

# **PENGARUH KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN MAN 1 BREBES**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**DIAZ NUR RIZQI AULADI**

**NIM : 1703036017**

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

**SEMARANG**

**2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diaz Nur Rizqi Auladi

NIM : 1703036017

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S.1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN MAN 1 BREBES**

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

Semarang, 10 Septemer 2022

Pembuat Pernyataan



Diaz Nur Rizqi Auladi

NIM: 17030360217



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes**

Penulis : Diaz Nur Rizqi Auladi  
NIM : 1703036017  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S.1

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 Pendidikan Islam.

Semarang, 22 September 2022

### DEWAN PENGUJI

Ketua

Drs. Wahyudi, M.Pd  
NIP.196803141995031000

Penguji I

Drs. Muslam, M.Ag

NIP.196603052005011001

Sekretaris

Dr. Fahrurrozi, MAg  
NIP. 197708162005011003

Penguji II

Dr. Fatkuroji, M.Pd

NIP.199704152007011032



Prof. Dr. Mustadim, M.Pd  
NIP. 19590424 198303 1 005

## NOTA PEMBIMBING

Semarang, 10 September 2022

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 Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes**  
Nama : Diaz Nur Rizqi Auladi  
NIM : 1703036017  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S.1

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

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing,



Prof. Dr. Mustaqim, M.Pd  
NIP. 19590424 198303 1 005

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	'
ث	ṣ	غ	G
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  
ū = u panjang  
ī = i panjang

### Bacaan Diftong:

au = أُو  
ai = أَي  
iy = أَي

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes.

Penulis : Diaz Nur Rizqi Auladi

NIM : 1703036017

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Dalam hal ini adalah pelayanan perpustakaan. Apabila pegawai perpustakaan dapat memberika informasi yang ada pada perpustakaan dan pemberian pelayanan secara cepat dan tepat,dikatakan itu adalah sebuah kunci keberhasilan suatu pelayanan pendidikan di setiap organisasi atau instansi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah berpengaruhkepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 01 Brebes

Data-data penelitian ini dihimpun dari siswa dan siswi Madraasah Aliyah Negeri 01 Brebes yang berjumlah 1440 responden. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penelitian lapangan. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random (acak) dikatakan bahwa dimana populasi dalam penelitian di ambil 10-15% dari keseluruhan populasi,maka sampel yang di ambil oleh peneliti adalah 100 siswa. Untuk metode pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hasil analisis regresi berganda  $Y = 21.863 + 0,028 X_1 + 0,329 X_2 + 0,217 X_3 + 0,112 X_4 + 0,061 X_5$ . Hasil uji parsial diperoleh hasil untuk  $(X_1)=0,782$  untuk  $(X_2)= 608$  untuk  $(X_3)= 506$  untuk $(X_4)= 570$  untuk $(X_5)=630$  dengan nilai signigikan  $> 0,05$  dengan ini pengaruh kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan.

Kata Kunci : Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Siswa.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes**”

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing manusia menuju jalan yang diridhai Allah SWT.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis mengakui bahwa tersusunnya tulisan ini berkat bantuan, dorongan dan kerja sama dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Dr. KH. Ahmad Ismail, M. Ag., M. Hum.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkuroji, M.Pd dan sekretaris jurusan Dr. Agus Khunaifi, M.Ag.
4. Dosen Pembimbing Dr. Mustaqim, M. Ag yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

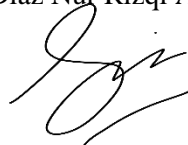
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan dan ketrampilan selama kuliah.
6. Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Brebes Ibu Dra. Hj. Nurhayati, M.Pd yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian serta membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Bapak Mahfuji dan Ibu Siti Nurjanah terimakasih atas curahan kasih sayang, doa, motivasi, nasihat dan pengorbanan moril dan materiilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu mendapatkan pahala dan barokah dari Allah SWT Amiin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis telah mencurahkan seluruh kemampuan. Harapannya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 10 September 2022

Penulis

Diaz Nur Rizqi Auladi



NIM: 1703036017



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
NOTA Pembimbing.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	7
C. Tujuan dan manfaat penelitian .....	7
D. Manfaat teoritis .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
A. Pengaruh Kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan .....	10
1. Definisi Kepuasan Siswa .....	10
2. Definisi Pelayanan Pendidikan .....	14
3. Sarana dan Prasarana .....	18
4. Definisi Pelayanan Perpustakaan .....	23

B.	Kajian Pustaka Relevan.....	29
C.	Kerangka Berfikir .....	34
D.	Hipotesis Penelitian .....	35
BAB III	METODE PENELITIAN .....	37
A.	Metode Penelitian.....	37
1.	Jenis Penelitian.....	37
2.	Tempat dan waktu penelitian .....	38
a.	Tempat .....	38
b.	Waktu .....	38
3.	Populasi dan sampel penelitian .....	38
a.	Populasi .....	39
b.	Sampel .....	39
B.	Variabel dan Indikator Penelitian .....	39
C.	Teknik Pengumpulan data .....	42
D.	Teknik Analisis Data .....	43
1.	Analisis Deskriptif .....	44
2.	Uji Validitas .....	44
3.	Uji Reliabilitas .....	45
4.	Uji Asumsi Klasik .....	45
5.	Uji Pengaruh .....	47
6.	Uji Hipotesis .....	48
BAB IV	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....	49
A.	Deskripsi Data Umum .....	49
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
2.	Visi dan Misi MAN 01 Brebes .....	51

3.	Struktur Organisasi MAN 01 Brebes .....	54
B.	Deskripsi Data Penelitian .....	55
1.	Jenis Kelamin .....	55
2.	Kelas .....	55
C.	Analisis Data .....	56
1.	Uji Validitas .....	56
2.	Uji Reliabilitas .....	58
D.	Uji Asumsi Klasik .....	60
1.	Uji Normalitas .....	60
2.	Uji Multikolinearitas .....	61
3.	Uji Heterokedastisitas .....	63
E.	Uji Pengaruh .....	64
1.	Uji Analisis Regresi Berganda .....	64
2.	Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66
F.	Uji Hipotesis .....	68
1.	Uji Regresi Parsial (Uji T) .....	68
G.	Pembahasan .....	72
BAB V PENUTUP .....		76
A.	Kesimpulan .....	76
B.	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		78
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	40
Tabel 3.2 Skor skala likert .....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Kelas .....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas .....	63
Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Berganda .....	65
Tabel 4.9 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfiir .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	54

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan sekolah di Indonesia saat ini sangatlah pesat, entah dari sekolah negeri maupun swasta sehingga menimbulkan persaingan yang sangatlah ketat. Dalam hal ini tiap sekolah berlomba-lomba untuk menjadikan sekolahnya terbaik dengan meningkatkan kualitas sekolahnya, entah itu dari segi pelayanan maupun fasilitasnya. Karena semua pelayanan yang dimiliki akan menjadi gambaran kualitas pelayanan itu sendiri, jika pelayanan yang diberikan baik dan menurut konsumen itu baik, maka lembaga tersebut mendapat citra baik, tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk dan menurut konsumen itu buruk, maka lembaga tersebut mendapatkan citra buruk termasuk dalam hal pelayanan Pendidikan.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan atau mutu erat kaitannya dengan kepuasan seperti yang dikatakan oleh Nasution *full customer satisfaction* suatu produk dikatakan berkualitas jika bisa memenuhi kepuasan seorang konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini membuktikan bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu penyedia jasa dan pelanggan. Faktor pertama lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila

---

<sup>1</sup> Salis Edward. Total Quality Management. (IRCiSoD: Yogyakarta, 2008) hlm.

provid/penyedia jasa sesuai dengan standar yang di tetapkan dan selain itu faktor lain yang menentukan tingkat mutu suatu lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan Suatu Lembaga yang dikatakan berhasil dan bermutu apa bila telah memuaskan pelanggan (Siswa) jasanya. Menurut Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management* Mutu Merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Bagi setiap lembaga mutu adalah agenda utama dan tugas utama bagi setiap lembaga.<sup>2</sup>

Kepuasan siswa merupakan harapan siswa atas pelayanan pendidikan yang di tawarkan oleh sekolah. Menurut wilkins dan balakrishnan dalam buku David Wijaya (2012:74) menyatakan bahwa “Kepuasan siswa tidak Cuma ditemukan oleh pengajaran siswa atau pengalaman siswa saat diajar akan tetapi dengan pengalaman mereka secara keseluruhan yang sebagai pelanggan di sekolah tersebut.” Faktor yang paling berpengaruh dalam Kepuasan siswa terhadap sekolah mereka yaitu kualitas pendidikan, kualitas sekolah, kesediaannya sumber daya dan penggunaan teknologi yang efektif.<sup>3</sup>

Untuk mengetahui kepuasan siswa dapat dipusatkan pada seberapa besar sekolah mengetahui bahwa mereka merasa puas dalam hal-hal yang mereka merasa puas atas pelayanan pendidikan. kepuasan siswa bisa menjadi misi yang harus diwujudkan apabila sekolah ingin

---

<sup>2</sup> Salis Edward.Total Quality Management in Educatio.(IRCiSoD:Yogyakarta, 2015) hlm.23

<sup>3</sup> Dwi Ayu Kusumawardani,Burhanudin “Analisis kepuasan Peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar online” Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, volume 3 nomer 1 maret 2020 hal 91

eksis dan diterima oleh masyarakat, mendapatkan dukungan masyarakat, menjadikan peserta didik loyal kepada instansi/sekolah, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di sekolah tersebut, membuat siswa mempromosikan sekolahnya sendiri

Kepuasan siswa merupakan penilaian atas perbedaan antara harapan siswa dengan hasil yang di rasakan oleh siswa atas pelayanan yang di berikan oleh sekolah.<sup>4</sup> Kepuasan siswa juga akan menguntungkan bagi sekolah karena siswa dengan tidak sadar akan mempromosikan sekolahnya kepada keluarga, teman atau tetangganya sehingga akan meningkatkan jumlah siswa yang masuk ke sekolah itu dan siswa yang merasa puas atas pelayanan yang di berikan akan membawa nama baik untuk sekolah nya. Oleh karena itu sekolah perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan siswa dan atas dasar itu sekolah berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin, seperti memaksimalkan penggunaan teknologi, meningkatkan sarana prasarana dan apa saja yang bisa membuat pelanggan (siswa) merasakan kepuasan.

