

## BAB IV

### PAPARAN DAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Pofil Madsrah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang

#### **Profil Madrasah Aliyah Negeri (Man)**

#### **Gondanglegi Malang**

1. Nama Sekolah/Madrasah : Madrasah Aliyah Negeri Gondanglegi  
Kabupaten Malang
2. Nomor Statistik Sekolah/Madrasah : 131135070001
3. Alamat Sekolah/Madrasah : Jl. Raya Putat Lor
4. Kecamatan : Gondanglegi
5. Kab/Kota (coret salah satu) : Kab. Malang.
6. Provinsi : Jawa Timur
7. Kode Pos : 65174
8. Telepon dan Faksimil : 0341-875117, 0341-879741
9. Website : [www.mandagi.sch.id](http://www.mandagi.sch.id)
10. E-mail : [man\\_gondanglegi@mandagi.sch.id](mailto:man_gondanglegi@mandagi.sch.id)
11. Jarak ke Pusat Kecamatan : 3 Km.
12. Jarak ke Pusat Otda : 9 Km.
13. Status Sekolah/Madrasah : Negeri
14. Nama Yayasan : -----
15. No Akte Pendirian/Kelembagaan :

16. Tahun Berdiri Sekolah/Madrasah : 1995

17. SK Pendirian : Menteri Agama, No. 515 A Tahun 1995.

18. Status Akreditasi/Tahun : A / 2010-2015

Visi Sekolah/Madrasah :

Terwujudnya MAN dambaan masyarakat, yang mampu mendidik siswa menjadi insan yang bertaqwa, berprestasi, dan trampil, dengan pendekatan kasih sayang, kekeluargaan, dan keteladanan, serta dengan lingkungan yang bersih, indah dan asri.

Misi Sekolah/Madrasah :

- 1) Meningkatkan penghayatan dan pengamalan ajaran Islam, dengan membiasakan shalat berjama'ah dan ibadah lainnya.
- 2) Melaksanakan kegiatan pembelajaran dan bimbingan secara disiplin dan efektif guna mencapai prestasi akademik.
- 3) Melaksanakan kegiatan ekstra kurikuler yang berorientasi pada peningkatan prestasi dan pelatihan ketrampilan.
- 4) Memotivasi siswa untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi atau berwirausaha.
- 5) Mengirimkan siswa untuk mengikuti setiap lomba dan pertandingan sebagai ajang prestasi.
- 6) Memotivasi siswa untuk rajin membaca buku dan internet guna menambah wawasan keilmuan dan informasi.

- 7) Mengusahakan sarana / prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan pembelajaran.

#### 4.1.2 Sejarah Berdirinya Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi ini terletak di Desa Putat lor Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Dengan Alamat Jalan raya Putat lor Gondanglegi Malang.

Dilokasi yang berdekatan dengan STAI Al-Qolam, MTs. Al-Hamidiyah dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) Miftakhul Ulum I Putat lor Gondanglegi Malang. Pada jalur yang sama ada beberapa SD Negeri/ MI Swasta, SLTP Negeri/ SLTP Swasta, MTs. Negeri/ MTs. Swasta, SMU Negeri, SMK dan Madrasah Aliyah Swasta, beberapa Masjid dan Musholla serta Asrama juga Pesantren.

Dalam lingkungan dengan latar belakang kehidupan beragama dan kehidupan ekonomi yang demikianlah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi ini berada yang dari lingkungan ini pula sebagian besar siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi ini berasal, artinya lingkungan tersebut akan sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan Madrasah.

Madrasah ini didirikan pada tanggal 12 Maret 1985 sebagai Madrasah Aliyah Filiyal MAN Malang II Batu yang pada awalnya berada di Desa Banjarejo Kecamatan Gondanglegi (sekarang Kecamatan Pagelaran) dengan SK dari Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor: Kep/E/PP.03/2/69/85, yang dipersiapkan untuk menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN).

Adapun tokoh-tokoh pendiri Madrasah ini diantaranya adalah:

1. K.H. DARWIS SAID (Alm.) yang pada saat sebagai pengasuh Pondok Pesantren Babus Salam di Desa Banjarejo Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang.
2. Drs. SULHANI yang pada saat itu menjabat sebagai Kepala Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Malang II Batu.
3. K.H. MURSYID ALIFI (Alm.) yang pada saat itu menjabat sebagai Plh. Kepala Madrasah Aliyah Filyal MAN Malang Batu di Banjarejo tersebut.
4. Drs. IBNU JAZARI
5. H. ABDUL AZIZ
6. H. SIRAJ
7. SULHAN SHOLEH

Dan beberapa tokoh lain termasuk guru-guru pada periode awal.

Pada tahun 1991 Madrasah Aliyah Filyal MAN Malang II Batu ini pindah ke Desa Putat lor Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang dengan beberapa alasan, diantaranya adalah:

1. Pertumbuhan dan perolehan siswa kurang berkembang, karena lokasinya yang jauh dari keramaian dan jauh dari jalur Propinsi.
2. Pada saat yang bersamaan di Pondok Pesantren Babus Salam ini mendirikan Sekolah Lanjutan Umum yaitu SMA, sehingga perolehan siswa semakin merosot, karena siswa baru sebagian masuk ke SMA dan sebagian lagi masuk di Madrasah ini.

