

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Madrasah Ibtidaiyah bertempat di Jl. Raya Anyar Gondoriyo Wates Ngaliyan RT. 07 RW. 02 Semarang di bawah naungan yayasan pendidikan Islam Darul Ulum. Luas bangunan 860 m². Di madrasah ini mendapatkan akreditasi A dengan nilai 86 pada tahun ajaran 2016/2017. Di madrasah ini memiliki 13 kelas yang terdiri dari:

1. Kelas 1 berjumlah 78 anak dalam 3 kelas, diambil sampel sebanyak 6 orang tua siswa
2. Kelas 2 berjumlah 72 anak dalam 2 kelas, diambil sampel sebanyak 6 orang tua siswa
3. Kelas 3 berjumlah 68 anak dalam 2 kelas, diambil sampel sebanyak 6 orang tua siswa
4. Kelas 4 berjumlah 68 anak dalam 2 kelas, diambil sampel sebanyak 6 orang tua siswa
5. Kelas 5 berjumlah 55 anak dalam 2 kelas, diambil sampel sebanyak 8 orang tua siswa
6. Kelas 6 berjumlah 56 anak dalam 2 kelas, diambil sampel sebanyak 8 orang tua siswa.

Dari rincian di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah siswa adalah sebanyak 397. Dalam madrasah tersebut untuk kelas 1, 2, 3, 4, dan 5 menggunakan kurikulum 2013 dan untuk kelas 3

dan 6 masih menggunakan kurikulum KTSP. Madrasah ini memiliki tenaga pendidik yang terdiri dari:

- a. S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah sebanyak 6 guru
- b. S1 Pendidikan Agama Islam sebanyak 4 guru
- c. S1 Bimbingan Penyuluhan Islam sebanyak 3 guru
- d. S2 Pendidikan Agama Islam sebanyak 2 guru
- e. S2 Hukum Islam sebanyak 1 guru.

Tenaga kependidikan yang terdiri dari:

- 1) Penjaga sekolah sejumlah 1 orang
- 2) Tata usaha sejumlah 1 orang
- 3) Perpustakaan sejumlah 1 orang
- 4) Satpam sejumlah 1 orang

Tabel 4.1 Fasilitas sekolah

No	Jenis Prasarana	Jumlah Ruang Kondisi Baik	Keterangan	
			Rusak Ringan	Masih pinjam
1	Ruang Kelas	13		3
2	Perpustakaan	1		
3	R.Lab IPA	1		
4	R.Lab Biologi	-		
5	R. Lab. Fisika	-		
6	R. Lab. Kimia	-		
7	R. Lab. Komputer	1		
8	R. Lab. Bahasa			
9	R. Pimpinan		1	
10	R. Guru		1	
11	R. Tata Usaha	-		
12	R. Konseling	-		
13	Tempat Beribadah	1		
14	R. UKS	1		
15	Jamban	6		

No	Jenis Prasarana	Jumlah Ruang Kondisi Baik	Keterangan	
			Rusak Ringan	Masih pinjam
16	Gudang	-		
17	R. Sirkulasi	-		
18	Tempat Olahraga	1		
19	R. Organisasi Kesiswaan	-		
20	R. Lainnya	-		

Sebelum proses analisis data, penelitian ini terlebih dahulu akan mendeskripsikan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang. Data tersebut diperoleh dari pengisian instrumen kuesioner yang telah diberikan kepada orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang sebagai responden yang berjumlah 40 orang tua siswa. Untuk lebih jelasnya hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

1. Deskripsi Data Kualitas Layanan Pendidikan di MI Darul Ulum Semarang

Deskripsi data untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan diperoleh untuk mengetahui nilai kuantitatif kualitas layanan pendidikan dilakukan dengan cara menggunakan total jawaban angket sebanyak 22 item pertanyaan dari responden. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Nilai = \left(\frac{Total\ skor}{Jumlah\ soal} \right) : skor\ maksimal \times 100$$

