,469 - \frac{534594,95}{972,72} \\ &= 1119,469 - 549,59 \\ &= 569,88 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} RK_{reg} &= \frac{JK_{reg}}{db_{reg}} \\ &= \frac{549,59}{1} \\ &= 549,59 \end{aligned}$$

$$RK_{res} = \frac{JK_{res}}{db_{res}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{569,88}{30 - 2} \\
 &= \frac{569,88}{30} \\
 &= 18,996
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dicari F_{hitung} dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 F_{hitung} &= \frac{\frac{JK_{reg}}{d.b_{reg}}}{\frac{JK_{res}}{d.b_{res}}} \\
 &= \frac{\frac{549,59}{1}}{\frac{569,88}{30}} \\
 &= \frac{549,59}{18,996} \\
 &= 28,94
 \end{aligned}$$

Harga diperoleh F_{reg} kemudian dikonsultasikan dengan harga F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan 1% dan $db = N - 2$ Hipotesis diterima jika $F_{reg} > F_{tabel}$ untuk mengetahui lebih lanjut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.10

Sumber Variansi	db	JK	RK	F_{reg}	F_{tabel}		Ket.
					5%	1%	
Reg.	1	549,59	549,59	28,94	4,15	7,50	Sig.
Res.	30	569,88	18,996	-	-	-	-
Total	31	1119,47	0,027	-	-	-	-

Setelah dilakukan hipotesis, baik melalui regresi dan korelasi maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan pada F_{tabel} dan

r_{tabel} pada taraf signifikasikansi 5% dan 1% dan hasil konsultasi diperoleh bahwa F_{tabel} taraf signifikansi 5% nilainya 4,15 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikansi 1% nilainya 7,50 sementara itu nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 0,349 sedangkan r_{tabel} pada taraf signifikansi 1% adalah 0,449.

Tabel 4.11
Ringkasan Hasil Uji F_{reg} dan r_{xy}

Uji Hipotesis	Nilai	F_{tabel}		Kriteria
		5%	1%	
F_{reg}	28,94	4,15	7,50	Signifikan
r_{xy}	0,701	0,349	0,449	Signifikan

Dari uji analisis diatas dapat diketahui bahwa taraf signifikansi 5% dan taraf signifikansi 1% sama-sama menunjukkan hasil yang signifikan. Artinya terdapat pengaruh positif antara pelayanan pendidikan yang ada di SMA Semesta dengan tingkat kepuasan orang tua siswa. Dari data penelitian tersebut dapat dimengerti, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada pelanggannya, maka juga akan bertambah tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggannya. Begitu sebaliknya, semakin berkurang pelayanan yang ada pada lembaga pendidikan terhadap pelanggannya, maka juga akan semakin berkurang kepuasan yang akan diperoleh pelanggan pendidikan itu sendiri.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan pendidikan

Konsep paling dasar suatu lembaga pendidikan yang melandasi kepercayaan pada orang tua siswa adalah melayani kebutuhan sesuai

dengan keinginan. Lembaga pendidikan SMA Semesta telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Manajemen pelayanan yang ada di SMA Semesta juga merupakan suatu proses yang telah direncanakan untuk menjamin kerjasama, partisipasi dan keterlibatan orang lain sebagai sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang direncanakan.

Lembaga pendidikan SMA Semesta telah menerapkan berbagai macam cara pelayanan. Pertama pelayanan dengan lisan yang telah diterapkan lembaga pendidikan Semesta ialah ramah tamah saat menyambut orang tua siswa ketika datang ke sekolah pada saat pembayaran SPP atau uang gedung, penerimaan raport, undangan rapat, orang tua ketika menengok anaknya di asrama dan acara-acara lainnya ketika datang kesekolah. Selain layanan lisan yang secara langsung dengan bertatap muka juga layanan lisan melalui telepon, misalnya pada saat orang tua yang dari luar kota akan berbicara dengan anaknya, atau ucapan terima kasih dari pihak Semesta karena orang tua telah melakukan pembayaran rutin dengan mentransfer uang pembayaran sekolah melalui bank atau dititipkan anaknya.

