

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK STUDI PADA MAN INSAN CENDEKIA SERPONG TANGERANG SELATAN

AMIN KUNEIFI ELFACHMI¹, FATRI AMIDA²

¹Dosen Pendidikan Ekonomi, Universitas Pamulang

²Guru MAN Insan Cendekia Serpong, Tangerang Selatan

dosen00735@unpam.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling* dengan sampel sebanyak 172 orang. Adapun alat analisis menggunakan analisis regresi, Uji t, dan uji F, dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22*. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y}=7,382+0,538X$, dan nilai $t_{hitung} = 9,195$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y}=18,962+0,396 X$, dan $t_{hitung} = 7,838$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, dan sarana dan prasarana yang disediakan secara simultan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y}=6,851+0,390X_1+0,193X_2$, dan hasil $F_{hitung}=49,643$ lebih besar dari $F_{tabel}=3,0494$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Peserta Didik

PENDAHULUAN

Sebuah lembaga pendidikan tentu harus mempunyai sarana dan prasarana dalam melakukan kegiatannya. Dalam BNSP (Badan Nasional Standar Pendidikan). Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain

yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Dan wajib memiliki prasarana yang meliputi ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat perolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat

berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Lembaga pendidikan berusaha memberikan kepuasan kepada semua peserta didik agar merasa senang dan menunjukkan prestasi yang bagus. Dan dengan adanya kepuasan pada peserta didik, maka peserta didik akan menginformasikan kepada calon peserta didik lainnya. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Pendidikan sangat penting peranannya dalam meningkatkan kualitas manusia. Hal ini sesuai dengan Permen Nomor 63 tahun 2009 bagian 4 tentang Cakupan Penjaminan Mutu Pendidikan pada Bab 4 yaitu tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa yang mengacu pada mutu kehidupan manusia dan bangsa Indonesia yang komprehensif dan seimbang yang mencakup sekurang-kurangnya: (1) mutu keimanan, ketakwaan, budi pekerti, dan kepribadian; (2) kompetensi intelektual, estetik, psikomotorik, kinestetik, vokasional, serta kompetensi kemanusiaan lainnya sesuai dengan bakat, potensi dan minat masing-masing; (3) muatan dan tingkat kecanggihan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang mewarnai dan memfasilitasi kehidupan; (4) kreatifitas

dan inovasi dalam menjalani kehidupan; (5) tingkat kemandirian serta daya saing; (6) kemampuan untuk menjamin keberlanjutan diri dan lingkungannya.

MAN Insan Cendekia Serpong mempunyai Sarana Prasarana yang cukup lengkap dan memadai. Namun, ada beberapa yang tidak terawat dengan baik, sehingga cepat rusak dan tidak dapat dipergunakan lagi sebelum waktunya. Ada juga sarana prasarana yang tersedia, tetapi tidak dimanfaatkan secara maksimal.

Menurut Christopher (2007: 96) kualitas pelayanan adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

Seiring dengan itu Triwiyanto (2014:188) menyatakan sarana pendidikan adalah barang atau benda bergerak yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pendidikan. Dan Prasarana pendidikan adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pendidikan.

Sedangkan Darmawan (2014:93) menyatakan bahwa sarana prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan dalam penggunaan dan pengelolaannya agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai secara efektif, dan masih sering

ditemukan sarana prasarana yang dimiliki tidak dimanfaatkan dengan optimal dan tidak digunakan sesuai fungsinya. Standar sarana prasarana merupakan bagian dari kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas dari penyelenggaraan pendidikan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Umar (2005: 65) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Menurut Christoper (2007, 92) harapan pelanggan adalah standar internal yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas suatu pengalaman jasa. Harapan orang terhadap jasa kebanyakan dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelum menjadi pelanggan bagi penyedia jasa tertentu, dengan jasa pesaing dalam industri yang sama atau dengan jasa terkait dalam industri yang berbeda. Jika belum mempunyai pengalaman, maka pelanggan akan mendasarkan harapannya pada informasi yang diterima dari iklan, atau informasi dari mulut ke mulut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel untuk mendapatkan data yang akan diolah