Tabel 4.2
Skor Nilai Kuesioner Kualitas Layanan Pendidikan

Resp	Jawaban					Penskoran					Total Skor (X)
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
R1	0	0	5	17	0	0	0	15	68	0	83
R2	0	0	0	7	15	0	0	0	28	75	103
R3	0	0	8	7	7	0	0	24	28	35	87
R4	0	0	1	10	11	0	0	3	40	55	98
R5	0	0	2	17	3	0	0	6	68	15	89
R6	0	0	3	16	3	0	0	9	64	15	88
R7	0	0	1	19	2	0	0	3	76	10	89
R8	0	0	1	16	5	0	0	3	64	25	92
R9	0	0	2	20	0	0	0	6	80	0	86
R10	0	0	6	11	5	0	0	18	44	25	87
R11	0	0	15	7	0	0	0	45	28	0	73
R12	0	0	10	10	2	0	0	30	40	10	80
R13	0	0	19	3	0	0	0	57	12	0	69
R14	0	0	15	7	0	0	0	45	28	0	73
R15	0	0	7	9	6	0	0	21	36	30	87
R16	0	0	6	15	1	0	0	18	60	5	83
R17	0	0	0	13	9	0	0	0	52	45	97
R18	0	0	2	17	3	0	0	6	68	15	89
R19	0	0	0	17	5	0	0	0	68	25	93
R20	0	0	10	11	1	0	0	30	44	5	79
R21	0	0	10	4	8	0	0	30	16	40	86
R22	1	0	4	15	2	1	0	12	60	10	83
R23	0	1	11	6	4	0	2	33	24	20	79
R24	0	0	11	11	0	0	0	33	44	0	77
R25	0	0	1	20	1	0	0	3	80	5	88
R26	0	0	2	17	3	0	0	6	68	15	89
R27	0	0	4	17	1	0	0	12	68	5	85
R28	0	0	1	15	6	0	0	3	60	30	93
R29	0	0	7	15	0	0	0	21	60	0	81
R30	0	0	0	19	3	0	0	0	76	15	91
R31	0	4	15	3	0	0	8	45	12	0	65
R32	0	0	3	18	1	0	0	9	72	5	86
R33	0	1	9	8	4	0	2	27	32	20	81
R34	0	0	0	22	0	0	0	0	88	0	88

Resp	Jawaban					Penskoran					Total Skor (X)
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
R35	0	0	5	16	1	0	0	15	64	5	84
R36	0	0	5	15	2	0	0	15	60	10	85
R37	0	0	13	9	0	0	0	39	36	0	75
R38	0	0	2	17	3	0	0	6	68	15	89
R39	0	0	15	7	0	0	0	45	28	0	73
R40	0	0	9	12	1	0	0	27	48	5	80
Σ											3383

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* kualitas layanan pendidikan.

Tabel distribusi di atas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas layanan pendidikan dengan rumus:

- a. Nilai rata-rata kualitas layanan pendidikan

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma fx}{N} \\ &= \frac{3383}{40} \\ &= 84,575\end{aligned}$$

- b. Jumlah kelas kualitas layanan pendidikan dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 40 \\ &= 1 + 3,3 (1,6020) \\ &= 1 + 5,2866 \\ &= 6,2866 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

- c. Range kualitas layanan pendidikan

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

1 = Bilangan konstan

$$\begin{aligned} R &= 103 - 65 + 1 \\ &= 38 + 1 = 39 \end{aligned}$$

d. Interval kelas kualitas layanan pendidikan, dengan rumus:

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{39}{6} \\ &= 6,5 \text{ dibulatkan menjadi } 7 \end{aligned}$$

Keterangan:

i = Nilai Interval

R = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.3
Distribusi Nilai Mean Kualitas Layanan Pendidikan

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
97 – 103	100	3	3	9	9	27
90 – 96	93	4	2	8	4	16
83 – 89	86	20	1	20	1	20
76 – 82	79	7	0	0	0	0
69 – 75	72	5	-1	-5	1	5
65 – 68	66,5	1	-2	-2	4	4
Jumlah		N = 40		30		72

e. *Mean* kelompok layanan kualitas pendidikan

$$\begin{aligned}M &= M' + i \left(\frac{\Sigma f x'}{N} \right) \\&= 79 + 7 \left(\frac{30}{40} \right) \\&= 79 + 7(0,75) \\&= 79 + 5,25 \\&= 84,25\end{aligned}$$

f. Standar deviasi kualitas layanan pendidikan

$$\begin{aligned}SD &= i \sqrt{\frac{\Sigma f x^2}{N} - \left(\frac{\Sigma f x'}{N} \right)^2} \\&= 7 \sqrt{\frac{72}{40} - \left(\frac{30}{40} \right)^2} \\&= 7 \sqrt{1,8 - (0,75)^2} \\&= 7 \sqrt{1,8 - 0,5625} \\&= 7 \sqrt{1,2375} \\&= 6(1,112) \\&= 6,672\end{aligned}$$

