

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang

M. Hasbi

Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Raden Fatah Palembang
e-mail; mhasbi_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

This research examines the influence of the administration service quality toward students' satisfaction in Islamic Junior High School 1 Model Palembang. This research includes the total population of 283 students of grade VIII. Therefore, based on Slovin formula, there are 74 students involved as the research samples. The data is analysed using quantitative method namely doubled linear regression. Meanwhile, the testing stages include classical assumption (Multicolinearity, heteroskedatisidas, and normality testing). In classical assumption test, multicolinearity free regression model appears while heteroskedatisidas does not occur. It is normally distributed. Therefore, based on the classical assumption, the doubled linear regression can be utilized in this research. The result shows that the regression is $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$, and $F_{count} = 4,283$ sig $0,002 < 0,05$. Therefore it can be understood that the quality of the administration service which includes physical evidence, assurance, emphaty, excellence, and responsiveness clearly influences students' satisfaction in which the emphaty (X_4) serves as the highest contributing factors with t count = $0,410$ sig $0,00 < 0,05$.

Keywords: *Administration service, Students' Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini ingin mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus Slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda. Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (Uji Multikolinearitas, Heteroskedatisidas, Normalitas). Pada uji asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, dan tidak terjadi Heteroskedatisidas, serta berdistribusi normal, maka berdasarkan uji asumsi klasik tersebut analisis regresi linier berganda dapat digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9.961 +$

$(-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$, dan di dapatkan $F_{hitung} = 4,283$ sig $0,002 < 0,05$, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X_4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai t hitung = $0,410$ sig $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci: *Layanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik*

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu supaya lebih produktif, pendidikan bertugas sebagai fungsi pegendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap.

Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan.¹ Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya. Pendidikan yang tercantum dalam undang-undang tentang sistem pendidikan nasional no. 20 tahun 2003, bab I pasal 1 ayat 1 mengemukakan “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa. Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan kunci utama

¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 287

sebagai fondasi untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlunya upaya yang sistemik dan terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.²

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan. Madrasah sebagai lembaga pendidikan juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut dapat membuat kinerja yang cepat dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Andreassen dalam penelitiannya mengenai orientasi konsumen mengemukakan bahwa citra adalah sebuah faktor yang penting yang saling berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas. Pengalaman langsung mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra Konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk. Sikap konsumen ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain. Sedangkan Ivy dan Fram berpendapat bahwa untuk meningkatkan citra dan *positioning* sekolah perlu menekankan pentingnya staf pengajar, orientasi kecenderungan siswa, survei kepuasan siswa dan studi tentang opini publik di masyarakat sekitar sekolah sebagai penentu dalam optimasi citra.³ Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karena kepuasan merupakan ungkapan perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara penampilan kinerja produk atau jasa yang didapat dengan yang diharapkan pelanggan atas produk atau jasa tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk/jasa yang dibeli tersebut. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara

² Rusmaini, *Ilmu Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press, 2011), hlm.3-4

³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 486-505

kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya.⁴ Sedangkan menurut Ham dan Hayduk untuk mencapai daya saing sekolah terdapat tiga faktor yang menjadi *global issues* dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non-profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk didalamnya sekolah. Ketiga faktor tersebut adalah *service, quality, customer satisfaction* dan *behavioral intention*.⁵ Hal yang sama diungkapkan oleh peneliti lain yang menyatakan bahwa di pasar yang memiliki persaingan tinggi, kepuasan dengan jasa akan memiliki perbedaan. Kepuasan dimungkinkan dapat berpengaruh terhadap apa yang dirasakan mahasiswa untuk menerima atau menolak. Oleh karena itu, untuk membentuk citra baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik minat sejumlah calon siswa, maka sekolah selain memperhatikan kepuasan siswa juga harus terus meningkatkan kualitas layanannya.

Menurut Bowen & Booms, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.⁶

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan pelanggannya, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap

⁴ Philip Kotler, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2*. (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 410

⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 98

⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service...*, hlm. 85

keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, pada umumnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.⁷ Kepuasan pelanggan (siswa orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).⁸

Dari penjelasan di atas, pihak sekolah perlu melakukan strategi-strategi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. "kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 "tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasana, administrasi humas, administrasi pengarsipan, administrasi

⁷ Rambat Lupiyado, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 231

⁸ Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 74

kesiswaan, administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus yakni penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan lain-lain. Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik.

Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak madrasah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas. Apabila peserta didik merasa puas dengan pelayanan administrasi, besar kemungkinan peserta didik akan memiliki loyalitas yang tinggi pada intitusi peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, hal ini juga dapat meningkatkan animo masyarakat agar institusi atau sekolah tersebut tetap terjaga eksistensinya di masyarakat.⁹

Dari hasil observasi awal di MTs Negeri 1 Model Palembang, madrasah selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, hal ini dimaksudkan agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Misalnya memberikan informasi yang terkait peserta didik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan peserta didik, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang menyebutkan bahwa pada prakteknya pelayanan yang diberikan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi

⁹ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service...*, hlm. 125

kepada peserta didik, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik, sistem administrasi yang berbelit-belit, memberikan pelayanan hanya karena tuntutan tugas, waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama. Hal ini menimbulkan ketertarikan peneliti untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didiknya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta didik kelas VIII dengan jumlah 283 peserta didik. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin maka sampel pada penelitian ini sebanyak 74 orang peserta didik. Adapun Sumber data primer pada penelitian ini yakni peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang sedangkan sumber data sekundernya yakni berupa studi pustaka dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yakni dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (Uji Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Normalitas), analisis regresi linier berganda. Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden pada penelitian ini, khususnya mengenai variabel penelitian yang digunakan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini ialah minimal 1 dan maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus:

$$\text{Nilai Indeks} = (\%F_1X_1) + (\%F_2X_2) + (\%F_3X_3) + (\%F_4X_4) + (\%F_5X_5)$$

Rentang jawaban pengisian dimensi pertanyaan setiap variabel yang diteliti, ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*). Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan guna kemudahan dalam interpretasi maka rentang jawaban dikonversi ke satuan 100. Atas kondisi ini, rentang jawaban akan dimulai dari 20 hingga 100 dengan rentang 80. Maka rentang sebesar 80 dibagi 3 yang akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi peserta didik terhadap variabel-variabel pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

73,36 – 100,00 = Tinggi

46,68 – 73,35 = sedang

20,00 – 46,67 = rendah

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya.¹⁰ Menurut Parasuraman dkk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik terdapat lima unsur penentu yakni kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*).¹¹ Administrasi peserta didik merupakan kegiatan pencatatan siswa dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah, disebabkan karena tamat atau sebab lain. Adapun beberapa ruang lingkup administrasi kesiswaan yakni penerimaan peserta didik baru, ketatausahaan peserta didik, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, pencatatan prestasi belajar.¹² Kualitas pelayanan administrasi merupakan variabel (X) atau variabel pengaruh. Kualitas pelayanan administrasi adalah seberapa jauh pelayanan administrasi yang diharapkan peserta didik dengan kenyataan yang peserta dapatkan berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Dalam mengetahui kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Model Palembang, penulis menyebarkan kuisioner kepada responden dengan 15 item pernyataan terhadap alternatif jawaban yang diberikan skor sesuai dengan kualitasnya masing-masing. Dari hasil data yang terkumpul melalui kuisioner yang disebarakan kepada 74 peserta didik maka diperoleh data mentah sebagai berikut:

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 156

¹¹ Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan...*, hlm. 23

¹² Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993), hlm. 54-58

1. Tanggapan Responden mengenai Variabel Keandalan (Reliability) X_1

Tabel 1. Data Indeks dan Persentase Keandalan (Reliability) X_1

Pertanyaan	Frekuensi					Σ frekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	1	25	48	74	68.6	0	0	1.3	33.7	64.8	100
2	0	0	1	23	50	74	69	0	0	1.3	31	67.5	100
3	0	0	1	35	38	74	66	0	0	1.3	47.2	51.3	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai keandalan (*reliability*) X_1 adalah sebagai berikut:

Nilai indeks Indikator 1 = $(0x1) + (0x2) + (1x3) + (25x4) + (48x5) / 5 = 68.6$

Nilai indeks Indikator 2 = $(0x1) + (0x2) + (1x3) + (23x4) + (50x5) / 5 = 69$

Nilai indeks Indikator 3 = $(0x1) + (0x2) + (1x3) + (35x4) + (38x5) / 5 = 66$

Nilai indeks = $68.6 + 69 + 66 / 3 = 67.8$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap aspek keandalan (*reliability*) X_1 dari kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Model Palembang, dengan indeks *sedang* sebesar 67.8. Maka responden mendapatkan pelayanan administrasi yang handal oleh MTs Negeri 1 Model Palembang. Hal ini didukung oleh ketepatan pelayanan yang diberikan dan keefektifan waktu yang diterima peserta didik dalam pelayanan administrasi.

Adapun persentase pada variabel kualitas pelayanan administrasi yang berkaitan dengan keandalan (*reliability*) yakni pada item pertanyaan pertama peserta didik yang mengatakan sangat setuju 64.8%, setuju 33.7%, netral 1.3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan kedua peserta didik mengatakan sangat setuju 67.5%, setuju 31%, netral 1.3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan ketiga peserta didik yang menyatakan sangat setuju 51.3%, setuju 47.2%, 1.3% netral, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%.

2. Tanggapan Responden mengenai Variabel Jaminan (Assurance) X₂**Tabel 2. Data Indeks dan Persentase Jaminan (Assurance) X₂**

Pertanyaan	Frekuensi					Σfrekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	1	18	55	74	66.4	0	0	1.3	24.3	74.3	100
2	0	0	0	22	52	74	69.6	0	0	0	29.7	70.2	100
3	0	0	0	33	41	74	67.4	0	0	0	44.5	55.4	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai jaminan (*assurance*) X₂ adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks Indikator 1} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (1 \times 3) + (18 \times 4) + (55 \times 5) / 5 = 66.4$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 2} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (22 \times 4) + (52 \times 5) / 5 = 69.6$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 3} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (33 \times 4) + (41 \times 5) / 5 = 67.4$$

$$\text{Nilai indeks} = 66.4 + 69.6 + 67.4 / 3 = 67.8$$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju yang cukup besar terhadap variabel jaminan (*assurance*) X₂ yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai indeks *sedang* sebesar 67.8. berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden menilai adanya jaminan yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik MTs Negeri 1 Model Palembang. Pernyataan ini didukung dengan adanya karyawan yang dapat berkomunikasi dengan baik, berperilaku sopan santun pada peserta didik MTs Negeri 1 Model Palembang.

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa persentase kualitas pelayanan administrasi yang berkaitan dengan variabel jaminan (*assurance*) yakni pada item pertanyaan pertama peserta didik yang menyatakan sangat setuju 74.3%, setuju 24.3%, netral 1.3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan kedua peserta didik yang mengatakan sangat setuju 70.2%, setuju 29.7%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan terakhir peserta didik yang sangat setuju berjumlah 55.4%. setuju 44.5%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%.

3. Tanggapan Responden mengenai Variabel Berwujud (Tangible) X₃

Tabel 3. Data Indeks dan Persentase Berwujud (Tangible) X₃

Pertanyaan	Frekuensi					Σ frekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	4	14	56	74	66.4	0	0	5.4	18.9	75.6	100
2	0	0	0	29	45	74	69.6	0	0	0	39.1	60.8	100
3	0	0	5	24	50	74	67.4	0	0	6.7	32.4	67.5	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai berwujud (tangible) X₃ adalah sebagai berikut:

Nilai indeks Indikator 1 = $(0x1) + (0x2) + (4x3) + (14x4) + (56x5) / 5 = 69.6$

Nilai indeks Indikator 2 = $(0x1) + (0x2) + (0x3) + (29x4) + (45x5) / 5 = 68.2$

Nilai indeks Indikator 3 = $(0x1) + (0x2) + (5x3) + (24x4) + (50x5) / 5 = 72.2$

Nilai indeks = $69.6 + 68.2 + 72.2 / 3 = 70$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju yang cukup besar terhadap variabel berwujud (tangible) X₃ yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai indeks *sedang* sebesar 70. Berdasarkan hasil perhitungan indeks di atas maka responden menilai adanya bukti fisik (tangible) yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik MTs Negeri 1 Model Palembang. Hal ini di dukung oleh adanya fasilitas fisik (gedung, sarana, penampilan) yang digunakan dalam memberikan pelayanan administrasi.