Konsep dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan baik juga telah di tuliskan di Al Qur'an surat an Nisa 29

---

<sup>4</sup> Budhi Poniman & Kusmardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4klaten, jurnal Stie Aub Surakarta, h.5



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan jangan lah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya allah maha penyayang kepadamu”<sup>5</sup>*

Sama-sama suka merupakan unsur yang terdapat pada ayat di tersebut. Yang mana penjual atau penyedia jasa harus memberikan kualitas yang baik agar konsumen atau pembeli merasakan kepuasan sedangkan sebaliknya konsumen harus membayar yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang di terima. Dalam ranah pendidikan juga demikian sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan untuk siswa-sisanya dan sebaliknya siswa (pengguna jasa) membayar sesuai dengan kualitas yang di berikan oleh sekolah

Madrasah Aliyah negeri 01 Brebes ini merupakan salah satu madrasah Aliyah yang bertempat di Jalan Yos Sudarso no.16 Desa.Pasarbatang, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. MAN 01 Brebes ini adalah salah satu dari 2 Madrasah Negeri yang ada di kabupaten Brebes jarak antara 2 Madrasah Negeri yang ada di

---

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, AL-Qur'an dan Terjemahnya(Jakarta:Depag RI,2010), hlm 122

kabupaten Brebes itu sangatlah jauh MAN 01 Brebes berada di dekat pusat pemerintahan kabupaten Brebes sedangkan pesaingnya berada di bagian selatan Brebes yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten Brebes maka dalam mencari kepuasan siswa MAN 01 Brebes di harapkan bisa memberikan layanan pendidikan yang baik.

Fasilitas yang ada di MAN 01 Brebes terbilang sangat lah lengkap dari segi fisik maupun non fisik serta dewan guru dan staf yang selalu hangat dalam menyambut peserta didiknya, merupakan kelebihan dari sekolah ini. Fasilitas yang lengkap itu di antaranya dua puluh dua ruangan belajar, tiga laboratorium, Bimbingan dan Konseling, musolah ruangan kusus ekstrakurikuler, lapangan futsal, lapangan voli, lapangan basket, mobil sekolah, perpustakaan dan belum lagi sekolah yang terakreditasi A dan berbasis islami semakin menambah asumsi bakwan sekolah di MAN 01 Brebes merupakan sekolah unggulan yang ada di Kabupaten Brebes

Belum cukup sampai disitu pelayanan sekolah MAN 01 Brebes dari dulu sampe sekarang sangatlah bagus sampai-sampai banyaknya masyarakat merekomendasikan anaknya untuk masuk di sekolah di MAN 01 brebes itu bisa dibuktikan dengan sekolah tersebut selalu mendapatkan prestasi yang bagus dari bidang manapun seperti hal nya sekarang MAN 01 Brebes memenangkan lomba robotik seasia dan menjadi juara 2 dan belum lagi di bidang-bidang yang lainnya seperti pramuka, seni, dan masih banyak lainnya yang selalu menjuarai lomba di tingkat kabupaten, provinsi maupun nasional.

Meskipun begitu ada pelayanan yang kurang berjalan seperti halnya pelayanan perpustakaan, perpustakaan sekolah merupakan suatu lembaga yang kegiatannya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada peserta didiknya. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima, selain menyediakan berbagai bahan pustaka kepada peserta didik, perpustakaan juga harus memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran proses pekerjaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan serta dengan adanya suasana yang nyaman dapat meningkatkan kunjungan peserta didik ke perpustakaan.<sup>6</sup> Kegiatan pelayanan pemakai perpustakaan merupakan yang paling pokok dan penting bagi sebuah perpustakaan dan merupakan ujung tombak dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/informasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan peserta didik, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi sekolah. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah maka kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik akan semakin tinggi.

Dalam keadaan sekarang yang sedang terdampak pandemi, semua fasilitas yang ada di MAN 01 Brebes ini tidak lah berjalan karena sistem

---

<sup>6</sup> Putri Mustika, Elva Rahmah, "Pengaruh Sarana dan Prasarana Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Siswa SMP N 1 Batang Anai". Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 4 No. 1 (September 2015), h. 305

sekolah dan pembelajaran menjadi online, hal ini yang menjadikan siswa tidak bisa merasakan kualitas sekolah tersebut terutama untuk siswa baru yang dari awal pendaftaran sudah online. Disinilah peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN 01 brebes dan mengetahui bagaimana upaya sekolah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (siswa).

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut, maka peneliti mengambil judul tentang “Studi Tentang Derajat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah adalah “Apakah Kepuasan Siswa berpengaruh terhadap Pelayanan Pendidikan di MAN 01 Brebes?”

## **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

1. Berdasarkan rumusan masalah yang telah di rumuskan sebelumnya maka, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui apakah Kepuasan Siswa berpengaruh terhadap Pelayanan Pendidikan di MAN 01 Brebes”.

## **2. Manfaat teoritis**

Sedangkan manfaat dari penelitian ini yang diharapkan oleh penulis yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambahkan gagasan yang lebih kongkrit terhadap teori psikologi konsumen khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendidikan

b. Manfaat Praktis

1) Bagi sekolah

Hasil penelitian ini bisa di gunakan sebagai bahan evaluasi atau masukan bagi pihak sekolah tentang kebijakan yang telah di jalankan, terutama dalam bidang yang bersangkutan dengan pelayanan pendidikan

2) Bagi masyarakat sekitar

Hasil Penelitian ini dapat di jadikan referensi bagi masyarakat yang ingin bersekolah atau menyekolahkan anaknya di MAN 01 Brebes karena dengan penelitian ini bisa menggambarkan tentang kualitas pelayanan di MAN 01 Brebes sehingga masyarakat bisa mengambil keputusan yang tepat.

3) Bagi Mahasiswa

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan terkait dengan kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah negeri 01 Brebes.

4) Bagi FITK UIN Walisongo Semarang

Menambah dokumentasi dan referensi bagi civitas akademik FITK UIN Walisongo Semarang dan peneliti yang akan

melakukan penelitian terkait dengan kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MAN 01 Brebes

## **BAB II**

### **PENGARUH KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Definisi Kepuasan Siswa**

Menurut Sopiadin mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.<sup>7</sup>

Menurut Sopiadin Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah

---

<sup>7</sup> Popi sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa (Bogor:Galia Indonesia 2010) h 54

Sementara Sugito dalam Rustami mengungkapkan bahwa kepuasan siswa adalah suatu keadaan terpenuhinya, harapan, dan kebutuhan siswa. Kemudian Sumaedi (2011) dalam Martasubrata mengungkapkan kepuasan siswa merupakan evaluasi emosional dari berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan siswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan siswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi guru yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang siswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu masukan yang berperan menentukan keberhasilan proses pendidikan . Peserta didik merupakan suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional (Oemar Hamalik, Kurikulum dan pembelajaran). Menurut ketentuan umum Undang – Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu

Berdasarkan beberapa pengertian di atas kepuasan siswa merupakan perasaan senang, puas, terpenuhinya keinginan, harapan dan kelegaan siswa terhadap sekolah dari segi pelayanan akademik



dan halhal yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan jenjang pendidikan di sekolah yang didukung oleh sarana prasarana serta pelayanan akademik yang berkualitas. Kinerja yang dirasakan siswa adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah merasakan pelayanan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (*delight*). Kepuasan yang tinggi atau kesenangan dapat menciptakan kelekatan emosional terhadap institusi, yang membuat kesetiaan siswa yang tinggi. Dengan demikian, siswa akan loyal terhadap sebuah lembaga pendidikan

**a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa**

Menurut Sopiadin (2010: 55) faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar adalah sebagai berikut:

- 1) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- 2) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
- 3) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- 4) kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan

untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.

- 5) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antarpribadi dalam lingkungan sekolah.<sup>8</sup>

#### **b. Indikator Kepuasan Siswa**

Indikator kepuasan siswa yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah merujuk kepada faktor-faktor yang dapat menentukan mutu pelayanan dalam bidang jasa, menurut (Lamb, C. dkk: 2001) yaitu:

- 1) Kepuasan siswa keseluruhan, yakni tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas atau jasa sekolah bersangkutan secara keseluruhan.
- 2) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yakni kesiediaan siswa untuk merekomendasikan pada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- 3) Penanganan ketidakpuasan siswa, yakni mengukur kepuasan siswa berdasarkan usaha yang telah dilakukan oleh sekolah dalam menangani atau menindaklanjuti ketidakpuasan yang pernah dirasakan siswa.