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

$$M + 1,5 SD = 84,25 + 1,5 (6,672) = 94,258 = 94 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 84,25 + 0,5 (6,672) = 87,586 = 87 - 93$$

$$M - 0,5 SD = 84,25 - 0,5 (6,672) = 80,914 = 80 - 86$$

$$M - 1,5 SD = 84,25 - 1,5 (6,672) = 74,242 = 74 - 79 \\ = 73 \text{ ke bawah}$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kualitas layanan pendidikan di MI Darul Ulum Ngaliyan kemudian dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Kualitas Layanan Pendidikan di MI Darul Ulum Semarang

No.	Interval	Kategori
1	94 ke atas	Sangat Baik
2	87 – 93	Baik
3	80 – 86	Cukup
4	74 – 79	Buruk
5	73 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai *mean* dari kualitas layanan pendidikan di MI Darul Ulum sebesar 84,25 atau berada pada interval 80 - 86 yang berarti bahwa kualitas layanan pendidikan tergolong “cukup”. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di MI Darul Ulum Semarang

Interval	F	Fr (persen)
97 – 103	3	7,5 %
90 – 96	4	10 %
83 – 89	20	50%
76 – 82	7	17,5%
69 – 75	5	12,5%
65 – 68	1	2,5%
Jumlah	N = 40	100%

2. Deskripsi Data Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di MI Darul Ulum Semarang

Deskripsi data untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa diperoleh untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan orang tua siswa dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket sebanyak 24 item pertanyaan dari responden.

Tabel 4.6
Skor Nilai Kuesioner Kepuasan Orang Tua Siswa di MI Darul Ulum Semarang

Resp	Jawaban					Penskoran					Total Skor (Y)
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
R1	0	0	12	12	0	0	0	36	48	0	84
R2	0	0	0	5	19	0	0	0	20	95	115
R3	0	1	9	9	5	0	2	27	36	25	90
R4	0	0	2	8	14	0	0	6	32	70	108
R5	0	0	7	13	4	0	0	21	52	20	93
R6	0	0	6	14	4	0	0	18	56	20	94
R7	0	0	3	21	0	0	0	9	84	0	93
R8	0	0	1	20	3	0	0	3	80	15	98
R9	0	0	4	18	2	0	0	12	72	10	94

Resp	Jawaban					Penskoran					Total Skor (Y)
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
R10	0	0	7	11	6	0	0	21	44	30	95
R11	0	0	17	7	0	0	0	51	28	0	79
R12	0	0	11	12	1	0	0	33	48	5	86
R13	0	0	24	0	0	0	0	72	0	0	72
R14	0	0	20	4	0	0	0	60	16	0	76
R15	0	0	3	13	8	0	0	9	52	40	101
R16	0	0	13	11	0	0	0	39	44	0	83
R17	0	0	1	11	12	0	0	3	44	60	107
R18	0	0	3	20	1	0	0	9	80	5	94
R19	0	0	1	23	0	0	0	3	92	0	95
R20	0	0	10	14	0	0	0	30	56	0	86
R21	0	0	18	6	0	0	0	54	24	0	78
R22	4	0	8	12	0	4	0	24	48	0	76
R23	0	2	11	8	3	0	4	33	32	15	84
R24	0	0	15	9	0	0	0	45	36	0	81
R25	0	0	5	19	0	0	0	15	76	0	91
R26	0	0	8	12	4	0	0	24	48	20	92
R27	0	0	11	13	0	0	0	33	52	0	85
R28	0	0	7	12	5	0	0	21	48	25	94
R29	0	0	3	17	4	0	0	9	68	20	97
R30	0	0	0	19	5	0	0	0	76	25	101
R31	0	3	19	2	0	0	6	57	8	0	71
R32	0	0	10	14	0	0	0	30	56	0	86
R33	0	2	6	6	10	0	4	18	24	50	96
R34	0	0	0	24	0	0	0	0	96	0	96
R35	0	0	12	12	0	0	0	36	48	0	84
R36	0	0	11	13	0	0	0	33	52	0	85
R37	0	0	12	12	0	0	0	36	48	0	84
R38	0	0	1	18	5	0	0	3	72	25	100
R39	0	0	20	4	0	0	0	60	16	0	76
R40	0	2	8	10	4	0	4	24	40	20	88
Σ											3588

Data nilai angket tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* tingkat kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang.