3. Dalam proses belajar dan mengajar Madrasah Aliyah Filial MAN Malang II Batu ini setatusnya masih numpang di Pondok Pesantren Babus Salam, padahal diantara syarat untuk menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) harus sudah memiliki tanah dan gedung sendiri.

Pada awal kepindahan di Desa Putat lor Madrasah ini mangalami banyak kendala dan hambatan, karena dalam peroses belajar mengajar siswanya masih numpang di STAI Al-Qolam (pada saat itu bernama UNISMA Fakultas Syari'ah yang merupakan cabang dari UNISMA pusat di Dinoyo), sedangkan peroses administrasi, kantornya numpang di MTs. Al-Hamidiyah, dan ini berjalan selama beberapa tahun.

Berangkat dari sinilah Madrasah ini mulai merintis dari awal lagi, dan berkat jasa dan usaha yang dilakukan oleh K.H. MURSYID ALIFI akhirnya memperoleh waqof sebidang tanah dari keluarga H. ABDUL HAMID untuk didirikan Madrasah. Dari sini pula Madrasah ini mulai berjalan dan berkembang, sehingga pada tahun 1995 Madrasah Aliyah ini naik setatusnya menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi dengan SK Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 515.A/1995 tanggal 25 Nopember 1995

Selama Madrasah ini berdiri yang pernah menduduki sebagai Kepala Madrasah adalah:

- |                                      |                   |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1. Drs. K.H. MURSYID ALIFI           | Tahun 1985 - 1990 |
| 2. Drs. H. SAYID ABDUR ROHMAN (Pjs.) | Tahun 1990-1991   |
| 3. Drs. K.H. MAJID RIDWAN            | Tahun 1992-1996   |
| 4. Drs. H. AHMAD NUR HADI            | Tahun 1996-2001   |

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 5. Drs. K.H. MISNO FADHOL | Tahun 2001-2006      |
| 6. Drs. H. SUBAKRI, M.Ag. | Tahun 2006- 2009     |
| 7. Drs. H. AHMAD NURHADI  | Tahun 2009- sekarang |

Dengan status sebagai Madrasah Negeri, tentunya disatu segi Madrasah ini dan semua yang ada di dalamnya adalah milik Negara dan diatur oleh Negara sebagaimana Madrasah Negeri pada umumnya, sedang di segi yang lain dukungan dan partisipasi dari masyarakat adalah mutlak dan sangat dibutuhkan bila Madrasah ini diharapkan berkembang dengan baik dan minimal bisa mengejar ketinggalan-ketinggalanya dari Madrasah Aliyah dan SLTA yang lain.

Mengenai tujuan berdirinya Madrasah Aliyah Negeri (MAN) ini adalah untuk membina dan mempersiapkan kader-kader yang cerdas, berilmu, trampil dan berbudi luhur serta mempersiapkan siswa-siswanya menuju ke tingkat yang lebih tinggi.

#### 4.1.3 Perkembangan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang

Untuk mengetahui perkembangan MAN Gondanglegi ini, maka untuk lebih jelasnya penulis membagi dalam 4 (empat) periode, yaitu periode awal antara tahun 1985 sampai dengan tahun 1991, periode kedua antara tahun 1991 sampai dengan tahun 1995, periode pertengahan antara tahun 1995 sampai dengan tahun 2001, dan periode terakhir yaitu antara tahun 2001 sampai sekarang.

##### **1. Periode Awal (antara tahun 1985 – 1991)**

Pada dekade delapan puluhan, jumlah Madrasah Negeri pada umumnya dan Madrasah Aliyah Negeri pada khususnya masih sangat terbatas,. Sebagai contoh misalnya di Kabupaten Malang yang wilayahnya sangat luas hanya ada satu

Madrasah Aliyah Negeri yaitu Madrasah Aliyah Negeri Malang II yang ada di Batu. Kondisi terbatasnya jumlah MAN juga dirasakan di daerah-daerah lain di luar Kabupaten Malang. Meskipun demikian untuk mendirikan MAN baru rupanya masih cukup sulit. Rekomendasi dari BAPPENAS dan Menpan saat itu tidak pernah diperoleh. Mungkin pada saat itu pendirian MAN baru belum masuk dalam program pembangunan nasional. Padahal disisi lain animo masyarakat yang ingin menyekolahkan putra putrinya di MAN sangat besar.

Untuk merespon pertimbangan di atas, maka Departemen Agama dalam hal ini Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, khususnya Direktorat Jendral Pembinaan Perguruan Agama Islam mengambil kebijakan yaitu setiap MAN dan MTs.N agar membuka filial (cabang). Untuk melaksanakan kebijaksanaan tersebut maka Kepala MAN Malang II Batu yang pada saat itu adalah Drs. SULHANI dan Pimpinan Pondok Pesantren Babus Salam Banjarejo Kecamatan Gondanglegi (sekarang Kecamatan Pagelaran) yaitu K.H. DARWIS SAID bersepakat bahwa MAN Malang II Batu membuka Filial yang akan ditempatkan di Lembaga Pendidikan Babus Salam tersebut. Kesepakatan ini akhirnya diusulkan di Departemen Agama Pusat untuk mendapat pengesahan.

Akhirnya turunlah SK dari Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, Nomor : Kep/E/PP.03/2/69/85 tanggal 12 Maret 1985. Maka resmilah dibuka MAN Malang II Filial Banjarejo Gondanglegi. Inilah asal usul berdirinya MAN Gondanglegi.