---

<sup>8</sup> Popi sopiatan, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa (Bogor:Galia Indonesia 2010) h 67

## 2. Definisi Pelayanan Pendidikan

Menurut Tjiptono kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>9</sup> Lockhart dalam wijaya mendefinisikan bahwa pemasar jasa pendidikan adalah suatu cara atau strategi yang digunakan oleh sekolah untuk mempromosikan sekolah kepada masyarakat bahwa sekolah siap melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.<sup>10</sup>

Kualitas layanan dijelaskan oleh kotler merupakan “Suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected services*). Dan American society for quality control menjelaskan bahwa, kualitas layanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.<sup>11</sup>

Jadi dapat disimpulkan pendapat para ahli diatas bahwa pentingnya sebuah kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan/jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas yang terbaik. Maka tidaklah heran apabila masalah

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, “Strategi Pemasaran”,(Yogyakarta: Adi Ofset 2007)

<sup>10</sup> Wahyuni Sri, dkk, “analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMK batik 1 Surakarta ”Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta 2015

<sup>11</sup> Wahyu, Nursiswo & Hengky Pramusinto. Pengaruh sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif, *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (2) tahun 2019) Hlm. 763

pelayanan mendapat perhatian besar dari warga instansi maupun manajemen instansi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu instansi

**a. Dimensi Pelayanan Pendidikan**

Dalam salah satu studi mengenai Servqual oleh parasurman mendapatkan suatu kesimpulan bahwa servqual terdapat 5 dimensi *Reliabiliti, Responsivenss, Assurance, Empay, Tengibles*.<sup>12</sup>

**b. Aspek Pelayanan Pendidikan**

1) Aspek pelayanan pembelajaran

Pembelajaran adalah Proses Interaksi antara pendidik dan peserta didik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar agar terjadi proses pemerolehan ilmu pengetahuan, penguasaan kemahiran, serta pembentukan sikap dan kepercayaan peserta didik

2) Aspek pelayanan pengolahan

Pada manajemen, Pengolahan pendidikan meliputi planning (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *actuating* (Pengarahan), *controlling* (Pengawasan) berdasarkan suatu penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pelayanan pengolahan di sekolah yaitu: Perencanaan, Pelaksanaan, Pengawasan pembelajaran,

---

<sup>12</sup> Jasfar Farida, Manajemen Jasa, (Bogor:Ghalia Indonesia,2005) hal 51

sarana dan prasarana, sumberdaya manusia, pembiayaan yang ada di sekolah.

- 3) Aspek pelayanan pependidik dan tenaga administrasi  
Pelayanan yang di berikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor dalam kepuasans siswa terhadap pelayanan sekolah. Faktor pelayan ini meliputi sikap, respon dan komunikasi yang digunakan tenaga pendidik dan yenaga administasi kepada siswa.
- 4) Aspek pelayanan kompetensi kelulusan  
Faktor pelayanan pada aspek kopetensi lulusan memiliki nilai kepuasan paling rendah tetapi dapat dijadikan acuan sekolah untuk dapat memperbaiki tingkat pelayanan yang dibeikan faktor lain diantaranya: sikap peserta didik dilingkungan sekolah, masyarakat dan keluarga, penambahan pengetahuan peserta didik dalam bidang akademik, non akademik maupun keterampilan yang dimilikinya
- 5) Aspek pelayanan sarana prasarana  
Sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan prabotan yang secara langsung digunakan pada proses pendidikan. prasarana pendidikan adalah semua fasilitas yang digunakan dalam proses belajar mengajar baik ituk fasilitas bergeak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah alat bantu yang dibutuhkan baik langsung maupun tidak langsung oleh siswa dan guru maupun penyelenggara pendidikan dalam mewujudkan proses belajar mengajar. Sarana dan prasarana ini dapat menunjang keefektifan dan efisiensi pengajaran karena dapat mempengaruhi tingkah laku siswa. Menurut rumusan Tim Penyusunan Pedoman pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien.<sup>13</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 42 dinyatakan bahwa: (1) setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang memiliki perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta kelengkapan lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan; (2) setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan,

---

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 273

ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Dari uraian di atas jelas dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan harus memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. Menurut Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007, diatur tentang jumlah satuan pendidikan, luas lahan minimum, luas bangunan gedung minimum dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Bangunan gedung sekolah yang sesuai dengan standar harus memenuhi ketentuan tata bangunan yaitu rancangan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan gedung harus dilakukan secara professional dan dapat bertahan minimal 20 tahun, memenuhi persyaratan kesehatan, letak bangunan tersebut menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat, bangunan gedung dilengkapi sistem keamanan, dilengkapi fasilitas instalasi listrik dengan daya minimum 1300 watt. Kelengkapan sarana dan prasarana yang harus dilengkapi sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang kelas
- 2) Ruang perpustakaan
- 3) Laboratorium

- 4) Ruang pimpinan
- 5) Ruang guru
- 6) Ruang tata usaha
- 7) Tempat beribadah
- 8) Ruang konseling
- 9) Ruang UKS
- 10) Ruang organisasi kesiswaan
- 11) Jamban
- 12) Gudang
- 13) Ruang sirkulasi
- 14) Tempat bermain/berolahraga, dan
- 15) Ruang praktek kerja (khusus untuk sekolah kejuruan).

Menurut Rohiat, dalam pengembangan sarana dan prasarana dilakukan dengan tiga cara, yaitu: menentukan sasaran, membuat strategi, dan hasil yang diharapkan.<sup>14</sup> Sasaran dari pengembangan sarana dan prasarana adalah terwujudnya sarana dan prasarana di sekolah yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga program-program panduan sekolah dapat dikembangkan, berupa gedung, labolatorium, dan ruang-ruang sesuai kebutuhan sekolah, peralatan praktek labolatorium IPA, Komputer, dan Bahasa, lapangan dan peralatan olah raga, kesenian dan keterampilan, modul, buku referensi, manual, diktat, majalah, jurnal, media pendidikan pada semua mata pelajaran

---

<sup>14</sup> Rohiat, Manajemen Sekolah, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2000), h. 90



Strategi yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sasaran tersebut antara lain, membentuk tim khusus, melaksanakan workshop/pelatihan secara internal sekolah, melakukan kerja sama dengan komite sekolah, melakukan kerjasama dengan lembaga/instansi lain, mengadakan kunjungan ke sekolah lain. Hasil yang diharapkan dapat diperoleh dari sasaran tersebut adalah:

- 1) Terwujudnya perbaikan, pengadaan, pembangunan gedung, labolatorium, dan ruang-ruang sesuai kebutuhan sekolah
- 2) Terwujudnya pengadaan, perbaikan, penambahan peralatan praktikum labolatorium IPA, Komputer, dan Bahasa
- 3) Terwujudnya pengadaan, perbaikan, penambahan lapangan dan peralatan olahraga, kesenian, dan keterampilan
- 4) Terwujudnya pengadaan, perbaikan, penambahan modul, buku, referensi, manual, diktat, majalah, jurnal
- 5) Terwujudnya jaringan internet  
Terwujudnya media pendidikan pada semua mata pelajaran

#### **4. Definisi Pelayanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan salah satu alat untuk langsung berhubungan dengan pemakai perpustakaan baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Menurut Pamit M. Yusuf (2013: 69) layanan perpustakaan juga merupakan pelayanan perpustakaan yang disana salah salah satu proses penyebarluasan segala sesuatu informasi kepada halayak luas(masyarakat) atau penggunanya. Menurut Darmono (2004: 134) pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua

bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan. Semua perpustakaan sekolah harus memegang prinsip demokratisasi informasi, dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua peserta didik tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya (Suherman, 2009: 134).

**a. Hakikat Layanan Perpustakaan**

Hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka, penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Juga menyediakan sarana temu kembali yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya (Lisda Rahayu, 2015: 1.3). Menurut Darmono (2004: 134-135) hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- 1) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar perpustakaan.
- 2) Manfaat berbagai saran penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi

Begitupun menurut Lisda Rahayu (2015: 1.3) hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan penyediaan segala bahan pustaka baik untuk digunakan di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusur informasi yang merujuk kepada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka baik di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Jadi dapat disimpulkan hakikat layanan perpustakaan ialah penyediaan segala bahan pustaka yang bentuknya baik untuk digunakan maupun yang dimiliki dengan sesuai kebutuhan pemustaka agar dapat menjadi sarana penelusur informasi, juga sebagai sarana temu kembali yang dapat memudahkan pemustaka dalam mencari bahan pustaka sesuai dengan apa yang dibutuhkannya

#### **b. Asas Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan mempunyai asas dengan bertujuan untuk menghindari terjadinya kegiatan yang pasif – statis dalam aspek kegiatan layanan perpustakaan. Menurut Darmono (2004: 135-136) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- 1) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.

- 2) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- 3) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan baik.
- 4) Layanan dilakukan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan dukungan oleh administrasi yang baik.