Tabel distribusi di atas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai tingkat kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang dengan rumus:

- a. Nilai rata-rata kepuasan orang tua siswa

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma fx}{N} \\ &= \frac{3588}{40} \\ &= 89,7\end{aligned}$$

- b. Jumlah kelas kepuasan orang tua siswa dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 40 \\ &= 1 + 3,3 (1,6020) \\ &= 1 + 5,2866 \\ &= 6,2866 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

- c. Range kepuasan orang tua siswa

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

1 = Bilangan konstan

$$\begin{aligned}R &= 115 - 71 + 1 \\ &= 44 + 1 = 45\end{aligned}$$

- d. Interval kelas, dengan rumus:

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

$$= \frac{45}{6}$$

=7,5 dibulatkan menjadi 8

Keterangan:

i = Nilai Interval

R = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.7

Distribusi Nilai *Mean* Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di MI Darul Ulum Semarang

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
108 – 115	111,5	2	3	6	9	18
100 – 107	103,5	4	2	8	4	16
92 – 99	95,5	13	1	13	1	13
84 – 91	87,5	12	0	0	0	0
76 – 83	79,5	7	-1	-7	1	7
71 – 75	73	2	-2	-4	4	8
Jumlah		N = 40		16		62

e. Mencari *mean* kelompok kepuasan orang tua siswa

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum f x'}{N} \right) \\
 &= 87,5 + 8 \left(\frac{16}{40} \right) \\
 &= 87,5 + 8(0,4) \\
 &= 87,5 + (3,2) \\
 &= 90,7
 \end{aligned}$$

f. Standar deviasi kepuasan orang tua siswa

$$\begin{aligned}SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\&= 8 \sqrt{\frac{62}{40} - \left(\frac{16}{40}\right)^2} \\&= 8\sqrt{1,55 - (0,4)^2} \\&= 8\sqrt{1,55 - 0,16} \\&= 8\sqrt{1,39} \\&= 8(1,178) \\&= 9,424\end{aligned}$$

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

$$M + 1,5 SD = 90,7 + 1,5 (9,424) = 104,836 = 104 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 90,7 + 0,5 (9,424) = 95,412 = 95 - 103$$

$$M - 0,5 SD = 90,7 - 0,5 (9,424) = 85,988 = 85 - 94$$

$$M - 1,5 SD = 90,7 - 1,5 (9,424) = 76,564 = 76 - 84$$

= 75 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang kemudian dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Kepuasan Orang Tua Siswa MI Darul Ulum Semarang

No	Interval	Kategori
1	104 ke atas	Sangat Baik
2	95 – 103	Baik
3	85 – 94	Cukup
4	76 – 84	Buruk
5	75 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai *mean* dari kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 90,7 atau berada pada interval 85-94 yang berarti bahwa kepuasan orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang tergolong “cukup”. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Kepuasan Orang Tua Siswa MI Darul Ulum Semarang

Interval	F	Fr (Persen)
90 – 95	2	5%
84 – 89	4	10%
78 – 83	13	32,5%
72 – 77	12	30%
66 – 71	7	17,5%
59 – 65	2	5%
Jumlah	N = 40	100%

B. Pembahasan

1. Analisis Hipotesis

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang. Maka diadakan analisis data dengan menggunakan teknik analisis *product moment*. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Pengaruh kualitas layanan pendidikan (X) terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa (Y)

Res	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	83	84	6889	7056	6972
2	103	115	10609	13225	11845
3	87	90	7569	8100	7830
4	98	108	9604	11664	10584
5	89	93	7921	8649	8277
6	88	94	7744	8836	8272
7	89	93	7921	8649	8277
8	92	98	8464	9604	9016
9	86	94	7396	8836	8084
10	87	95	7569	9025	8265
11	73	79	5329	6241	5767
12	80	86	6400	7396	6880
13	69	72	4761	5184	4968
14	73	76	5329	5776	5548
15	87	101	7569	10201	8787
16	83	83	6889	6889	6889
17	97	107	9409	11449	10379
18	89	94	7921	8836	8366
19	93	95	8649	9025	8835
20	79	86	6241	7396	6794
21	86	78	7396	6084	6708
22	83	76	6889	5776	6308