Adapaun Kepala MAN Filial itu istilahnya adalah Plh (Pelaksana Harian) Kepala MAN, karena MAN Filial statusnya adalah kelas jauh saja, maka kepalanya adalah MAN induk. Sedangkan di MAN Filial ditunjuk Plh. Kepala MAN. Adapun yang pertama kali menjabat sebagai Plh Kepala MAN Malang II Filial Batu di Banjarejo adalah Drs. K.H. MURSYID ALIFI.

Begitu MAN Filial di Banjarejo Gondanglegi ini dibuka pendaftaran siswa baru, animo masyarakat begitu besar dan mendapat siswa yang cukup banyak, yaitu dua kelas besar. Sebagian besar adalah para santri pondok pesantren Babus Salam dan sebagian lagi adalah siswa murni. Keadaan ini berjalan selama 4 (empat) tahun pelajaran. Setelah mengalami kemerosotan, hal ini disebabkan atas keinginan pihak Lembaga/ Yayasan Babus Salam adanya jenjang pendidikan yang lengkap, maksudnya juga mendirikan lembaga pendidikan umum disamping madrasah, maka berdirilah SMA Babus Salam. Ternyata animo calon siswa baru untuk SLTA di lembaga pendidikan ini tetap, tidak ada peningkatan.

Maka dengan berdirinya SMA Babus Salam, calon siswa baru sebagian masuk ke SMA Babus Salam dan sebagian masuk ke MAN, maka animo yang masuk ke MAN berkurang hanya tinggal satu kelas.

Kebijaksanaan pembukaan MAN Filial bukan dimaksud untuk menjadi MAN Filial selamanya, akan tetapi untuk sementara saja, suatu saat direncanakan akan dinegSrikan dengan penuh sebagai madrasah yang berdiri sendiri. Untuk menegrikan MAN itu ada persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya adalah apabila MAN Filial ada dukungan dari masyarakat dan berdiri di atas gedung dan tanah milik sendiri.



Gedung milik Yayasan Pendidikan Babus Salam yang ditempati MAN waktu itu hanya sebatas hak pakai bukan hak milik. Maka K.H. MURSYID ALIFI mencari dukungan masyarakat yang berkenan untuk mewaqafkan tanah untuk pendirian gedung MAN. Dengan harapan MAN Filial dapat segera di Negerikan secara penuh sebagai MAN yang berdiri sendiri. Keinginan dan usaha K.H. MURSYID ALIFI terjawab oleh keluarga H. ABDUL HAMID Putat lor Gondanglegi yang berkenan mewaqafkan tanahnya seluas 3000 M2 yang berlokasi di Desa Putat lor Kecamatan Gondanglegi untuk dijadikan lokasi pembangunan gedung MAN tersebut.

Pada bulan Juli 1991, MAN Filial II pindah dari Banjarejo ke Putat lor Gondanglegi. Sebelum gedung MAN dibangun maka untuk sementara menempati gedung milik Fakultas Syari'ah UNISMA Gondanglegi (Sekarang STAI Al Qolam) sebagai ruang belajar dan gedungu MTs. Al-Hamidiyah sebagai ruang kantor dengan pertimbangan tanah waqof calon lokasi gedung MAN Gondanglegi terletak bersebalahan dengan kedua gedung tersebut, disamping secara kebetulan K.H. MURSYID ALIFI juga sebagai Dekan Senat Fakultas Syari'ah UNISMA yang masuk sore.

## **2. Periode Kedua (antara tahun 1991 – 1995)**

Pada awal-awal di Putat lor ini merupakan masa-masa tersulit bagi MAN Filial ini, karena terjadi krisis: krisis kepemimpinan, krisis keuangan, krisis kepercayaan, sehingga animo masyarakat untuk memasukkan anaknya ke MAN begitu kecil, dimana pernah pada Tahun Ajaran Baru 1992/1993 hanya mendapatkan siswa baru satu kelas sebanyak 27 siswa dan sampai kelas III tinggal 21 siswa,

itupun masih terbagi atas dua jurusan, yaitu jurusan Agama 8 orang dan jurusan Sosial 13 orang.

Pada saat Drs. K.H. MURSYID ALIFI mengalami jatuh sakit tahun 1990 dan wafat pada tahun 1991, sementara beliau sakit kedudukan Plh Kepala MAN Filial dipegang oleh Pejabat Sementara (Pjs.) Yaitu Drs. H. SAYID ABDUR RAHMAN, dan pada tahun 1991 kedudukan Plh. Kepala MAN ini diserahkan kepada Drs. K.H. ABDUL MAJID RIDWAN dari Malang.

Setelah melewati masa-masa krisis, berkat kerja keras dan usaha yang maksimal yang dilakukan oleh beberapa guru dan pengurus, maka MAN Filial ini mengalami kebangkitan. Terbukti pada tahun pelajaran 1993/1994 mendapat siswa baru sebanyak dua kelas dan pada tahun-tahun berikutnya semakin meningkat.