Asas diatas tersebut merupakan dasar bagi perpustakaan untuk mempersiapkan kegiatan layanan kepada perpustakaan yang sangat memperhatikan dan berorientasi kepada pemakai agar pemakai merasakan kepuasan dalam layanan perpustakaan

**c. Tujuan Layanan Perpustakaan**

Tujuan layanan perpustakaan ialah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan dan digunakan secara maksimal atau dengan benar oleh pemakai, serta membantu memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi secara akurat dan tepat. Ada beberapa fungsi

layanan perpustakaan yang sesuai dari penyelenggaraan jenis perpustakaanannya, antara lain:

- 1) Rekreasi, (perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan bahan pustaka dan layanan yang dapat menghibur pemustaka, seperti buku cerita, komik, novel, audio visual, dan layanan story telling).
- 2) Informasi dan Penelitian, (perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka, seperti layanan referensi, penelusuran literatur, current content, paket informasi, dan selective dissemination of information (SDI)
- 3) Pendidikan, (Perpustakaan dapat menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum dan yang mendukung mata pelajaran, serta bahan-bahan pustaka umum lainnya baik informasi teknis maupun praktis seperti buku cara bercocok tanam, beternak dan sebagainya).
- 4) Kebudayaan, (Perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan pustaka yang mengandung nilai-nilai budaya seperti buku selayang pandang daerah-daerah yang ada di indonesia maupun luar negeri)
- 5) Deposit dan pelestarian, (untuk fungsi ini biasanya ditunjukkan kepada Perpustakaan Nasional, Umum, Khusus, maupun Perguruan Tinggi)

#### **d. Fungsi Layanan Perpustakaan**

Menurut Darmono (2004: 136) Agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini:

- 1) Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat baca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan oleh perpustakaan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bernilai khusus.
- 2) Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan.
- 3) Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan diorganisir secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan tertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
- 4) Pemakaian mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini perpustakaan perlu membuat rambu-rambu yang dapat menuntun pemakai atau perpustakaan membekali sejumlah pengetahuan kepada pemakai tentang cara-cara mencari/menemukan informasi di perpustakaan.
- 5) Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kepustakawan yang memadai

## **B. Kajian Pustaka Relevan**

Kajian pustaka sering disebut juga tinjauan pustaka. Kajian pustaka menjelaskan kajian yang relevan yang dilakukan selama mempersiapkan atau mengumpulkan referensi sehingga ditemukan topik sebagai problem (permasalahan) yang terpilih dan perlu untuk dikaji melalui penelitian skripsi. Kajian pustaka tidak hanya mendeskripsikan/mengulas/menganalisis hasil penelitian terdahulu yang relevan tapi juga mencakup buku, jurnal, atau artikel koran, laporan penelitian yang temanya relevan dengan pembahasan skripsi.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ery Susilorini (2021), dengan judul *“Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SDN Tegalrejo Magelang Jawa Tengah”*. Hasil riset membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan SDN Tegalrejo sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari grafik pengunjung dan peminjam mengalami peningkatan. Tersedianya cukup buku untuk dibaca, hal ini bisa dilihat dari koleksi buku di SDN Tegalrejo sudah mencapai 13.000 eksemplar. Dan pihak sekolah juga sudah menganggarkan dari dana BOS sebesar 25 % tiap tahunnya. Adanya hambatan bagi perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan siswa di SDN Tegalrejo yang disebabkan oleh adanya kesibukan siswa mengikuti kegiatan belajar mengajar, kurangnya waktu yang dimiliki siswa untuk mengunjungi perpustakaan dan kurangnya koleksi. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar pustakawan lebih banyak belajar yang berkaitan dengan cara mengelola perpustakaan dengan baik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muchammad Zuli Aryanto (2021), dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat: 1) pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, 2) ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna, 3) ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Bersilius Candra K, Mecca Arfa (2019), dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogerejo Semarang”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari perpustakaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yang dibuktikan dengan besaran koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar (+) 0,224 serta signifikansi pengaruh sebesar 0,025 yang lebih kecil dari 0,05. Pengaruh yang positif ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dinilai oleh para pemustaka maka akan semakin tinggi kepuasan dari para pemustaka yang menjadi pelanggan dari perpustakaan tersebut, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan semakin rendah kepuasan pemustaka tersebut. Pengaruh tersebut bersifat signifikan, yang berarti bahwa pengaruh positif dari kualitas pelayanan akan



memberikan peningkatan kepuasan sebesar 0,224 dari tingkat kepuasan para pemustaka sebelumnya

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hana Unnisa, Dr. Imam Sukwatus Suja'I (2021), dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI)*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kategori cukup baik yaitu dengan persentase 62,1%, sarana prasarana berada pada kategori cukup baik dengan persentase 69% dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori kurang baik, dengan persentase 41%. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan nilai  $t_{hitung} (36.186) > t_{tabel} (3.165)$  pada taraf signifikansi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana lab komputer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Larasati Hazairin, Novi Berliana, H. Parman (2021), dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi Tahun 2020*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata gambaran tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan adalah sebesar 86,57%. Hasil penelitian dari dimensi kehandalan adalah 79,20%, dimensi ketanggapan adalah 84,20%, dimensi keyakinan adalah 89,23%, dimensi empati adalah 88,08% dan

dimensi berwujud adalah 92,13%. Diharapkan UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Manawari Girsang (2019), dengan judul *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalunguh”*. Hasilnya adalah variabel reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap siswa. Variabel nyata dan jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan variabel empati dan daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan belajar siswa di Puskom USI
7. Penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Mudjijanti (2022), dengan judul *“Kepuasan Siswa Atas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Ditinjau dari Resepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun”*. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori baik (83%); tingkat kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori memuaskan (82%); pengaruh persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa atas layanan

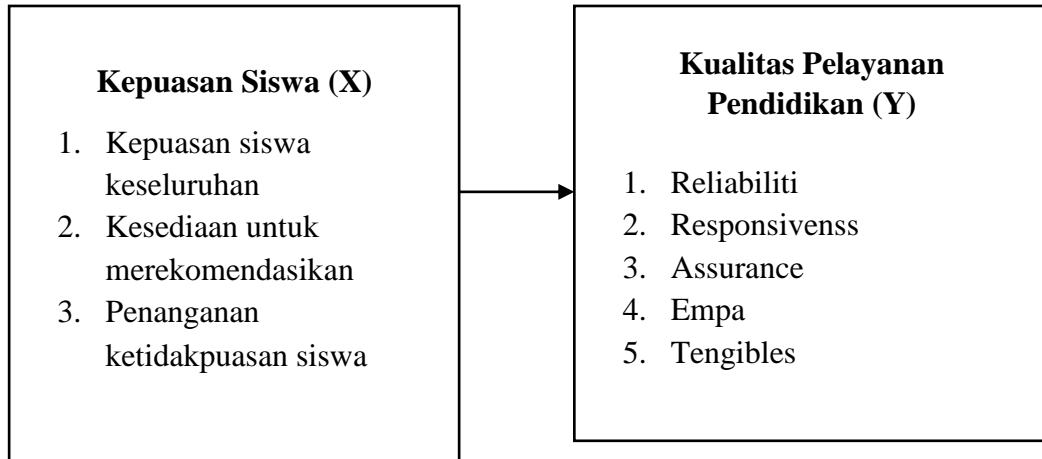
Bimbingan dan Konseling sebesar 65.4%; pengaruh dimensi kualitas layanan BK terhadap tingkat kepuasan siswa atas pelayanan BK (Kehandalan 12,74%; Daya Tanggap 19,71%; Kepastian 1,66%; Empati 13,76%; Bukti Fisik 17,47%.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Kriswinharsell Surya Sangkakala (2019), dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa*". Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan tergolong pada kategori sedang 73 %. Hasil korelasi sebesar 0,121 dengan taraf signifikansi adalah 0,239 dengan  $\alpha = 0,05$  ( $p \text{ value} \geq \alpha$ ). Agar  $H_a$  diterima syaratnya adalah  $p \text{ value} \leq \alpha$ . Hal ini berarti korelasi tidak signifikan pada taraf 5 %. Koefisien determinasinya hanya 1,5%, artinya 98,5% kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor selain kualitas layanan Bimbingan dan Konseling. Kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan tetapi juga oleh faktor lain yang diungkapkan oleh Mulyono seperti citra diri guru BK, prestasi guru BK, dan aturan yang berlaku di sekolah tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan oleh guru BK untuk mempertimbangkan beberapa faktor selain kualitas layanan yang dapat memberi kepuasan bagi siswa

### **C. Kerangka Berfikir**

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah:



**Gambar 2.1 Kerangka Berfiir**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018:63). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

“Diduga kepuasan siswa berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan Pendidikan pada MAN 01 Brebes”

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. METODE PENELITIAN**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deduktif, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survai. Metode survai adalah penelitian yang menggunakan sampel dan sampel itu di ambil dari suatu populasi dengan hitungan kuisioner sebagai alat pengukuran yang utama.<sup>15</sup>

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini banyak melibatkan perhitungan angka, mulai dari mengumpulkan data, menganalisis, sampai pada menampilkan hasil dari data tersebut. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Muhammad Fauzi, Metode Penelitian Kuantitatif, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm, 80

<sup>16</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm 8

## **2. Tempat dan waktu penelitian**

### **1. Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di MAN 01 Brebes yang terletak di jln. Yos Sudarso no.16 Desa. Pasarbatang, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes

### **2. Waktu**

Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 juli 2022 dan dilakukan penelitian lanjutan pada tanggal 25 agustus 2022

## **3. Populasi dan sampel penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi untuk diteliti <sup>17</sup> dalam penelitian ini populasinya adalah semua siswa MAN 01 Brebes Tahun ajaran 2020-2021 yang berjumlah 1440 siswa

### **2. Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu menggunakan system random (acak) adalah pengambilan sampel secara acak. Menurut Suharsani Arikunto, apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik di ambil semua sedangkan apa bila