Res	X	Y	X²	Y²	XY
23	79	84	6241	7056	6636
24	77	81	5929	6561	6237
25	88	91	7744	8281	8008
26	89	92	7921	8464	8188
27	85	85	7225	7225	7225
28	93	94	8649	8836	8742
29	81	97	6561	9409	7857
30	91	101	8281	10201	9191
31	65	71	4225	5041	4615
32	86	86	7396	7396	7396
33	81	96	6561	9216	7776
34	88	96	7744	9216	8448
35	84	84	7056	7056	7056
36	85	85	7225	7225	7225
37	75	84	5625	7056	6300
38	89	100	7921	10000	8900
39	73	76	5329	5776	5548
40	80	88	6400	7744	7040
Σ	3383	3588	288501	325656	306039

Keterangan :

$$\Sigma X = 3383$$

$$\Sigma Y = 3588$$

$$\Sigma X^2 = 288501$$

$$\Sigma Y^2 = 325656$$

$$\Sigma XY = 306039$$

Untuk membuktikan hipotesis tersebut digunakan rumus regresi satu prediktor dengan skor deviasi yang diperoleh dari data tersebut diatas. Adapun langkah pokok dalam regresi satu prediktor dengan skor deviasi ini adalah:

- a. Mencari korelasi antara prediktor (X) dengan kriterium (Y).

Korelasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dicari melalui teknik korelasi *product moment Pearson* dengan rumus:

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

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

$$\begin{aligned} 1) \Sigma xy &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \\ \Sigma xy &= 306039 - \frac{(3383)(3588)}{40} \\ \Sigma xy &= 306039 - \frac{12138204}{40} \\ \Sigma xy &= 306039 - 303455,1 \\ \Sigma xy &= 2583,9 \end{aligned}$$
$$\begin{aligned} 2) \Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(X)^2}{N} \\ \Sigma x^2 &= 288501 - \frac{(3383)^2}{40} \\ \Sigma x^2 &= 288501 - \frac{11444689}{40} \\ \Sigma x^2 &= 288501 - 286117,225 \\ \Sigma x^2 &= 2383,775 \end{aligned}$$
$$\begin{aligned} 3) \Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N} \\ \Sigma y^2 &= 325656 - \frac{(3588)^2}{40} \end{aligned}$$

$$\Sigma y^2 = 325656 - \frac{12873744}{40}$$

$$\Sigma y^2 = 325656 - 321843,6$$

$$\Sigma y^2 = 3812,4$$

Dari perhitungan di atas, kemudian dimasukkan kedalam rumus korelasi *product moment Pearson* sebagai berikut:

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

$$r_{xy} = \frac{2583,9}{\sqrt{(2383,775)(3812,4)}}$$

$$r_{xy} = \frac{2583,9}{\sqrt{(9087903,81)}}$$

$$r_{xy} = \frac{2583,9}{3014,61}$$

$$r_{xy} = 0,857128 \text{ dibulatkan menjadi } 0,857$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif sebesar 0,857 antara kualitas layanan pendidikan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa. Menurut Anas Sudijono untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka dapat

digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut ini¹.

Tabel 4.11
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,857 termasuk pada kategori sangat kuat karena berada direntang 0,80 – 1,000.

a) Menguji apakah hubungan itu signifikan atau tidak.

Hasil dari uji korelasi *product moment* dikonsultasikan dengan r_{tabel} .

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

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

¹Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 193.

Dari hasil uji korelasi *product moment* diketahui bahwa $r_{xy} = 0,857$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $r_{xy} = 0,857 > r_{tabel} (0,312)$ pada taraf signifikansi 5% dan $r_{tabel} (0,403)$ pada taraf signifikansi 1%.

b) Kontribusi antara variabel X dan variabel Y (R square)

$$\begin{aligned} R \text{ Square} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,857)^2 \times 100\% \\ &= 0,735 \times 100\% \\ &= 73,5\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.728	5.159

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pendidikan

Pada tabel model summary, $R = 0,857$, ini menunjukkan nilai koefisien antara kualitas layanan pendidikan (X) dengan kepuasan orang tua siswa (Y). Kemudian nilai R square = $R^2 = 0,735$ Jika diubah dalam bentuk persen menjadi 73,5 %. Dalam hal ini kontribusi antara kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

c) Mencari persamaan regresi

Untuk mencari persamaan regresi yaitu dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Mencari persamaan regresi dengan rumus:

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

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

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

Untuk mengetahui \hat{Y} terlebih dahulu mencari nilai b dan a dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\ &= \frac{40(306039) - (3383)(3588)}{40(288501) - (3383)^2} \\ &= \frac{12241560 - 12138204}{11540040 - 11444689} \\ &= \frac{103356}{95351} \\ &= 1,084 \end{aligned}$$

Jadi nilai b = 1,084 sedangkan untuk mencari a dengan rumus:

$$\begin{aligned} a &= \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n} \\ &= \frac{3588 - (1,084)(3383)}{40} \\ &= \frac{3588 - 3667,172}{40} \end{aligned}$$

$$= \frac{-79,172}{40}$$

$$= -1,975$$

Diketahui b sebesar 1,084 dan nilai a sebesar -1,975 maka persamaan garis regresinya adalah: $\hat{Y} = -1,975 + 1,084X$

Dari rumus tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan orang tua siswa (Y) mempunyai persamaan regresi $\hat{Y} = -1,975 + 1,084X$, menunjukkan bahwa jika $x = 0$ maka di peroleh nilai kepuasan orang tua siswa sebesar -1,975. Ini berarti apabila pendidikan tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka diperkirakan tingkat kepuasan orang tua siswa tersebut mendapatkan nilai -1,975. Namun apabila nilai kualitas layanan = 8 maka nilai rata-rata kepuasan orang tua siswa $\hat{Y} = -1,975 + 1,084(8) = -1,975 + 8,672 = 6,697$.

Jadi dari persamaan regresi di atas dapat diperkirakan bahwa, bila nilai kualitas layanan bertambah 1, maka nilai rata-rata tingkat kepuasan orang tua siswa bertambah 1,084. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pendidikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua siswa.

2) Uji F atau uji simultan

- a) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{Reg [a]}$) dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{Reg[a]} &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= \frac{(3588)^2}{40} \\ &= \frac{12873744}{40} \\ &= 321843,6 \end{aligned}$$

- b) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{Reg [b|a]}$) dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{Reg[b|a]} &= b \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \right\} \\ &= 1,084 \left\{ 306039 - \frac{(3383)(3588)}{40} \right\} \\ &= 1,084 \left\{ 306039 - \frac{12138204}{40} \right\} \\ &= 1,084 \{ 306039 - 303455,1 \} \\ &= 1,084 \{ 2583,9 \} \\ &= 2800,948 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} JK_{Res} &= \Sigma Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]} \\ &= 325656 - 2800,948 - 321843,6 \\ &= 1011,452 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} RJK_{reg[a]} &= JK_{Reg[a]} \\ &= 321843,6 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} RJK_{reg[b|a]} &= JK_{Reg[b|a]} \\ &= 2800,948 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} RJK_{res} &= \frac{JK_{Res}}{n - 2} \\ &= \frac{1011,452}{40 - 2} \\ &= \frac{1011,452}{38} \\ &= 26,61716 \end{aligned}$$

- g) Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$\begin{aligned} F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg(b|a)}}{RJK_{res}} \\ &= \frac{2800,948}{26,61716} \\ &= 105,214 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2800.826	1	2800.826	105.214	.000 ^a
Residual	1011.574	38	26.620		
Total	3812.400	39			

a. Predictor: (Constan, Kualitas Layanan Pendidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua Siswa

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dan 1% dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan penyebut 38 (dari $N - 2 = 40 - 2 = 38$), maka diperoleh $F_{\text{tabel}} 5\% = 4,10$ dan $1\% = 7,35$. Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} = 105,214$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{\text{hitung}} = 105,214 > F_{\text{tabel}} (4,10)$ pada taraf signifikansi 5% dan $F_{\text{tabel}} (7,35)$ pada taraf signifikansi 1%.