Pada tabel 3 dapat dijelaskan bahwa persentase kualitas pelayanan administrasi yang berkaitan dengan berwujud (tangible) yakni pada item pertanyaan pertama, peserta didik yang menyatakan sangat setuju 75.6%, setuju 18.9%, netral 5.4%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Sedangkan pada item pertanyaan kedua peserta didik yang menyatakan sangat setuju 60.8 %, setuju 39.1%, netral 0%, tidak setuju %, sangat tidak setuju %. Pada item pertanyaan ketiga peserta didik yang menyatakan sangat setuju 67.5%, setuju 32.4%, netral 6.7%, tidak setuju 0%, sangat setuju 0%.

4. Tanggapan Responden mengenai Variabel Empati (Empathy) X₄Tabel 4. Data Indeks dan Persentase Empati (Empathy) X₄

Pertanyaan	Frekuensi					Σ frekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	2	21	51	74	69	0	0	2.7	28.3	68.9	100
2	0	0	0	32	42	74	67.6	0	0	0	43.2	56.7	100
3	0	0	1	23	51	74	70	0	0	1.3	31.0	68.9	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai empati (empathy) X₄ adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks Indikator 1} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (21 \times 4) + (51 \times 5) / 5 = 69$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 2} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (32 \times 4) + (42 \times 5) / 5 = 67.6$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 3} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (1 \times 3) + (23 \times 4) + (51 \times 5) / 5 = 70$$

$$\text{Nilai indeks} = 69 + 67.6 + 70 = 68.8$$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 11 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju yang cukup besar terhadap variabel empati (empathy) X₄ yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai indeks *sedang* sebesar 68.8. berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa responden menilai adanya empati (empathy) yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik MTs Negeri 1 Model Palembang. Hal ini di dukung oleh pelaksanaan pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan selalu berusaha mengerti kebutuhan peserta didik atas pelayanan administrasi.

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dijelaskan bahwa persentase kualitas pelayanan administrasi yang berkaitan dengan empati (empathy) yakni pada item pertanyaan pertama peserta didik yang menyatakan sangat setuju 68.9%, setuju 28.3%, netral 2.7%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan kedua peserta didik yang menyatakan sangat setuju 56.7%, setuju 43.2%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan ketiga peserta didik yang menyatakan sangat setuju 68.9%, setuju 31.0%, netral 1.3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%.

5. Tanggapan Responden mengenai Variabel Ketanggapan (Responsiveness) X₅

Tabel 5. Data Indeks dan Persentase Ketanggapan (Responsiveness) X₅

Pertanyaan	Frekuensi					Σ frekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	2	22	45	74	63.8	0	0	2.7	29.7	60.8	100
2	0	0	0	29	45	74	68.2	0	0	0	39.1	60.8	100
3	0	0	5	37	32	74	64.6	0	0	6.7	50	43.2	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai ketanggapan (responsiveness) X₅ adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks Indikator 1} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (22 \times 4) + (45 \times 5) / 5 = 63.8$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 2} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (29 \times 4) + (45 \times 5) / 5 = 68.2$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 3} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (5 \times 3) + (37 \times 4) + (32 \times 5) / 5 = 64.6$$

$$\text{Nilai indeks} = 63.8 + 68.2 + 64.6 = 65.5$$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju yang cukup besar terhadap variabel ketanggapan (responsiveness) X₅ yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai indeks *sedang* sebesar 65.5. Berdasarkan data di atas, maka disimpulkan bahwa responden menilai adanya ketanggapan (responsiveness) yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik MTs Negeri 1 Model Palembang. Hal ini di dukung oleh pelaksanaan pelayanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan dalam membantu proses pelayanan administrasi.

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dijelaskan bahwa persentase kualitas pelayanan administrasi berkaitan dengan ketanggapan (responsiveness) yakni pada item pertanyaan pertama peserta didik yang menyatakan sangat setuju 60.8%, setuju 29.7%, netral 2.7%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan kedua peserta didik yang menyatakan sangat setuju 60.8%, setuju 39.1%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan ketiga peserta

didik yang menyatakan sangat setuju 43.2%, setuju 50%, netral 6.7%, tidak setuju %, sangat tidak setuju 0%.

Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan pelanggan (siswa orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi). Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterimanya.¹³ Kepuasan peserta didik merupakan variabel Y atau variabel terpengaruh pada penelitian ini. Kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapannya sebelumnya.

Tabel 6. Data Indeks dan Persentase Kepuasan Peserta Didik Y

Pertanyaan	Frekuensi					Σ frekuensi	Indeks	Persentase					Total %
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	0	0	2	11	61	74	71	0	0	2.7	14.8	82.8	100
2	0	0	0	22	52	74	69.6	0	0	0	29.7	70.2	100
3	0	0	1	24	49	74	68.8	0	0	1.3	32.4	66.2	100
4	0	0	1	26	47	74	68.4	0	0	1.3	35.1	63.5	100

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai kepuasan peserta didik Y dalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks Indikator 1} = (0x1) + (0x2) + (2x3) + (11x4) + (61x5) / 5 = 71$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 2} = (0x1) + (0x2) + (0x3) + (22x4) + (52x5) / 5 = 69.6$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 3} = (0x1) + (0x2) + (1x3) + (24x4) + (49x5) / 5 = 68.8$$

$$\text{Nilai indeks Indikator 3} = (0x1) + (0x2) + (1x3) + (26x4) + (47x5) / 5 = 68.4$$

$$\text{Nilai indeks} = 71 + 69.6 + 68.8 + 68.4 / 4 = 69.45$$

¹³ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 33

Tanggapan responden sebagaimana tabel 6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju yang cukup besar terhadap variabel kepuasan peserta didik Y di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai indeks sedang sebesar 69.45. Artinya responden menilai bahwa tingkat kepuasan peserta didik Y akan pelayanan administrasi yang diterima di MTs Negeri 1 Model Palembang saat cukup baik. Hal ini di dukung oleh pelaksanaan pelayanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan dalam membantu proses pelayanan administrasi.

Pada tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan peserta didik yakni pada item pertanyaan pertama peserta didik yang menyatakan sangat setuju 82.4%, setuju 14.8%, netral 2.7%, tidak setuju 0%. Sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan kedua peserta didik yang menyatakan sangat setuju 70.2%, setuju 29.7%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan terakhir peserta didik yang menyatakan sangat setuju 70.2%, setuju 29.7%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan ketiga peserta didik yang mengatkan sangat setuju 66.2%, setuju 32.4%, netral 1.3, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%. Pada item pertanyaan terakhir peserta didik yang menyatakan sangat setuju 63.5%, setuju 35.15, netral 1.3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik

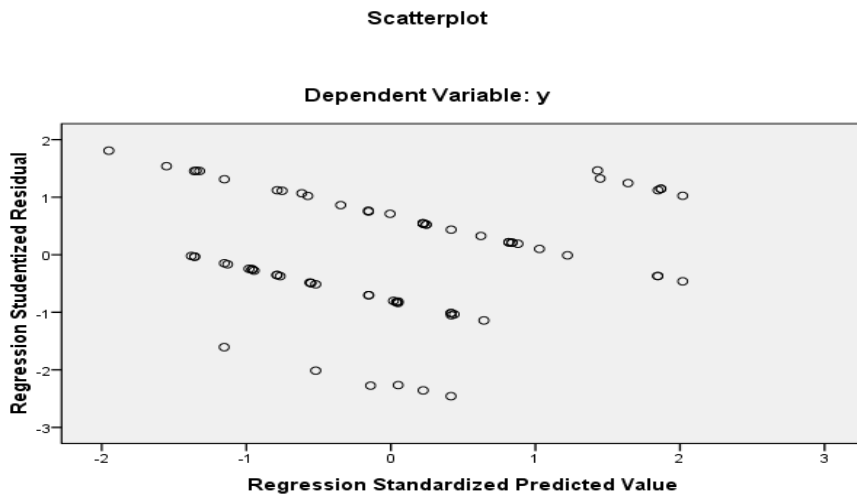
Tabel 7. Data Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	9.961	2.841		3.506	.001		
X1	-.065	.126	-.057	-.519	.606	.932	1.073
X2	.152	.102	.161	1.493	.140	.966	1.035
X3	.074	.128	.070	.580	.564	.773	1.293
X4	.459	.124	.410	3.701	.000	.911	1.097
X5	.000	.118	.000	-.004	.997	.803	1.245