dengan *software IBM SPSS Statistic 22*. Data yang sudah terkumpul akan diolah dan dianalisis untuk menjawab rumusan dan menguji hipotesis yang disajikan dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif Kuantitatif.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh siswa MAN Insan Cendekia Serpong, 348 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yang digunakan jika populasi mempunyai anggota/unsur-unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus:

$$\%_{oo} = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$\lambda^2 = \text{dengan dk}$
 $= 1, \text{ taraf kesalahan } 5\%$
 $P=Q=0,5. d=0,05 \quad s = \text{jumlah sampel}$

Dengan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, dalam Sugiyono (2009:86-87) maka dapat ditentukan jumlah sampel keseluruhan sebanyak 172 orang.

Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dihitung dengan cara mengkorelasikan setiap skor item dengan total skor item dalam setiap variabel, kemudian dibandingkan dengan nilai tabel pada tingkat 5%. Jika nilai koefisien korelasi setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai tabel,

maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk uji validitas digunakan rumus *Pearson Product Moment* adalah:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana: r hitung = koefisien korelasi, X_i = jumlah skor item, Y_i = jumlah skor total, n = jumlah responden. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data yang digunakan.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan metode Alpha:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana: r_{ii} = reliabilitas instrumen, $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir, k = banyaknya butir pernyataan, σ_t^2 = varians total, Jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti reliabel dan Jika $r_{11} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel, Menurut Sugiyono (2013:184) suatu instrumen dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitasnya minimal 0,6. Jika koefisien reliabilitasnya besar dari 0,6 maka instrumen dikatakan reliabel, dan jika dibawah 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik ini harus dipenuhi agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian

dapat dipercaya. Apabila ada satu syarat yang tidak terpenuhi, hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (Best Linier Unbiased Estimator). Untuk itu maka dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

Uji normalitas.

Untuk uji normalitas digunakan melihat penyebaran data pada diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual. Jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut normal.

Uji Multikolinieritas

Untuk uji multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Jika nilai tolerance kedua variabel lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW Test).

Uji Heteroskedastisitas

Untuk uji heteroskedastisitas digunakan Uji Koefisien korelasi Spearman's rho. Dan Bisa juga dengan metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi. Jika titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Untuk uji hipotesis akan digunakan regresi dengan rumus:

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 14 item pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yaitu 1 sampai 5, sehingga skor butir pernyataan ditentukan dengan skor tertinggi $5 \times 14 = 70$ dan skor terendah $1 \times 14 = 14$. Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan panjang kelas intervalnya yaitu: $\frac{70-14}{5} = \frac{56}{5} = 11,2$. Dengan panjang kelas interval 11,2 dapat disajikan deskripsi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X_1).

Ketahui bahwa responden yang merasakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) sangat baik sebanyak 34 orang atau 19,77%, tinggi 124 orang atau 72,09%, dan sedang 14 orang atau 8,14%. Berdasarkan tabel 4.9 skor variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh mean atau rata-rata 54,18. Yang berada pada interval 47,4 -58,4 yaitu kategori tinggi. Dengan demikian Kualitas Pelayanan (X_1) di MAN Insan Cendekia Serpong baik.

Analisis data Variabel Sarana Prasarana (X_2).

Ketahui bahwa peserta didik yang merasakan bahwa Sarana Prasarana (X_2) sangat baik sebanyak 23 orang atau 13,37%, tinggi 108 orang atau 62,79%, sedang 38 orang atau 22,09%, dan rendah 3 orang atau 1,74%. Berdasarkan tabel 4.9 skor

variabel Sarana Prasarana (X_2) diperoleh mean atau rata-rata 44,29. Yang berada pada interval 40,8 -50,3 yaitu kategori tinggi. Dengan demikian Sarana Prasarana (X_2) di MAN Insan Cendekia Serpong baik.

Analisis data variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).

Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 9 item pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yaitu 1 sampai 5, sehingga skor butir pernyataan ditentukan dengan skor tertinggi $5 \times 9 = 45$ dan skor terendah $1 \times 9 = 9$. Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan panjang kelas intervalnya yaitu: $\frac{45-9}{5} = \frac{36}{5} = 7,2$. Dengan panjang kelas interval 7,2 dapat disajikan deskripsi frekuensi variabel Kepuasan Peserta Didik (Y).

Bahwa responden yang merasakan bahwa Kepuasan Peserta Didik (Y) sangat baik sebanyak 74 orang atau 43,02%, tinggi 79 orang atau 45,93%, dan sedang 19 orang atau 11,05%. Berdasarkan tabel 4.9 skor variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) diperoleh mean atau rata-rata 36,52. Yang berada pada interval 30,6 - 37,5 yaitu kategori tinggi. Dengan demikian tingkat Kepuasan Peserta Didik (Y) di MAN Insan Cendekia Serpong baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2 0-tailed) sebesar 0,200. Menurut Danang Sunyoto (2014:99) karena nilai signifikansi lebih besar

dari 0,05 nilai residual terdistribusi dengan normal. Pada Tabel 4.16 di atas diketahui nilai absolut hitung 0,038. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai Kolmogorov-Smirnov yaitu sebesar 0,1037. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Nilai toleransi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) lebih dari 0,10, dan VIF kurang dari 10 yaitu 1,666, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Autokorelasi

Bahwa nilai Durbin Watson (DW) sebesar 1,914 menurut Menurut Danang Sunyoto (2014:91) yang berarti nilai tersebut berada diantara -2 dan +2 atau $-2 \leq DW \leq +2$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Atau bisa juga dihitung dengan nilai $4 - DW < 4 - DW$. Dalam Tabel DW dengan jumlah sampel $n=172$ dan $k=2$, diperoleh nilai $4 - DW = 1,7741$, dan nilai $4 - DW = 1,7741$ berarti $1,7741 < 1,914 < 2,2259$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Diketahui bahwa korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) dengan Unstandardized memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,617. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,195. Dan nilai t_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,9738$. Hal menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) signifikan, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa koefisien regresi sebesar 0,538 dan konstanta sebesar 7,382. Maka dapat dibuat persamaan regresi dapat dibuat persamaan regresi $\hat{Y} = 7,382 + 0,538X$.

Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa antara Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Jika Kualitas Pelayanan (X_1) meningkat maka Kepuasan Peserta Didik (Y) juga meningkat.

Pengaruh Variabel Sarana Prasarana (X_2) Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,838. Dan nilai t_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,9738$. Hal menunjukkan bahwa pengaruh Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) signifikan, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa koefisien regresi sebesar 0,396 dan konstanta sebesar 18,962. Maka dapat dibuat persamaan

regresi $\hat{Y}=18,962+0,396 X$. Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa antara Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Jika Sarana Prasarana (X_2) meningkat maka Kepuasan Peserta Didik (Y) juga meningkat.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh koefisien regresi berganda Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,390 dan variabel Sarana Prasarana (X_2) dan konstanta 6,851. Maka dapat dibuat persamaan regresi $\hat{Y}=6,851+0,390X_1+0,193X_2$.

Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) meningkat maka Kepuasan Peserta Didik (Y) juga meningkat.

Untuk menguji signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) digunakan uji F. Berdasarkan perhitungan dapat dilihat bahwa nilai F hitung = 49,643 lebih besar dari F tabel = 3,0494, hal ini menunjukkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara simultan mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y).

Uji Determinasi

Berdasarkan perhitungan dapat diketahui nilai $R^2 = 0,332$ menggambarkan Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai kontribusi sebesar 33,2 % terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) dan 66,8% kontribusi faktor lainnya. Untuk melihat seberapa besar pengaruh (kontribusi) Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y).