Pada tahun 1995, siswa MAN Filial seluruhnya telah menempati gedung sendiri yang semuanya sebanyak dua unit yang terdiri dari enam lokal kelas, setelah memiliki sarana dan prasarana, tanah dan gedung, maka usaha untuk penegerian MAN Filial Gondanglegi diurus oleh Kepala MAN induk, yaitu Kepala MAN Malang II Batu, waktu itu Drs. TORAS GULTOM dan diteruskan oleh Drs. UNTUNG SALEH. dan berhasil MAN Filial Malang II yang berada di Gondanglegi ini dinegerikan dengan nama MAN Gondanglegi berdasarkan SK dari Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 515.A/1995, tanggal 25 Nopember 1995.

### **3. Periode Pertengahan (antara tahun 1995 - 2001)**

Setelah MAN Gondanglegi ini dinegerikan pada tahun 1995, Pada bulan Juli 1996 MAN Gondanglegi ini diresmikan, pada bulan dan tahun ini pula ditetapkan

Kepala MAN Gondanglegi yang pertama yaitu Drs. AHMAD NURHADI dan MOHAMMAD ALI ditetapkan sebagai Kepala Tata Usaha yang sebelumnya sebagai Staf Tata Usaha di MAN Malang I.

Untuk pengembangan MAN Gondanglegi, pada bulan Oktober 1996 keluarga almarhum H. ABDUL HAMID, Putat lor Gondanglegi memberi tanah waqaf lagi kepada MAN ini yang luasnya sekitar  $\pm 7000$  M<sup>2</sup> jadi jumlah seluruh tanah waqaf milik MAN sekitar  $\pm 10.000$  M<sup>2</sup>. Sehingga pada tahun 1998 telah memiliki ruang belajar sebanyak 9 ruang, dan sesuai dengan rombongan belajar dari kelas I sebanyak 3 ruang, kelas II memiliki 3 ruang dan kelas III juga memiliki 3 ruang belajar.

Selaku Madrasah Negeri pada tahun 1998/1999 MAN Gondanglegi pertama kali ditunjuk sebagai Sub Rayon Ebtanas, yang didikuti oleh 4 Madrasah Aliyah penyelenggara dan 11 Madrasah Aliyah penggabung.

Semenjak dinegerikan secara resmi, MAN Gondanglegi pada periode ini telah menamatkan/meluluskan siswanya beberapa angkatan. Kalau ditinjau dari prestasi dan rangking MAN se Jawa Timur berdasarkan rata-rata NEM (Nilai Ebta Murni), MAN Gondanglegi ini mengalami peningkatan yang cukup berarti, yaitu:

- a. Pada Ebtanas tahun 1997 MAN Gondanglegi menempati urutan (rangking) ke 61 dari 64 MAN.
- b. Tahun 1998, menempati urutan (rangking) ke 61 dari 82 MAN.
- c. Tahun 1999, menempati urutan (rangking) ke 39 dari 82 MAN

#### **4. Periode Akhir (antara tahun 2001 sampai sekarang)**

Pada periode ini merupakan periode kelanjutan dari periode sebelumnya dimana semua sarana dan prasaranya sudah lebih memadai, yang ditandai dengan adanya beberapa bangunan dan fasilitas laboratorium Bahasa, dan IPA serta Perpustakaan sebagai penunjang dalam proses belajar dan mengajar.

#### 4.1.4 Keadaan siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang memiliki beberapa program jurusan yaitu Bahasa, Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), akan tetapi sesuai dengan kemajuan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang maka pada awal tahun pelajaran 2011-2012 Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang membuka jurusan Agama dengan tujuan supaya para siswa bias lebih memahami tentang ilmu alat dan fiqih ubudiyah.

Tabel 4.1

#### KEADAAN SISWA TAHUN PELAJARAN 2012-2013

No	Tahun Pelajaran	Kelas dan Jurusan	Jumlah siswa
1	2012-2013	X	243
		XI Agama	34
		XI Bahasa	27
		XI IPA 1	28
		XI IPA 2	31
		XI IPA 3	28
		XI IPS 1	31
		XI IPS 2	29
		XI IPS 3	26

		XII Agama	17
		XII Bahasa	26
		XII IPA 1	35
		XII IPA 2	34
		XII IPA 3	31
		XII IPS 1	37
		XII IPS 2	36
Jumlah Siswa			693

Sumber :Bidang Akademik MAN 2013

#### 4.1.5 Prestasi Siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi Malang

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi aktif dalam kegiatan intra sekolah seperti mengikuti olimpiade yang diadakan oleh provinsi atau kabupaten, maka dari itu Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi sejumlah prestasi yang diraih dari beberapa perlombaan sains maupun non sains.

Tabel 4.2

Prestasi yang diraih oleh siswa MAN Gondanglegi

No	Nama kegiatan	Jenis	Tingkat	Tahun	Hasil
1	kempo	Individual	Propinsi	2011	Juara I
2	Olimpiade mapel	Individual	Kab/kota	2010	Juara I
3	Accounting competition	Individual	Propinsi	2010	Juara II
4	Lari	Individual	Kab/kota	2011	Juara I
5	Lomba mapel fisika	Individual	Kab/kota	2012	Juara I
6	Lomba mapel geografi	Individual	Kab/kota	2012	Juara I
7	Lomba mapel kimia	Individual	Kab/kota	2012	Juara II
8	Lomba mapel biologi	Individual	Kab /kota	2012	Juara II
9	Lomba mapel bahasa	Individual	Kab /kota	2012	Juara II

	arab				
10	Lomba mapel bahasa indonesia	Individual	Kab /kota	2011	Juara II
11	The best overall M-tens madding 3D competition 2011	Kelompok	Malang raya	2011	Juara 1

Sumber :Bidang Akademik MAN 2013

#### 4.1.6 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah sebanyak 82 responden, yaitu sebagian siswa-siswi MAN Gondanglegi yang diambil secara acak sederhana perhitungan jumlah responden didasarkan pada rumus slovin dari poplasi yang ada. Hasil perhitungan dari jumlah populasi sebanyak 473 populasi, maka jumlah respondennya yaitu 82,54 dibulatkan menjadi 82 responden.