---

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktik*, (Jakarta: Rineka Cipta:2013) hlm. 173-174

subjeknya besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%.<sup>18</sup> dengan jumlah populasi 1440 maka peneliti mengambil sampel 10% dari 1440 populasi, maka sampel yang di ambil oleh peneliti adalah 100 siswa

## **B. Variabel dan Indikaror Penelitian**

Variable adalah atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain. Variable juga merupakan sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga informasi yang ada di hal tersebut bias ditarik kesimpulanj oleh peneliti.<sup>19</sup>

Variable dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang akan diukur dalam indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan sebuah hasil representasi dari sekala kepuasan beberapa faktor yang dibentuk dari indikator/item atau atribut. Dari variable utama terdapat dua variable yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana: X Merupakan tingkat Realita yang ada di pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan Y Merupakan Tingkat harapan siswa terhadap pelayanan pendidikan.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktik*,(Jakarta: Rineka Cipta:2013) hlm. 102

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2011) hlm 60

<sup>20</sup> Suparto, *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan...*,hlm 241

**Tabel 3.1 Variabel dan Indikaror Penelitian**

<b>NO</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NO INSTRUMEN</b>
1	KEPUASAN SISWA (Y)	Kepuasan siswa keseluruhan	1,2,3,4,5
2	Kualitas Pelayan perpustakaan (x1)	Tangible (Bukti Fisik)	1,2,3
		Realibility (Kehandalan)	4,5,6
		Responsivene (Tanggap)	7,8,9
		Assurance (Jaminan)	10,11,12
		Empaty (Empati)	13,14,15



Skala Pengukuran dalam Penelitian ini yaitu: (Angka 1) menyatakan sangat tidak puas (Angka 2) menyatakan kurang puas (Angka 3) menyatakan cukup puas (Angka 4) menyatakan puas (Angka 5) Menyatakan sangat puas.

Tabel 3.2 Skor *skala likert*

Kriteria Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### C. Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber, berbagai cara. Dalam pengumpulan data dapat menggunakan data dari sumber data primer. Teknik (metode atau cara) menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak dapat diwujudkan dalam benda, akan tetapi hanya dapat di perhatikan dalam penggunaanya melalui: angket,wawancara,pengamatan uji,dokumentasi dan lainnya. Untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik :

### 1. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang memiliki validitas tertinggi dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh sebuah data yang valid dari responden dalam arti laporan tentang kepribadianya atau hal-hal yang diketahuinya.<sup>21</sup>

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data tidak langsung ditunjukkan kepada subjek peneliti, penelitian yang menggunakan metode dokumentasi berarti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, dokumen, catatan dan yang lainnya.<sup>22</sup> Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan data tambahan dari sekolah yang diteliti

### 3. Observasi

Metode ini dipakai untuk mengetahui situasi dan kondisi lingkungan sekolah, sarana prasarana sekolah, kegiatan sekolah, geografis sekolah, keadaan siswa, guru dan staf yang ada di sekolah dan metode ini juga untuk memperjelas data dari gambaran MAN 01 Brebes dengan cara mendatangi tempat penelitian.

---

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...hal.*  
128.

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...hal.*  
145.

## **D. Teknik Analisis Data**

Kegiatan dalam analisis data adalah menyediakan data untuk setiap variabel dalam penelitian, melakukan perhitungan untuk menjawab pernyataan, serta melakukan perhitungan untuk pengujian hipotesis yang sudah dikemukakan. Dalam proses pengujian dan menganalisa data penelitian penulis menggunakan bantuan software SPSS 25.

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif ialah statistik yang dipakai guna mengkaji data dengan menguraikan atau menjelaskan data yang sudah terkumpul, dan tidak dimaksudkan untuk membuat kesimpulan umum atau universal (Sugiyono, 2016 : 207). Alat bantu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu aplikasi SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) versi 25 untuk menghasilkan deskripsi jawaban dari responden mengenai variabel independen dan dependen yang ada pada penelitian ini.

Jawaban responden yang telah diterima peneliti melalui penilaian skor kuesioner selanjutnya di deskripsikan menggunakan rumus rentang skala untuk mengetahui hasil jawaban dari responden.

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur konsep tertentu dan benar-benar dapat mengukur validitas kuesioner secara tepat. Jika pertanyaan kuesioner bisa mendeskripsikanapa yang akan dinilai oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner klasifikasi tersebut tepat. Untuk mengetahui apakah kuisioner valid atau tidak dapat dikerjakan

dengan cara memeriksa koefisien interelasi dengan alat ukur yang dianggap valid.

Syarat diterima atau tidak suatu data dikatakan valid atau tidak valid, yakni:

- 1) Apabila  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ , berarti item pada pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total item tersebut, sehingga item tersebut dikatakan valid.
- 2) Apabila  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ , berarti item pada pertanyaan tidak berhubungan signifikan dengan skor total item tersebut, sehingga item tersebut dikatakan tidak valid

#### b. Uji Reliabilitas

Kuisner sebagai indikator variabel dapat diukur dengan uji reliabilitas. Apabila narasumber memberikan jawaban yang konstan yang tidak mengalami perubahan, kuisner tersebut dianggap bisa diandalkan. (Noor, 2012:165) menjelaskan untuk mengitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0.60$ .

## 2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan pengujian statistik yang harus diperoleh untuk menghasilkan model regresi linier yang baik. Asumsi klasik terdapat tiga yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan dalam pengukuran data untuk diketahui terdistribusi secara normal atau tidak (Sujarweni Wiratna, 2015:52). Data yang baik dan sesuai untuk penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas bisa dilaksanakan dengan memakai nilai Kolmogorov-Smirnov. Data yang terdistribusi (tersebar) normal saat nilai signifikannya lebih dari 0,05 ( $>0,05$ ). Data yang tidak terdistribusi (tersebar) normal saat nilai signifikannya kurang dari 0,05 ( $<0,05$ )

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan model statistik yang digunakan guna mengetahui apakah model regresi pada data penelitian mengalami korelasi antar variabel independen atau tidak. (Ghozali, 2013). Untuk menjelaskan multikolinieritas dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Variance Inflation Factor. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) bernilai  $< 10$  atau nilai tolerance  $>0,1$ , maka kesimpulannya dalam data tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Penggunaan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengamati residual yang tidak memiliki varian yang sama. Dikatakan homoskedastisitas apabila keadaan dari varian yang diamati bersifat tetap dan apabila tidak terdapat tandatanda heteroskedastisitas pada data, maka model regresi dikatakan baik (Priyatno, 2010:84).

### 3. Uji Pengaruh

#### a. Regresi Linear Berganda

Model statistik regresiberganda merupakan model statistik guna mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel independen. Persamaan regresi yang dipakai pada penelitian ini, yakni:

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan Pendidikan

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Variabel

X = Kepuasan Siswa

e = Error

#### b. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi adalah ukuran yang memperlihatkan perbandingan variabel independen yang dapat memperjelas perubahan variabel dependen. Koefisien kepastian yang tinggi dapat digunakan sebagai indeks untuk mengevaluasi suatu model yang baik. Nilai koefisien determinasi adalah 0-1. Nilai R<sup>2</sup> sama dengan nol yang berarti variabel independen memiliki efektivitas yang sangat terbatas dalam memperjelas perubahan variabel dependen. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen

menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk menaksir variabel dependen (Ghozali 2013)

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **a. Uji Regresi Parsial (Uji t)**

Uji t dijadikan sebagai metode pengujian untuk setiap variabelnya yang memiliki pengaruh yaitu independen dengan dependen dengan tingkat koefisien 0.05 (5%). Peneliti melakukan sebuah perbandingan antara t hitung dan t table serta tingkatan dari nilai signifikansi yaitu 0.05 (5%). Jika t hitung memiliki nilai yang besar maka kesimpulannya adalah setia variable bebas akan mempengaruhi variabel bebas secara terpisah (Chandrarin, 2018:141).

##### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F (Fisher) digunakan untuk melihat secara simultan pengaruh seluruh variabel independen yang dikutip pada model regresi mengenai variabel dependen yang diujikan, dengan tingkat signifikansi 0.05 (5%) yang merupakan standar dari uji F. Apabila nilai signifikansi  $F < 0.05$  (5%), sehingga kesimpulannya adalah seluruh variabel penelitian independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen (Chandrarin, 2018)

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data Umum**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Madrasah Aliyah Negeri 1 Brebes didirikan pada tahun 1983 oleh Yayasan Sunan Kalijaga, dibawah kepemimpinan Drs. H. Rosyidi sebagai Pelindung dan Drs. Thohirin sebagai Ketua Yayasan. Pada waktu itu statusnya masih swasta dengan nama Madrasah Aliyah Sunan Kalijaga.

Lokasi Madrasah Aliyah Sunan Kalijaga berada di Pondok Pesantren An-Nidzom Nurul Huda Gamprit Kelurahan Pasarbatang Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes (sebelah utara alun-alun Kota Brebes kurang lebih 250 meter). Madrasah Aliyah tersebut dipimpin oleh Drs. Noor Salim Mukhtar sebagai Kepala Madrasah dan wakilnya adalah Sartono Marlan.

Pada tahun 1984 Madrasah Aliyah Sunan Kalijaga statusnya berubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri Filial MAN surat keputusan No:Kep/E/PP.0.3.2/336/1984. Keadaan siswa pada waktu itu dari tahun ke tahun semakin meningkat, sehingga pada tahun pelajaran 1990/1991 jumlahnya mencapai 224 siswa.