a. Dependent Variabel: Y

Berdasarkan tabel 7 di atas nilai VIF mendekati 1 untuk semua variabel bebas. Demikian pula dengan nilai Tolerance mendekati 1 untuk semua variabel bebas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam regresi linier antara variabel bebas kehandalan (X_1), jaminan (X_2), berwujud (X_3), empati (X_4), ketanggapan (X_5) terhadap kepuasan peserta didik (Y) tidak terjadi multikoloniaritas antar variabel bebas.

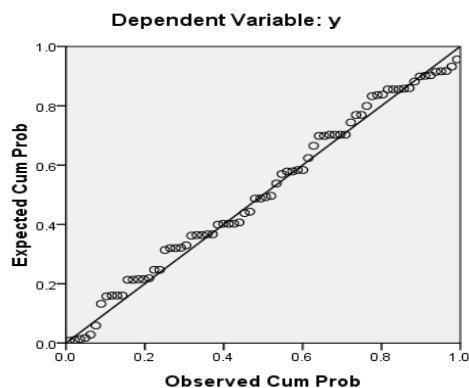
Grafik 1. Uji Heteroskedastisitas



Terlihat jelas pada grafik di atas bahwa titik tidak menyebar secara acak baik di bawah angka 0 pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas model regresi, oleh karena itu data yang digunakan dapat dikatakan memenuhi syarat untuk melakukan analisis regresi linier berganda.

Grafik 2 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari grafik normal probability plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8. Data Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	9.961	2.841		3.506	.001		
X ₁	-.065	.126	-.057	-5.19	.606	.932	1.073
X ₂	.152	.102	.161	1.493	.140	.966	1.035
X ₃	.074	.128	.070	.580	.564	.773	1.293
X ₄	.459	.124	.410	3.701	.000	.911	1.097
X ₅	.000	.118	.000	-.004	.997	.803	1.245

a. Dependent Variabel: Y

Dari tabel di atas maka didapatkan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$$

Berdasarkan tabel di atas terlihat beberapa variabel bebas yakni kehandalan (X₁), jaminan (X₂), berwujud (X₃), empati (X₄), ketanggapan (X₅) berbeda signifikan. Dengan menggunakan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$, berarti tidak semua variabel bebas tersebut secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat Y (kepuasan peserta didik). Dari model regresi linier berganda di atas maka hanya variabel X₄ empati (empathy) yang berpengaruh terhadap variabel Y, sedangkan variabel kehandalan (X₁), jaminan (X₂), berwujud (X₃), ketanggapan (X₅) tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Adapun pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Administrasi Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan administrasi kehandalan (reliability) X₁ tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel kehandalan (X₁) dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0.519 < 1.995$) dengan probabilitas variabel X₁ (0.606) lebih besar dari taraf signifikan 0.05.

Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$. Kualitas pelayanan administrasi kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTsN 1 Model Palembang.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi Jaminan (Assurance)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan administrasi jaminan (assurance) X_2 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel jaminan (assurance) X_2 dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.493 < 1.995$) dengan probabilitas variabel X_2 (0.140) lebih besar dari taraf signifikan 0.05. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$. Kualitas pelayanan administrasi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

c. Kualitas Pelayanan Administrasi Berwujud (Tangible)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan administrasi berwujud (tangible) X_3 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel berwujud (tangible) X_3 dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.580 < 1.995$) dengan probabilitas variabel X_3 (0.564) lebih besar dari taraf signifikan 0.05. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$. Kualitas pelayanan administrasi berwujud tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

d. Kualitas Pelayanan Administrasi Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan administrasi empati (empathy) X_4 mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel empati X_4 $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.701 > 1.995$) dengan probabilitas variabel X_4 (0.000) lebih kecil dari taraf signifikan 0.05. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$. Kualitas pelayanan administrasi empati (empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

e. Kualitas Pelayanan Administrasi Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan administrasi ketanggapan (responsiveness) X_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel ketanggapan (responsiveness) X_5 dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0.004 < 1.995$)

dengan probabilitas variabel X_5 (0.997) lebih besar dari taraf signifikan 0.05. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$. Kualitas pelayanan administrasi ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1			2.126		
Regression	10.629	5	.496	4.283	.002 ^a
Residual	33.750	68			
Total	44.378	73			
a. Predictors: (constant), X_5 , X_4 , X_2 , X_1 , X_3					
b. Dependent Variable: Y					