##### A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrument adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur apakah item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner telah mampu untuk menggambarkan keinginan yang berkaitan dengan variabel yang digunakan pada penelitian.

Uji reliabilitas instrument adalah sebuah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana item pertanyaan yang digunakan dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Pengujian instrument yang baik dimana jika nilai probabilitasnya untuk korelasi lebih kecil dari 0,05 dan alphanya lebih besar dari 0,05 untuk lebih jelasnya ada pada tabel berikut.

Tabel 4.3  
Tabel Analisa Variabel Produk

Variabel	Item pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Alpha	Keterangan
XI	X1.1	0,873	0,000	0,758	Valid dan reliabel
	X1.2	0,891	0,000		Valid dan reliabel
	X1.3	0,714	0,000		Valid dan reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 uji validitas dan reliabilitas variabel produk menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel X1 memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 dan memiliki koefisien alpha sebesar 0,758. Maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara ketiga variabel itu signifikan.

Tabel 4.4  
Tabel Analisa Variabel Pelayanan

Variabel	Item pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X2	X2.1	0,854	0,000	0,852	Valid dan reliabel
	X2.2	0,831	0,000		Valid dan reliabel
	X2.3	0,853	0,000		Valid dan

					reliabel
	X2.4	0,800	0,000		Valid dan reliabel

Berdasarkan tabel 4.4 uji validitas dan reliabilitas variabel produk menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel X2 memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 dan memiliki koefisien alpha sebesar 0,852 Maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara ketiga variabel itu signifikan.

Tabel 4.5

Tabel Analisa Variabel *people*

Variabel	Item pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X3	X3.1	0,808	0,000	0,722	Valid dan reliabel
	X3.2	0,760	0,000		Valid dan reliabel
	X3.3	0,848	0,000		Valid dan reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.5 uji validitas dan reliabilitas variabel produk menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel X3 memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 dan memiliki koefisien alpha sebesar 0,722 Maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara ketiga variabel itu signifikan.



Tabel 4.6  
Tabel Analisa Variabel Citra

Variabel	Item pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X4	X4.1	0,875	0,000	0,744	Valid dan reliabel
	X4.2	0,782	0,000		Valid dan reliabel
	X4.3	0,787	0,000		Valid dan reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.6 uji validitas dan reliabilitas variabel produk menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel X4 memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 dan memiliki koefisien alpha sebesar 0,744 Maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara ketiga variabel itu signifikan

Tabel 4.7  
Tabel Analisa Kepuasan Pelanggan

Variabel	Item pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Alpha	Keterangan
Y	Y1	0,729	0,000	0,801	Valid dan reliabel
	Y2	0,840	0,000		Valid dan reliabel
	Y3	0,809	0,000		Valid dan reliabel
	Y4	0,831	0,000		Valid dan reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.7 uji validitas dan reliabilitas variabel produk menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel Y memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 dan memiliki koefisien alpha sebesar 0,801 Maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara ketiga variabel itu signifikan

#### 4.1.7 Analisis Data dan Interpretasi

##### A. Statistik Distribusi Frekuensi Jawaban

Tabel 4.8  
Distribusi Frekuensi Jawaban Produk (X1)

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	
X1.1	4	5%	<b>28</b>	<b>34%</b>	21	26%	21	26%	8	10%	3.012
X1.2	2	2%	18	22%	<b>30</b>	<b>37%</b>	26	32%	6	7%	<b>3.195</b>
X1.3	11	13%	<b>34</b>	<b>41%</b>	23	28%	13	16%	1	1%	2.500

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.8 merupakan tabel distribusi frekuensi untuk variabel Produk (X1) pada masing-masing indikator. Berdasarkan tabel di atas, mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Tidak Setuju (TS)* yaitu pada indikator X1.1 dan X1.3 dan mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Netral (N)* yaitu pada indikator X1.2. Dari nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 3,195 pada indikator X1.2 di mana berarti bahwa indikator tersebut dinilai paling utama oleh siswa MAN Gondanglegi dibandingkan indikator yang lain pada variabel *Produk (X1)*.