Pada tahun pelajaran 1991/1992 Madrasah Aliyah Negeri Filial MAN Babakan di Brebes dinegerikan dengan Surat Keputusan



No:137 Tahun 1991 tanggal 11 Juli 1991 sebagai Kepala MAN 1 Brebes pada waktu itu adalah Drs. Nur Salim Mukhtar. Oleh karena MAN 1 Brebes pada waktu itu belum memiliki tanah, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes menyerahkan tanah milik Pemda Brebes seluas 9,672 m<sup>2</sup> untuk ditempati sebagai lokasi pendidikan MAN 1 Brebes. Sambil menunggu pembangunan gedung MAN 1 Brebes berdiri untuk sementara menduduki gedung Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB) tepatnya pada bulan Agustus 1991. Pada tahun 1993 MAN 1 Brebes secara resmi menggunakan lokasi gedung baru di atas tanah milik pemerintah daerah kabupaten brebes yang berada di Komplek Islamic Center Brebes. mulai tahun 2007 MAN 1 Brebes menempati lokasi yang baru yaitu bergeser ke utara dengan bangunan yang megah dan berlantai dua.

## **2. Visi dan Misi MAN 01 Brebes**

### **VISI**

”Islami yang Anggun Bermoral dan Unggul dalam Berprestasi.

### **MISI**

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas baik bidang IPTEK maupun IMTAQ dalam rangka meningkatkan daya saing dan produktivitas bangsa.
2. Mewujudkan lingkungan yang bersih, asri dan agamis.
3. PBM yang berfokus pada pemberdayaan peserta didik agar mampu menguasai materi pengetahuan dan keterampilan untuk bekal kehidupan.

4. Pemberdayaan masjid sebagai laboratorium keagamaan, pembiasaan sholat berjamaah serta sunah, tartil Al Qur'an, ucapan kalimat Thoyibah dan perilaku sopan.
5. Kerja sama dengan orang tua/wali menjalin hubungan baik dengan masyarakat, kerja sama dengan dunia usaha sebagai perwujudan pengelolaan berbasis sekolah (MBS).

#### TUJUAN

Secara umum, tujuan MAN 1 Brebes adalah meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, mulia serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.

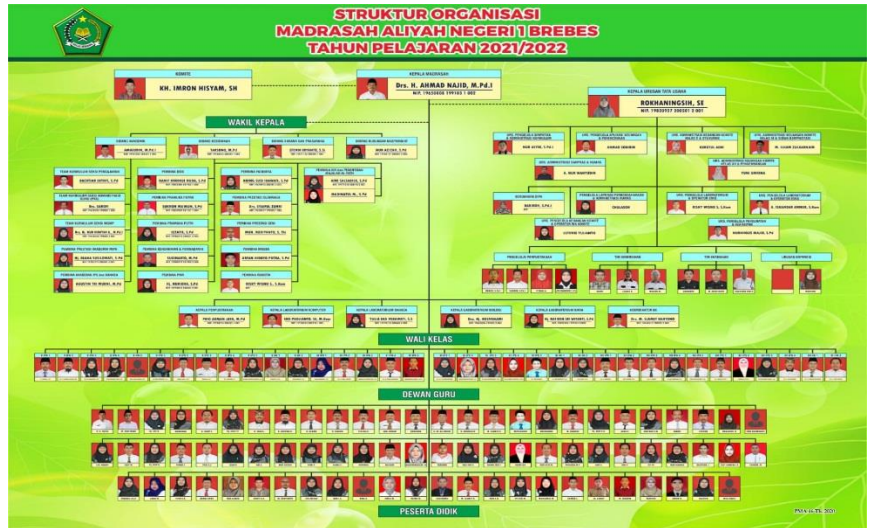
Bertolak dari tujuan pendidikan dasar tersebut, MAN 1 Brebes memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 rata-rata Nilai UN mencapai nilai minimal 7,55.
2. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 proporsi lulusan yang melanjutkan ke Perguruan Tinggi favorit minimal 37,5%.
3. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 memiliki kelompok KIR dan mampu menjadi finalis LKIR tingkat kota dan provinsi.
4. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 memiliki tim olah raga minimal 4 tim cabang dan mampu menjadi finalis tingkat provinsi.
5. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 memiliki tim kesenian yang mampu tampil di acara setingkat kabupaten/kota dan provinsi.

6. Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 minimal-kurangnya 97,5% siswa terbiasa salat zuhur berjamaah dan salat duha serta sunah lainnya.
7. Mengoptimalkan proses pembelajaran dengan pendekatan yang bervariasi, inovatif, dan bermakna, antara lain CTL serta layanan bimbingan dan konseling.
8. peningkatan aktivitas dan kreativitas siswa melalui pelaksanaan kegiatan intra dan ekstrakurikuler.
9. Melestarikan budaya daerah melalui mulok Bahasa daerah dengan indikator 87,5% siswa mampu berbahasa Jawa sesuai konteks yang ada.
10. Membekali sedikitnya 97,5% siswa mampu membaca dan menulis Al-Quran.
11. Membekali 100% siswa mampu mengakses informasi yang positif dari internet.

### 3. Struktur Organisasi MAN 01 Brebes

Struktur organisasi dalam penelitian ini adalah:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

		Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulatif Percent
Val	Laki-laki	44	44.0	44.0	44.0

id	Perempuan	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, ditunjukkan bahwa responden perempuan merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 56 responden atau 56.0%. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 44 responden atau 44.0%. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan mendominasi di dalam Kelas tersebut.

## 2. Kelas

Data karakteristik responden berdasarkan kelas dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Kelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	X	4	4.0	4.0	4.0
	XI	14	14.0	14.0	18.0
	XII	82	82.0	82.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden, ditunjukkan bahwa kelas XII merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 82 responden atau 82.0%. Sedangkan kelas XI sebanyak 14 responden atau 14.0%. dan terakhir kelas paling sedikit adalah Kelas X sebanyak 4 responden atau 4.0% Kondisi ini menunjukkan bahwa kelas XII mendominasi di dalam sekolah tersebut.

## **C. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur terhadap apa yang diukur (Wahyuni, 2017). Sebuah kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan yang terdapat dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, Uji validitas dilakukan pada item-item pernyataan, apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dapat dinyatakan hasilnya valid, sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka hasil dapat dinyatakan tidak valid. Hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  dengan signifikan 5% (SPSSStatistik, 2016). Untuk mengetahui apakah kuisisioner valid atau tidak dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Tangible (Bukti Fisik)</i></b>			
Item 1	0.480	0.145	Valid
Item 2	0.515	0.145	Valid
Item 3	0.548	0.145	Valid
Item 4	0.704	0.145	Valid
<b><i>Realibility (Kehandalan)</i></b>			
Item 1	0.568	0.145	Valid
Item 2	0.397	0.145	Valid
Item 3	0.447	0.145	Valid
Item 4	0.302	0.145	Valid
<b><i>Responsivene (Tanggap)</i></b>			
Item 1	0.495	0.145	Valid
Item 2	0.603	0.145	Valid
Item 3	0.515	0.145	Valid
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>			

Item 1	0.640	0.145	Valid
Item 2	0.691	0.145	Valid
Item 3	0.369	0.145	Valid
<b><i>Empaty (Empati)</i></b>			
Item 1	0.447	0.145	Valid
Item 2	0.655	0.145	Valid
Item 3	0.526	0.145	Valid

*Sumber: Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa nilai  $r$  hitung dari semua pertanyaan lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengukur sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya dan biasanya digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi, bahwa apakah alat ukur yang digunakan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Apabila nilai  $\text{Alpha} > 0,60$  maka hasilnya reliabel, sebaliknya jika  $\text{Alpha} < 0,60$  maka hasilnya tidak reliabel (SPSSStatistik, 2016). *N of items* pada penelitian ini sebanyak 30



penyataan dari setiap variabel yang ada dan diolah menggunakan SPSS 25.0. Adapun *output* pengolahan data untuk variabel ini dapat disajikan berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.
- b.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
.549	17

Sumber : Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji reliabilitas menampilkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,549 > 0,60, hal ini menandakan bahwa seluruh *N of items* pernyataan dinyatakan reliabel. Terbukti pada hasil uji reliabilitas yang menampilkan semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. hasil tersebut dinyatakan reliabel, yang artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas 17 pernyataan

kuesioner yang diajukan pada variabel terkait, sehingga dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden

#### D. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak (Ghozali, 2001:83). Model regresi yang tinggi adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui secara detail apakah data tersebut berdistribusi normal, maka dapat dilihat pada *Uji Kolmogorov-Smirnov*

Tabel 4.5 Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75890508

Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.037
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber: Diolah Peneliti, 2022*

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode *kolomogrov smirnov* didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0.061 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal..

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel (Ghozali, 2011). Multikolinieritas dalam model regresi pada penelitian ditentukan berdasarkan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan tolerance. Adapun nilai VIF dapat dilihat:

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.863	3.788		5.771	.000		
	<i>Tangible</i>	-.028	.102	-.029	-.278	.782	.903	1.108
	<i>Realibility</i>	-.329	.121	-.272	-2.724	.008	.958	1.044
	<i>Responsivene</i>	-.217	.133	-.166	-1.630	.106	.914	1.094
	<i>Assurance</i>	.112	.125	.093	.902	.370	.888	1.126
	<i>Empaty</i>	-.061	.128	-.049	-.476	.635	.916	1.092
a. Dependent Variable: Kepuasan								

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji Multikolinearitas variabel bebas menunjukkan bahwa nilai Toleran  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji bebas dari Multikolinearitas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan apakah varian dari data konstan atau tidak, data ini biasanya ditemui pada penelitian dengan menggunakan data *cross section*. Uji

heteroskedastisitas adalah uji merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear.

Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	105.766	7	15.109	1.845	.088 <sup>b</sup>
	Residual	753.544	92	8.191		
	Total	859.310	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), <i>Tangible</i> , <i>Realibility</i> , <i>Responsivene</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empaty</i>						

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Dari hasil uji Heteroskedastisitas menunjukkan hasil signifikansi dari variabel  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas dalam model regresi

## E. Uji Pengaruh

### 1. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis

regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2012). Penyelesaian model path analysis menggunakan koefisien jalur yang sudah di standarisasi (*Standardized coefficient*) sedangkan dengan regresi linier berganda menggunakan koefisien regresi yang tidak distandarisasi (*unstandardized coefficient*).

Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.863	3.788		5.771	.000
	<i>Tangible</i>	-.028	.102	-.029	-.278	.782
	<i>Realibility</i>	-.329	.121	-.272	-2.724	.608
	<i>Responsivene</i>	-.217	.133	-.166	-1.630	.506
	<i>Assurance</i>	.112	.125	.093	.902	.570
	<i>Empaty</i>	-.061	.128	-.049	-.476	.635

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 25, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 21.863 + 0,028 X_1 + 0,329 X_2 + 0,217 X_3 + 0,112 X_4 + 0,061 X_5$$

- a. Indikator *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y) dengan nilai 0,028, artinya semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan dengan indikator *Tangible* pada MAN 1 Brebes akan semakin meningkat Kepuasan Siswa
- b. Indikator *Realibility* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y) dengan nilai 0,329, artinya semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan dengan indikator *Realibility* pada MAN 1 Brebes akan semakin meningkat Kepuasan Siswa
- c. Indikator *Responsivene* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y) dengan nilai 0,217, artinya semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan dengan indikator *Responsivene* pada MAN 1 Brebes akan semakin meningkat Kepuasan Siswa
- d. Indikator *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y) dengan nilai 0,112, artinya semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan dengan indikator *Assurance*

pada MAN 1 Brebes akan semakin meningkat Kepuasan Siswa

- e. Indikator *Empaty* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y) dengan nilai 0,061, artinya semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan dengan indikator *Empaty* pada MAN 1 Brebes akan semakin meningkat Kepuasan Siswa

## 2. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (*adjusted R-square*) mengukur seberapa baik variabel independen menjelaskan perubahan variabel dependen. Jika nilai koefisien determinasi (*adjusted R-squared*) mendekati nol (kecil), maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas untuk menjelaskan perubahan variabel dependen. Hasil analisis untuk koefisien determinasi (*adjusted R-squared*) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.351 <sup>a</sup>	.123	.056	2.86194



a. Predictors: (Constant), <i>Tangible, Realibility, Responsivene, Assurance, Empaty</i>
b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang diperoleh pada Tabel 4.12 diperoleh nilai *adjusted R-squared* sebesar 0,056. Artinya 0,056% perubahan variabel kepuasan siswa disebabkan oleh pengaruh indikator kualitas pelayanan perpustakaan dengan *Tangible, Realibility, Responsivene, Assurance, Empaty*. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

**F. Uji Hipotesis**

**1. Uji Regresi Parsial (Uji T)**

Tentukan apakah nilai probabilitas (*p-value*) lebih kecil atau sama dengan suatu nilai (*p-value* 0,05), maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika *p-value* 0,05 berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil uji-t untuk masing-masing variabel bebas:

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.863	3.788		5.771	.00
	<i>Tangible</i>	-.028	.102	-.029	-.278	.78
	<i>Realibility</i>	-.329	.121	-.272	-2.724	.60
	<i>Responsivene</i>	-.217	.133	-.166	-1.630	.51
	<i>Assurance</i>	.112	.125	.093	.902	.57
	<i>Empaty</i>	-.061	.128	-.049	-.476	.63

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10, maka berikut hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas

**a.** Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*)

- 1) Nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai, nilai probabilitas (0,00), dan nilai (0,05). Hasil pada tabel koefisien menunjukkan signifikansi sebesar 0,782. adalah 0,05, jadi rasionya adalah  $0,782 > 0,05$
- 2) Jika nilai probabilitas (*p value*) Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) lebih besar dari ( $0,782 > 0,05$ ),

maka diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan. Jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) tinggi maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) turun maka Kepuasan Siswa juga turun atau bahkan naik

**b.** Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*)

- 1) Nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai, nilai probabilitas (0,00), dan nilai (0,05). Hasil pada tabel koefisien menunjukkan signifikansi sebesar 0,608. adalah 0,05, jadi rasionya adalah  $0,608 > 0,05$
- 2) Jika nilai probabilitas (*p value*) Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) lebih besar dari ( $0,608 > 0,05$ ), maka diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) berpengaruh terhadap Kepuasan. Jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) tinggi maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) turun maka Kepuasan Siswa juga turun atau bahkan naik

**c.** Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*)

- 1) Nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai, nilai probabilitas (0,00), dan nilai (0,05). Hasil pada tabel koefisien

menunjukkan signifikansi sebesar 0,506. adalah 0,05, jadi rasionya adalah  $0,506 > 0,05$

- 2) Jika nilai probabilitas (*p value*) Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) lebih besar dari ( $0,506 > 0,05$ ), maka diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) berpengaruh terhadap Kepuasan. Jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) tinggi maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) turun maka Kepuasan Siswa juga turun atau bahkan naik

**d.** Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*)

- 1) Nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai, nilai probabilitas (0,00), dan nilai (0,05). Hasil pada tabel koefisien menunjukkan signifikansi sebesar 0,570 adalah 0,05, jadi rasionya adalah  $0,570 > 0,05$
- 2) Jika nilai probabilitas (*p value*) Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) lebih besar dari ( $0,570 > 0,05$ ), maka diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan. Jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) tinggi maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) turun maka Kepuasan Siswa juga turun atau bahkan naik

e. Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*)

- 1) Nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai, nilai probabilitas (0,00), dan nilai (0,05). Hasil pada tabel koefisien menunjukkan signifikansi sebesar 0,635 adalah 0,05, jadi rasionya adalah  $0,635 > 0,05$
- 2) Jika nilai probabilitas (*p value*) Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) lebih besar dari ( $0,635 > 0,05$ ), maka diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) berpengaruh terhadap Kepuasan. Jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) tinggi maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) turun maka Kepuasan Siswa juga turun atau bahkan naik

**G. Pembahasan**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) Terhadap Kepuasan**

Hasil pengujian hipotesis berganda menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) adalah sebesar  $0,782 > 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Artinya jika Kualitas

Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) tinggi maka Kepuasan Siswa meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) berkurang maka Kepuasan Siswa akan menurun atau bahkan meningkat.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) Terhadap Kepuasan**

Hasil pengujian hipotesis berganda menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) adalah sebesar  $0,608 > 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Artinya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) tinggi maka Kepuasan Siswa meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) berkurang maka Kepuasan Siswa akan menurun atau bahkan meningkat.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) Terhadap Kepuasan**

Hasil pengujian hipotesis berganda menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) adalah sebesar  $0,506 > 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Artinya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) tinggi maka Kepuasan Siswa meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas

Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) berkurang maka Kepuasan Siswa akan menurun atau bahkan meningkat

**4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan**

Hasil pengujian hipotesis berganda menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) adalah sebesar  $0,570 > 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Artinya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) tinggi maka Kepuasan Siswa meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) berkurang maka Kepuasan Siswa akan menurun atau bahkan meningkat

**5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) Terhadap Kepuasan**

Hasil pengujian hipotesis berganda menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) adalah sebesar  $0,635 > 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Artinya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) tinggi maka Kepuasan Siswa meningkat atau bahkan menurun. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) berkurang maka Kepuasan Siswa akan menurun atau bahkan meningkat

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Tangible*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai 0,782 maka presentase 78%
2. Hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Realibility*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai 0,608 maka presentase 61%
3. Hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Responsivene*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai 0,506 maka presentase 51%
4. Hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Assurance*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai 0,570 maka presentase 57%
5. Hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*Empaty*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai 0,635 maka presentase 64%



## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Meskipun kepuasan peserta didik terhadap Kualitas Pelayanan tergolong tinggi/memuaskan, namun sebaiknya pelayanan tetap ditingkatkan agar lebih memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi, karena pada hakikatnya mutu pelayanan adalah hal yang harus selalu dilakukan perbaikan secara terus menerus dengan tidak ada putusya.
2. Hendaknya tenaga Administrasi secara sistematis lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan peserta didik, karena dengan lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dapat menjadikan setiap pengguna administrasi lebih nyaman untuk berkunjung dan hendaknya tenaga Administrasi lebih memperhatikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong
3. Hendaknya ada kerjasama atau pengertian baik dari pegawai Administrasi maupun peserta didik demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan harmonis antara tenaga administrasi dengan peserta didiknya dan hendaknya para peserta didik sebagai pengguna layanan/jasa Administrasi menghormati segala kebijakan Administrasi secara dewasa dan bijaksana