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Adapun uji F dikaitkan dengan hipotesis yang di ajukan:

H_0 : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kehandalan, jaminan, berwujud, empati, ketanggapan terhadap kepuasan peserta didik.

H_a : $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$ berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel kehandalan, aminan, berwujud, empati, ketanggapan terhadap kepuasan peserta didik.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung= 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Model 1 Palembang.

Tabel 10. Hasil Data Uji t

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	9.961	2.841			3.506	.001		
X1	-.065	.126	-.057		-5.19	.606	.932	1.073
X2	.152	.102	.161		1.493	.140	.966	1.035
X3	.074	.128	.070		.580	.564	.773	1.293
X4	.459	.124	.410		3.701	.000	.911	1.097
X5	.000	.118	.000		-.004	.997	.803	1.245
a.	Dependent Variabel: Y							

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (kehandalan, jaminan, berwujud, empati, ketanggapan) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan peserta didik). Adapun hasil uji t yakni sebagai berikut:

1. Variabel Kehandalan (Reliability)

$H_0 : b_1 = 0$ kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

$H_1 : b_1 \neq 0$ kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_1 (kehandalan) diperoleh nilai t hitung = -0,057 dengan tingkat signifikan 0,606. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya kehandalan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian hipotesis pertama ditolak.

2. Variabel Jaminan (Assurance)

$H_0 : b_2 = 0$ kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

$H_2 : b_2 \neq 0$ kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_2 (kehandalan) diperoleh nilai t hitung = 0,161 dengan tingkat signifikan 0,140. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya jaminan (assurance) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan

peserta didik. Maka H_0 diterima dan H_2 di tolak dengan demikian hipotesis ke dua ditolak.

3. Variabel Berwujud (Tangible)

$H_0 : b_3 = 0$ kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

$H_3 : b_3 \neq 0$ kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_3 berwujud (tangible) diperoleh nilai t hitung= 0,070 dengan tingkat signifikan 0,564. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya kehandalan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Maka H_0 diterima dan H_3 di tolak dengan demikian hipotesis ke tiga ditolak.

4. Variabel Empati (Empathy)

$H_0 : b_4 = 0$ kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

$H_4 : b_4 \neq 0$ kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_4 empati (empathy) diperoleh nilai t hitung= 0,410 dengan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya kehandalan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Maka H_0 ditolak dan H_4 di terima. Dengan demikian hipotesis ke empat di terima.

5. Variabel Ketanggapan (Responsiveness)

$H_0 : b_5 = 0$ kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

$H_5 : b_5 \neq 0$ kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_5 ketanggapan (responsiveness) diperoleh nilai t hitung= -0,00 dengan tingkat signifikan 0,997. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya kehandalan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Maka H_0 diterima dan H_5 di tolak dengan demikian hipotesis ke lima ditolak.

Tabel 11. Data Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Model Summary ^b			
	R	R. Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.240	.184	.70450
a. Predictors: (constant), X ₅ , X ₄ , X ₂ , X ₁ , X ₃				
b. Dependent Variable: Y				

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,184. Hal ini berarti bahwa variabel independen (kehandalan, jaminan, berwujud, empati, ketanggapan) yang diteliti memiliki kontribusi sebesar 18,4% terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik). Sedangkan 81,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah penulis uraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X₁), jaminan (X₂), berwujud (X₃), empati (X₄), ketanggapan (X₅) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang yakni variabel empati (empathy) X₄ yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati (empathy) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

Daftar Referensi

- Arikunto, Suharsimi, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Philip Kotler, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga, 2009
- Lupiyado, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Rusmaini, *Ilmu Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press, 2011
- Sopiatin, Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: andi Yogyakarta, 2003
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 1997
- Wijaya, Davit, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012