Tabel 4.9  
Distribusi Frekuensi Jawaban *Pelayanan (X2)*

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	
X2.1	2	2%	26	32%	<b>30</b>	<b>37%</b>	18	22%	6	7%	<b>3.000</b>
X2.2	3	4%	<b>34</b>	<b>41%</b>	23	28%	20	24%	2	2%	2.805
X2.3	3	4%	<b>39</b>	<b>48%</b>	31	38%	7	9%	1	1%	2.556
X2.4	11	13%	<b>43</b>	<b>52%</b>	19	23%	8	10%	1	1%	2.329

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.9 merupakan tabel distribusi frekuensi untuk variabel *Pelayanan (X2)* pada masing-masing indikator. Berdasarkan tabel di atas, mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Tidak Setuju (TS)* yaitu pada indikator X2.2, X2.3, dan X2.4 dan mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Netral (N)* yaitu pada indikator X2.1. Dari nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 3,000 pada indikator X2.1 di mana berarti bahwa indikator tersebut dinilai paling utama oleh siswa MAN Gondanglegi dibandingkan indikator yang lain pada variabel *Pelayanan (X2)*.

Tabel 4.10  
Distribusi Frekuensi Jawaban *People (X3)*

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	
X3.1	16	20%	<b>42</b>	<b>51%</b>	19	23%	3	4%	2	2%	2.183
X3.2	4	5%	<b>28</b>	<b>34%</b>	26	32%	21	26%	3	4%	<b>2.890</b>
X3.3	8	10%	<b>42</b>	<b>51%</b>	16	20%	14	17%	2	2%	2.512

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.10 merupakan tabel distribusi frekuensi untuk variabel *People (X3)* pada masing-masing indikator. Berdasarkan tabel di atas, mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Tidak Setuju (TS)* yaitu pada indikator X3.1, X3.2, dan X3.3. Dari nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,890 pada indikator X3.2 di mana berarti bahwa indikator tersebut dinilai paling utama oleh siswa MAN Gondanglegi dibandingkan indikator yang lain pada variabel *People (X3)*.

Tabel 4.11  
Distribusi Frekuensi Jawaban *Citra (X4)*

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	
X4.1	18	22%	<b>35</b>	<b>43%</b>	21	26%	8	10%	0	0%	2.232
X4.2	13	16%	<b>50</b>	<b>61%</b>	16	20%	2	2%	1	1%	2.122
X4.3	7	9%	<b>36</b>	<b>44%</b>	29	35%	7	9%	3	4%	<b>2.549</b>

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.11 merupakan tabel distribusi frekuensi untuk variabel *Citra (X4)* pada masing-masing indikator. Berdasarkan tabel di atas, mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Tidak Setuju (TS)* yaitu pada indikator X4.1, X4.2, dan X4.3. Dari nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,549 pada indikator X4.3 di mana berarti bahwa indikator tersebut dinilai paling utama oleh siswa MAN Gondanglegi dibandingkan indikator yang lain pada variabel *Citra (X4)*.

Tabel 4.12  
Distribusi Frekuensi Jawaban *Kepuasan (Y)*

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	

Y.1	6	7%	21	26%	<b>23</b>	<b>28%</b>	28	34%	4	5%	<b>3.037</b>
Y.2	3	4%	<b>30</b>	<b>37%</b>	28	34%	18	22%	3	4%	2.854
Y.3	4	5%	<b>40</b>	<b>49%</b>	25	30%	11	13%	2	2%	2.598
Y.4	20	24%	<b>39</b>	<b>48%</b>	17	21%	5	6%	1	1%	2.122

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.12 merupakan tabel distribusi frekuensi untuk variabel *Kepuasan (Y)* pada masing-masing indikator. Berdasarkan tabel di atas, mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Setuju (S)* yaitu pada indikator *Y.2*, *Y.3* dan *Y.4* dan mayoritas siswa MAN Gondanglegi menjawab *Netral (N)* yaitu pada indikator *Y.1*. Dari nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 3,037 pada indikator *Y.2* di mana berarti bahwa indikator tersebut dinilai paling utama oleh responden dibandingkan indikator yang lain pada variabel *Kepuasan (Y)*.

#### B. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel bebas dan variabel terikat serta mengetahui besar pengaruhnya. Selain itu regresi dapat pula digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat berdasarkan model yang sudah terbentuk.

##### a. Asumsi Linieritas

Asumsi ini menyatakan bahwa setiap variabel eksogen mempunyai bentuk hubungan yang linier terhadap variabel endogen. Hipotesis yang berlaku untuk uji ini yaitu

$H_0$ : Variabel eksogen tidak mempunyai pengaruh linier pada variabel endogen

$H_1$ : Variabel eksogen mempunyai pengaruh linier pada variabel endogen

Pada regresi linier berganda, hipotesis yang diharapkan adalah menolak hipotesis  $H_0$  atau menerima hipotesis  $H_1$  yaitu mengikuti variabel eksogen berpengaruh secara linier terhadap variabel endogen. Hipotesis  $H_1$  diterima nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5%.

Tabel 4.13

Hasil Pengujian Asumsi Linieritas

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Signifikansi	Keterangan
<i>Produk (X1)</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	0,000	Linier
<i>Pelayanan (X2)</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	0,000	Linier
<i>People (X3)</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	0,000	Linier
<i>Citra (X4)</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	0,000	Linier

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.13 merupakan hasil pengujian linieritas variabel *Produk (X1)*, *Pelayanan (X2)*, *People (X3)*, *Citra (X4)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)*.

Nilai signifikansi antara variabel *Produk (X1)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)* sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,050$ ), maka hipotesis hipotesis  $H_0$  ditolak yaitu terdapat hubungan linier antara variabel *Produk (X1)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)*.