## DAFTAR PUSTAKA

- Salis Edward.Total Quality Management. (IRCiSoD:Yogyakarta, 2008) hlm. 58
- Salis Edward.Total Quality Management in Educatio. (IRCiSoD:Yogyakarta, 2015) hlm.23
- Dwi Ayu Kusumawardani, Burhanudin “Analisis kepuasan Peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar online” Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, volume 3 nomer 1 maret 2020 hal 91
- Budhi Poniman & Kusmardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4klaten, jurnal Stie Aub Surakarta, h.5
- Departemen Agama RI, AL-Qur’an dan Terjemahnya(Jakarta:Depag RI,2010), hlm 122
- Putri Mustika, Elva Rahmah, “Pengaruh Sarana dan Prasarana Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Siswa SMP N 1 Batang Anai”. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 4 No. 1 (September 2015), h. 305
- Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumaedi, Sik, Bakti, I Gede Mahatma Yuda dan Yarmen, Medi. 2011. The Empirical Study Of Public Transport Passengers Behavioral Intentions:

- The Roles Of Service Quality, Perceived Sacrifice, Perceived Value, and Satisfaction (Case Study: Paratransit Passengers in Jakarta, Indonesia). *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, Vol. 2, No. 1.
- Martasubrata, Nadira & Suwatno. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol. 1 No. 1, Agustus 2016, Hal. 136-143
- Kompri. (2015). *Motivasi Pembelajaran Perspektif Guru dan Siswa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Lamb, Charles W. dkk, 2001. *Pemasaran Bisnis*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Fandy Tijiptiono, “Strategi Pemasaran”,(Yogyakarta: Adi Ofset 2007)
- Wahyuni Sri, dkk, “analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMK batik 1 Surakarta ”Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta 2015
- Wahyu, Nursiswo & Hengky Pramusinto. Pengaruh sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif, *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (2) tahun 2019) Hlm. 763
- Jasfar Farida, *Manajemen Jasa*,(Bogor:Ghalia Indonesia,2005) hal 51
- A. Muri Yusuf. (2013). *Metodologi Penelitian*. Padang : UNP press

- Darmono. 2004. Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Cetakan ke2. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Adang, Suherman. (2009). Revitalisasi Pengajaran Dalam pendidikan Jasmani. Bandung. FPOK UPI.
- Rahayu, Lisda, dkk. (2015). Layanan Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Nurohman, Sabar. 2011. Penerapan Pendekatan Sains-Teknologi-Masyarakat (STM) dalam Pembelajaran IPA sebagai Upaya Peningkatan Life Skills Peserta didik. (Skripsi). UNY.
- hamalik, Oemar.2008. Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem. Jakarta: Bumi Aksara
- Aunurrahman, 2012, Belajar dan Pembelajaran, Bandung:Alfabeta
- Dewa Ketut Sukardi, Pengantar Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di Sekolah, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal 20
- Muhammad Surya, Psikologi Konseling, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003), hal.2.
- Prayetno dan Erman Anti, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hal.99
- Hasan Langgulung, Teori-teori Kesehatan Mental, (Jakarta: Pustaka Al Husna, 1986), hal.452.

- Sutirna, Bimbingan dan Konseling: Pendidikan Formal, Nonformal dan Informal, (Bandung: Andi Offset, 2012), hal.21-24.
- Suharsimi Arikunto, Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 273
- Rohiat, Manajemen Sekolah, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2000), h. 90
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta
- Muhammad Fauzi, Metode Penelitian Kuantitatif, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm, 80
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung:Alfabeta,2011) hlm 8
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktik, (Jakarta: Rineka Cipta:2013) hlm. 173-174
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktik,(Jakarta: Rineka Cipta:2013) hlm. 102
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung:Alfabeta,2011) hlm 60

# LAMPIRAN

## KUESIONER

*Assalamu'alaikum, Wr, Wb*

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi, saya mahasiswa fakultas bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Studi Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan MAN 1 Brebes”**.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini dengan menjawab setiap pernyataan yang terdapat di kuesioner penelitian ini dengan baik. Atas perhatian dan partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak / Ibu / Saudara / Saudari mengisi data dibawah ini dengan memberi tanda  $\surd$  di kolom jawaban yang dipilih :

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
2. Usia :  15 Tahun  17  
Tahun

16 Tahun  18  
 Tahun   
 3. Kelas :  IX  XI  
 X

Dengan keterangan pengisian lembar pertanyaan sebagai berikut:

- Sangat Setuju : 5  
 Setuju : 4  
 Kurang Setuju : 3  
 Tidak Setuju : 2  
 Sangat Tidak Setuju : 1

**Pertanyaan Untuk Variabel Kualitas Pelayanan perpustakaan (X)**

No	Pertanyaan	Skor			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Kurang Puas
<b>Bukti fisik ( Tangibles)</b>					
1	Bagai mana kelayakan ruang perpustakaan				
2	Kelengkapan koleksi buku				



3	Fasilitas perpustakaan yang memadahi				
<b>Kehandalan(Reliability)</b>					
4	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditentukan				
5	Kecepatan Petugas dalam melayani siswa				
6	Kesiapan petugas dalam menyiapkan perlengkapan perpustakaan				
<b>Daya Tanggap( Responsiveness)</b>					
7	Petugas cepat tanggap saat melayani siswa				
8	Petugas membimbing saat siswa mengalami kesulitan saat mencari buku				
9	Kesabaran petugas dalam				

	melayani siswa				
	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
10	Kesopanan petugas saat melayani siswa				
11	Petugas menguasai ilmu dalam bidangnya				
12	Kemampuan petugas dalam melayani peminjam dan pengembalian				
	<b>Perhatian (Emphaty)</b>				
13	Petugas bersikap ramah kepada siswa				
14	Petugas bersikap adil kepada siswa				
15	Petugas memahami keinginan siswa				

### **Pertanyaan Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

1 Layanan membaca di

tempat

- 2 Layanan peminjaman dan pengembalian buku
- 3 Prosedur peminjaman dan pengembalian buku
- 4 Fasilitas yang di harapkan
- 5 terpenuhunya harapan
- 6 Merekomendasikan

No	Pertanyaan variabel pelayanan perpustakaan															
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4

13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	5	2	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
26	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
27	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
28	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
29	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
30	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
31	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4
32	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
40	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
41	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4
44	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
45	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
46	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
47	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
48	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
49	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5
50	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
53	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
54	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5
55	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
56	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
59	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
61	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
62	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
63	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
64	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
67	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4
68	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
70	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

71	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
72	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
73	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5
77	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
78	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3
79	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
80	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
81	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
82	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
88	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
89	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
90	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
92	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
93	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
94	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3
95	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
96	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
98	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
99	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3

100	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

No	pertanyaan variabel kepuasan							
1	4	4	4	3	4			
2	4	4	4	3	4			
3	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	3	4			
5	4	4	4	4	4			
6	4	4	4	3	4			
7	4	4	4	4	5			
8	4	4	4	4	4			
9	4	4	4	4	4			
10	4	4	4	5	5			
11	4	4	4	4	4			
12	4	4	4	5	5			
13	4	4	4	5	5			
14	4	4	4	4	4			
15	4	4	4	5	4			
16	4	4	4	5	5			
17	4	4	4	4	5			
18	4	4	4	4	3			
19	4	4	4	4	4			
20	4	4	4	5	4			
21	4	4	4	4	4			
22	4	4	4	5	4			
23	4	4	4	4	4			
24	4	4	4	4	5			
25	4	4	4	4	5			
26	4	3	5	4	4			
27	5	4	4	5	4			
28	5	4	4	4	5			
29	4	4	5	4	4			
30	5	4	4	5	5			
31	4	4	3	4	3			

32	4	4	3	4	4		
33	5	4	4	4	5		
34	4	4	4	4	4		
35	4	4	5	4	4		
36	4	4	4	4	4		
37	4	4	4	4	3		
38	4	3	4	4	4		
39	4	4	4	4	5		
40	4	4	5	4	5		
41	4	4	5	4	4		
42	4	4	4	4	4		
43	4	4	4	4	4		
44	4	4	5	4	4		
45	4	4	5	4	4		
46	5	4	4	5	4		
47	5	4	5	4	5		
48	5	4	4	4	5		
49	4	5	4	5	4		
50	3	5	4	4	5		
51	4	4	4	4	4		
52	5	4	3	4	5		
53	5	4	4	4	4		
54	4	4	5	4	4		
55	4	4	4	4	4		
56	4	4	4	4	4		
57	5	5	5	4	5		
58	4	4	4	5	4		
59	4	5	4	5	4		
60	4	4	4	4	5		
61	5	4	4	5	4		
62	4	5	4	5	4		
63	4	5	5	4	4		
64	4	5	5	4	5		
65	4	4	4	4	4		
66	4	4	4	5	4		
67	4	4	3	5	4		



68	4	4	4	4	5		
69	4	4	4	4	5		
70	4	4	5	4	4		
71	4	4	5	4	4		
72	5	4	4	5	5		
73	5	4	4	5	4		
74	4	4	4	5	4		
75	4	4	4	5	4		
76	4	4	4	5	4		
77	4	5	4	4	5		
78	4	4	4	5	4		
79	4	4	5	4	3		
80	4	4	4	5	4		
81	4	4	4	4	5		
82	4	4	5	4	4		
83	4	4	3	4	4		
84	4	4	4	4	5		
85	4	4	4	4	4		
86	4	4	4	4	4		
87	4	4	4	4	4		
88	5	4	4	4	4		
89	4	4	5	4	4		
90	3	4	5	4	4		
91	4	4	4	4	4		
92	3	4	5	5	4		
93	5	4	4	4	5		
94	5	4	5	4	5		
95	5	4	4	5	4		
96	5	3	3	5	4		
97	4	4	4	4	5		
98	5	4	5	5	4		
99	3	4	5	5	4		
100	4	4	4	5	4		