Sedangkan berdasarkan nilai signifikansi, karena $\text{Sig.} = 0,000$ dan tingkat kepercayaan 95%, hal ini berarti $\text{sig.} < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.²

²Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 381

3) Uji t (parsial)

$$\begin{aligned}t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\&= \frac{0,857\sqrt{40-2}}{\sqrt{1-(0,857)^2}} \\&= \frac{0,857\sqrt{38}}{\sqrt{1-0,734449}} \\&= \frac{0,857(6,16441)}{\sqrt{0,265551}} \\&= \frac{5,28289}{0,51531} \\&= 10,257\end{aligned}$$

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dan 1% dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan penyebut 38 (dari $N - 2 = 40 - 2 = 38$), maka diperoleh $t_{\text{tabel}} 5\% = 2,042$ dan $1\% = 2,750$.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} = 10,257$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{\text{hitung}} = 10,257 > t_{\text{tabel}} (2,042)$ pada taraf signifikansi 5% dan $t_{\text{hitung}} (10,257) > t_{\text{tabel}} (2,750)$ pada taraf signifikansi 1%.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Interpretasi data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan hasil interpretasi secara statistik, maka

kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 4.4 menunjukkan *mean* dari kualitas layanan pendidikan MI Darul Ulum Semarang sebesar 84,25 atau berada pada interval 80 – 86 yang berarti bahwa kualitas layanan pendidikan MI Darul Ulum Semarang tergolong cukup. Dalam hal ini sekolah dapat menjalankan fungsinya dengan cukup baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti yang diberikan sekolah cukup dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan orang tua siswa. Untuk *mean* dari kepuasan orang tua siswa ditunjukkan pada tabel 4.8, disebutkan bahwa nilai *mean* dari kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 90,7 atau berada pada interval 92 -99 yang berarti bahwa kepuasan orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang tergolong cukup, yang ditunjukkan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang cukup baik diberikan oleh sekolah kepada siswa dan orang tua siswa.

Dalam analisis korelasi *product moment Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,857 > r_{tabel} (0,312)$ pada taraf signifikansi 5% dan $r_{tabel} (0,403)$ pada taraf signifikansi 1% yang berarti signifikan. Berdasarkan interpretasi maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,857 termasuk pada kategori sangat kuat karena berada direntang 0,80 – 1,000. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan pendidikan terhadap

kepuasan orang tua siswa. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pendidikan maka semakin meningkat kepuasan orang tua siswa. Kemudian hasil perhitungan r_{xy} diformulasikan kedalam hitungan persen (%) yang disebut R Square maka hasilnya adalah 73,5 %. Berarti dalam hal ini kontribusi dari kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 73,5 % dan sisanya 26,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Pada analisis regresi sederhana didapatkan jawaban persamaan regresi sederhananya $\hat{Y} = -1,975 + 1,084X$, menunjukkan bahwa jika $x = 0$ maka di peroleh nilai kepuasan orang tua siswa sebesar -1,975. Ini berarti apabila sekolah tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka diperkirakan peserta didik tersebut mendapatkan nilai -1,975. Namun apabila nilai kualitas layanan = 8 maka nilai rata-rata kepuasan orang tua siswa $\hat{Y} = -1,975 + 1,084(8) = -1,975 + 8,672 = 6,697$. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pendidikan maka semakin tinggi pula kepuasan orang tua siswa.

Sementara pada perhitungan secara keseluruhan (simultan) kualitas layanan pendidikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa karena nilai dari hasil uji F sebesar $105,214 > F_{tabel}(4,10)$ pada taraf signifikansi 5% dan $F_{tabel} (7,35)$

pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa sebesar 105,214.

Berdasarkan hasil temuan ini, sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan atau penggunanya.³

Data di atas menunjukkan kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 73,5 %. Jadi, semakin meningkat kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan orang tua siswa.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dapat dikatakan jauh dari sempurna, karena dalam penelitian yang peneliti lakukan mempunyai beberapa keterbatasan, Keterbatasan itu antara lain:

1. Keterbatasan waktu penelitian. Selama pembuatan skripsi, peneliti bersamaan melaksanakan kegiatan KKN. Waktu yang singkat ini termasuk sebagai salah satu faktor yang dapat mempersempit ruang gerak penelitian. Sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian yang peneliti lakukan.

³Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 18

2. Keterbatasan dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa.

Dari berbagai keterbatasan yang peneliti paparkan di atas maka dapat dikatakan bahwa inilah kekurangan dari penelitian ini yang peneliti lakukan. Meskipun banyak hambatan dan keterbatasan yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, peneliti bersyukur bahwa penelitian ini dapat terselesaikan dengan lancar.