Nilai signifikansi antara variabel *Pelayanan (X2)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)* sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,050$ ), maka hipotesis hipotesis  $H_0$  ditolak yaitu terdapat hubungan linier antara variabel *Pelayanan (X2)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)*.

Nilai signifikansi antara variabel *People* ( $X_3$ ) terhadap variabel *Kepuasan* ( $Y$ ) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,050$ ), maka hipotesis hipotesis  $H_0$  ditolak yaitu terdapat hubungan linier antara variabel *People* ( $X_3$ ) terhadap variabel *Kepuasan* ( $Y$ ).

Nilai signifikansi antara variabel *Citra* ( $X_4$ ) terhadap variabel *Kepuasan* ( $Y$ ) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,050$ ), maka hipotesis hipotesis  $H_0$  ditolak yaitu terdapat hubungan linier antara variabel *Citra* ( $X_4$ ) terhadap variabel *Kepuasan* ( $Y$ ).

### C. Asumsi Normalitas

#### a. Plot Uji Normalitas

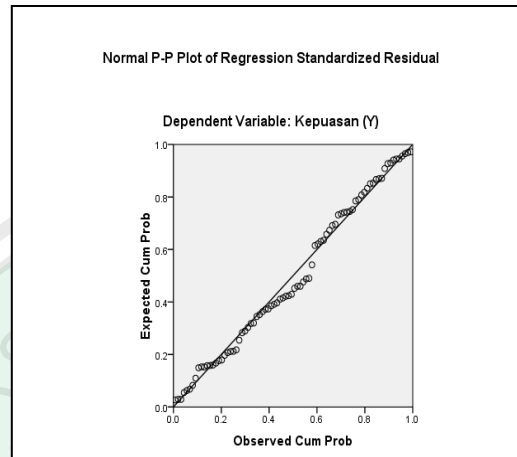
Uji normalitas adalah sebuah uji untuk melihat apakah variabel yang diteliti dan galat model dari persamaan regresi yang terbentuk mengikuti sebaran normal atau tidak. Hipotesis yang berlaku untuk uji ini yaitu

$H_0$ : Variabel yang diamati tidak mengikuti sebaran normal

$H_1$ : Variabel yang diamati mengikuti sebaran normal

Pada regresi linier berganda, hipotesis yang diharapkan adalah menolak hipotesis  $H_0$  yaitu mengikuti sebaran normal. Hipotesis  $H_0$  ditolak apabila titik-titik

pada scatter plot standardized residual berada dan menyebar di sekitar garis diagonal.



**Gambar 4.1 Plot Uji Normalitas**

Dari ketiga gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Metode Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah sebuah uji untuk melihat apakah variabel yang diteliti mengikuti sebaran normal atau tidak. Pada dasarnya, uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti tidak mengikuti sebaran apapun atau nonparametrik. Hipotesis yang berlaku untuk uji ini yaitu

$H_0$ : Variabel yang diamati mengikuti sebaran normal

$H_1$ : Variabel yang diamati tidak



Tabel 4.14  
 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas K-S

Variabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Residual Model (e)</i>	0,619	Normal

mengikuti sebaran normal

Hipotesis yang diharapkan adalah menerima hipotesis  $H_0$  yaitu variabel yang diamati mengikuti sebaran normal. Hipotesis  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi untuk setiap variabel lebih besar dari alpha 5%.

Tabel di atas adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Residual Model (e)*. Karena nilai signifikansi (0,619) lebih besar dari alpha 5% (0,050), maka hipotesis  $H_0$  diterima dan dapat dikatakan bahwa *Residual Model (e)* mengikuti sebaran normal dengan batas tingkat kesalahan sebesar 5%.

#### D. Asumsi Non multikolinieritas

Pengertian dari asumsi ini adalah bahwa setiap variabel bebas (prediktor) hanya berpengaruh pada variabel respon, dan bukan pada variabel bebas lainnya. Pengujian multikolinieritas menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hipotesis pada asumsi ini yaitu :

$H_0$  : Terdapat multikolinieritas pada variabel bebas

$H_1$  : Tidak terdapat multikolinieritas pada variabel bebas

Pada regresi linier berganda, yang diharapkan adalah menolak hipotesis  $H_0$  yaitu tidak terdapat hubungan linier antar variabel bebas. Hipotesis  $H_0$  ditolak apabila nilai

VIF lebih kecil dari 10, begitu pula sebaliknya, apabila nilai VIF lebih besar dari 10, maka hipotesis  $H_0$  diterima.

Tabel 4.15  
Hasil Pengujian Non multikolinieritas

Variabel bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
<i>Produk (X1)</i>	0,471	2,123	Bebas multikol
<i>Pelayanan (X2)</i>	0,416	2,402	Bebas multikol
<i>People (X3)</i>	0,338	2,963	Bebas multikol
<i>Citra (X4)</i>	0,285	3,510	Bebas multikol

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.15 merupakan hasil pengujian non multikolinieritas dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel *Produk (X1)*, *Pelayanan (X2)*, *People (X3)*, *Citra (X4)*. Nilai VIF pada *Produk (2,123)*, *Pelayanan (2,402)*, *People (2,963)*, *Citra (3,510)* lebih kecil dari 10, maka hipotesis  $H_0$  ditolak yaitu tidak terdapat hubungan linier variabel antar variabel bebas.