Bentuk pelayanan yang kedua yaitu pelayanan yang berbentuk dengan tulisan. Lembaga pendidikan SMA Semesta juga tidak lepas dari pelayanan yang berupa tulisan karna hingga saat ini jika ada keperluan yang berhubungan dengan orang tua siswa seperti undangan rapat, pengambilan raport, atau pemberitahuan lainnya menggunakan surat baik melalui pos atau dititipkan anaknya ketika pulang ke masing-masing rumahnya. Selain hal tersebut juga memanfaatkan teknologi melalui *website* di internet yaitu seperti laporan tingkah laku siswa di asrama atau keberhasilan siswa dalam belajar, sehingga meskipun jarak antara anak dengan orang tua cukup

jauh tetapi orang tua dapat mengetahui tingkah laku atau keberhasilan anaknya di SMA Semesta.

Ketiga yaitu pelayanan dengan perbuatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan SMA Semesta antara lain, kunjungan rutin ke masing-masing rumah orang tua siswa yang dilakukan setiap satu semester sekali. Kunjungan ke masing-masing rumah orang tua siswa yang dilakukan lembaga pendidikan SMA Semesta bertujuan memperkuat hubungan antara pihak lembaga dengan orang tua siswa, dengan kata lain mempertahankan kepercayaan yang ada antara lembaga pendidikan dengan pelanggannya.

2. Pengaruh mutu manajemen pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa.

Dari perhitungan yang dilakukan diketahui bahwa ada pengaruh positif dari pelayanan pendidikan yang ada di SMA Semesta yaitu sebesar 0,701 pada harga r_{tabel} 5% sebesar 0,349 dan pada harga r_{tabel} 1% sebesar 0,449%. Dengan demikian $r_{xy} > r_{tabel}$ maka hasilnya adalah signifikan. Terletak pada interval 0,60 – 0,799, kategori “kuat” dan persamaan regresi $Y = 0,752X + 16,93$.

Berdasarkan perhitungan diperoleh bahwa $f_{hitung} = 28,94 > F_{tabel}$ sebesar 4,15 dan 7,50 dengan taraf signifikan 5% dan 1%. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan demikian hasilnya signifikan. Hasil analisis regresi telah dilakukan diperoleh koefisien determinasi $R = 0,491$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa adalah 49,1%.

Hipotesis kerja (H_a) yang berbunyi “ada pengaruh pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SMA Semesta” diterima sedangkan pengaruh positifnya yaitu sebesar 0,701.

Dari data yang diperoleh tersebut dapat dimengerti, bahwa semakin tinggi mutu pelayanan pada lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua siswa di SMA Semesta Semarang.

D. Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian apapun yang telah dilakukan secara optimal terdapat kekurangan. peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini banyak kendala dan hambatan, hal tersebut bukan karena faktor kesengajaan, namun terjadi karena keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan tempat

Peneliti hanya melakukan penelitian di lembaga pendidikan SMA Semesta, maka hasil dari penelitian ini tidak bisa dijadikan standar atau patokan untuk sekolah-sekolah yang lain, karna tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan yang berbeda tentunya juga akan berbeda pula tingkat kepuasan yang diperolehnya.

2. Keterbatasan waktu

Waktu juga merupakan peranan yang sangat penting. Waktu izin melakukan *riset* di lembaga pendidikan SMA Semesta berdurasi maksimal 40 hari. Dengan waktu tersebut tentunya belum bisa mengetahui dan mengenal secara keseluruhan orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di SMA Semesta. Namun demikian hal tersebut bukanlah suatu hambatan bagi peneliti, karna dalam

melakukan *riset*, peneliti cukup mengambil sampel dari populasi yang ada.

3. Keterbatasan melihat kondisi psikologis responden

Kondisi psikologis responden ketika mengisi angket tidak diamati secara khusus sehingga memungkinkan responden takut untuk menjawab dengan jawaban yang sebenarnya mereka alami. Akan tetapi sebelum responden mengisi angket peneliti hanya memberikan pengarahannya agar responden menjawab dengan jujur.

4. Keterbatasan kemampuan

Penulis dalam melakukan penelitian di lembaga pendidikan SMA Semesta, hanya meneliti pada mutu manajemen pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa. Dengan hal tersebut dapat dimengerti bahwa masih ada beberapa komponen dari lembaga pendidikan tersebut yang perlu diteliti oleh para peneliti berikutnya.