Berdasarkan perhitungan dapat diketahui nilai $R^2 = 0,265$ menggambarkan Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh sebesar (kontribusi) 26,5% terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) dan 73,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Untuk melihat seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Berdasarkan perhitungan dapat diketahui bahwa diperoleh nilai $R^2 = 0,370$. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Sarana Prasarana (X_2) secara simultan mempunyai pengaruh (kontribusi) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) mempunyai sebesar 37%, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y).

Dengan persamaan regresi $\hat{Y}=7,382+0,538X$ untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), diketahui bahwa antara Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) karena koefisien yang positif yaitu 0,538. Jika Kualitas Pelayanan (X_1) meningkat maka Kepuasan Peserta Didik (Y) juga meningkat. Jika Kualitas Pelayanan (X_1) nol maka besarnya Kepuasan Peserta Didik (Y) sama dengan 7,382. Dan jika terjadi kenaikan Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 1, maka Kepuasan Peserta Didik (Y) akan meningkat sebesar 0,538.

Untuk uji t diperoleh $t_{hitung} = 9,195$. t_{hitung} tersebut lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$ yang berarti pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) signifikan. Jadi Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Peserta Didik (Y).

Dengan $R^2 = 0,332$ berarti Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh sebesar 33,2 % terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) dan 66,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pengaruh Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)

Dengan persamaan regresi $\hat{Y}=18,962+0,396 X$ untuk Sarana Prasarana (X_2) diketahui bahwa antara Sarana Prasarana (X_2)

mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) karena koefisiennya positif yaitu 0,396. Jika Sarana Prasarana (X_2) meningkat maka kepuasan peserta didik juga meningkat. Jika Sarana Prasarana (X_2) nol maka besarnya Kepuasan Peserta Didik (Y) sama dengan 18,962. Dan jika terjadi kenaikan Sarana Prasarana (X_2) sebesar 1, maka kepuasan peserta didik akan meningkat sebesar 0,396.

Dengan nilai $t_{hitung} = 7,838$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$, berarti pengaruh Sarana Prasarana (X_2) terhadap kepuasan pelanggan signifikan. Jadi Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Dengan diperolehnya $R^2 = 0,265$ berarti Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh sebesar 26,5 % terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) dan 73,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)

Dengan persamaan regresi $\hat{Y}=6,851+0,390X_1+0,193X_2$, hal ini menunjukkan bahwa antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y), karena koefisiennya positif yaitu 0,390 dan 0,193. Jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) meningkat maka Kepuasan Peserta Didik (Y) juga meningkat. Jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) nol, maka Kepuasan

Peserta Didik (Y) sama dengan 6,851. Dan Kualitas Pelayanan (X_1) naik satu maka Y bertambah 0,390 dan jika Sarana Prasarana (X_2) meningkat satu maka Y bertambah 0,193.

Untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) digunakan uji F. Dengan hasil nilai F hitung = 49,643 lebih besar dari F tabel = 3,0494, hal ini menunjukkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y).

Nilai $R^2 = 0,370$ berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Sarana Prasarana (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 37%, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis terhadap pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y), dapat diambil kesimpulan: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y} = 7,382 + 0,538X$, dimana konstanta sebesar 7,382 positif itu menunjukkan pengaruh positif, dan nilai $t_{hitung} = 9,195$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$.

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sarana Prasarana (X_2) yang terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y} = 18,962 + 0,396 X$, dimana konstanta sebesar 18,962 positif itu menunjukkan pengaruh positif dan $t_{hitung} = 7,838$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,9738$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1), dan Sarana Prasarana (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Hal ini berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y} = 6,851 + 0,390X_1 + 0,193X_2$, dimana konstanta sebesar 6,851 positif itu menunjukkan pengaruh positif dan hasil F hitung = 49,643 lebih besar dari F tabel = 3,0494

REFERENSI

- Bowang, Darmawan. (2014). *Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan*, Jurnal Pelopor Pendidikan Volume 6 No. 2, Juni 2014, 93-102
- Kotler, Philip dan Keller, KL. (2009). *Manajemen Pemasaran jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 tahun 2009 tentang Sistem penjaminan Mutu Pendidikan.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Triwiyanto, Teguh, (2014). *Pengantar Pendidikan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.