#### E. Asumsi Non heterokedastisitas

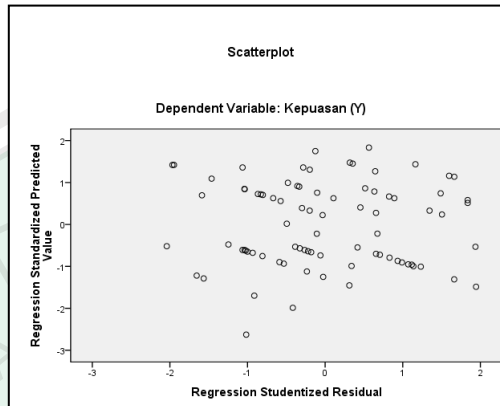
Pengertian dari asumsi ini adalah bahwa ragam (variance) dari variabel pengganggu adalah sama. Pengujian heterokedastisitas menggunakan nilai plot antara ZPRED dengan SRESID. Hipotesis pada asumsi ini yaitu :

$H_0$  : Terdapat heterokedastisitas pada variabel bebas

$H_1$  : Tidak terdapat heterokedastisitas pada variabel bebas

Pada regresi linier berganda, yang diharapkan adalah menolak hipotesis  $H_0$  yaitu tidak terdapat heterokedastisitas pada variabel bebas. Hipotesis  $H_0$  ditolak apabila

titik-titik yang terdapat dalam scatter plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.



**Gambar 4.2. Plot Uji Non heterokedastisitas**

Dari gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan model regresi memenuhi asumsi non heterokedastis dan layak dipakai pada model.

#### F. Pengujian Hipotesis Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis pada uji F yaitu :

$H_0$  : Seluruh variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara simultan

$H_1$  : Seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara simultan

Ketentuan pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis di atas adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, atau dapat pula dengan

membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan. Apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$ , maka keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh secara simultan dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian secara simultan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.16

## Hasil Uji Hipotesis Simultan

Variabel bebas	Variabel terikat	F hitung	Sig. F	Keterangan
<i>Produk (X1), Pelayanan (X2), People (X3), Citra (X4)</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	49,320	0,000	Berpengaruh
R-square = 0,719				

$$F \text{ tabel} = F_{(4,77,5\%)} = 2,490$$

Sumber : Data primer yang diolah

Pada tabel 4.16 didapatkan nilai F hitung sebesar 49,320 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $49,320 > 2,490$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  5% ( $0,000 < 0,050$ ), maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang nyata dari variabel *Produk (X1), Pelayanan (X2), People (X3), Citra (X4)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)* dengan tingkat batas kesalahan 5%.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang didapatkan adalah sebesar 0,719, maka besarnya pengaruh total variabel *Produk (X1)*, *Pelayanan (X2)*, *People (X3)*, *Citra (X4)* terhadap variabel *Kepuasan (Y)* adalah sebesar 0,719 atau sekitar 71,9%, dan sisanya sebesar 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

#### G. Pengujian Hipotesis Parsial

Uji t adalah pengujian secara parsial untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel bebas (prediktor) terhadap variabel terikat (respon). Hipotesis pada uji t yaitu :

$H_0$  : Setiap variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat

$H_1$  : Setiap variabel bebas mempengaruhi variabel terikat

Ketentuan pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis di atas adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, atau dapat pula dengan membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan. Apabila nilai t hitung (absolut) lebih besar dari nilai t tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$ , maka keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh secara parsial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian secara parsial disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.17

Hasil Uji Hipotesis Parsial

Variabel bebas	Variabel terikat	Koefisien	t hitung	Sig. t	Keterangan
<i>Konstanta</i>	<i>Kepuasan (Y)</i>	1,761	2,297	0,024	Berpengaruh

<i>Produk (X1)</i>		0,264	2,214	0,030	Berpengaruh
<i>Pelayanan (X2)</i>		0,187	2,323	0,023	Berpengaruh
<i>People (X3)</i>		0,296	2,458	0,016	Berpengaruh
<i>Citra (X4)</i>		0,344	2,633	0,010	Berpengaruh

H.  $t_{\text{tabel}} = t_{(160,5\%)} = 1,990$

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.17 merupakan hasil pengujian parsial pada variabel *Produk (X1)*, *Pelayanan (X2)*, *People (X3)*, *Citra (X4)*, terhadap variabel *Kepuasan (Y)*. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Persamaan Regresi yang terbentuk:

$$Y = 1,761 + 0,264 X1 + 0,187 X2 + 0,296 X3 + 0,344 X4$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya dari semua variabel mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa MAN Gondanglegi. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dengan dibuktikan nilai F statistik lebih besar dari F tabel, yaitu F hitung 49,320 dan F tabel 2,490 Dan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra yang secara parsial mempengaruhi kepuasan siswa MAN Gondanglegi.

dalam menggunakan produk yang ditawarkan. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $t_{\text{hitung}} = 2,214$  dan  $t_{\text{tabel}} = 1,990$ . Unsur yang masuk didalamnya adalah lingkungan fisik(bangunan fisik), peralatan, perlengkapan, desain bangunan sekolah yang disatukan dengan service yang diberikan.

Variabel pelayanan bisa dikatakan elemen yang selalu ada pada bidang usaha apapun, sehingga secara parsial juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai  $t$  hitung yaitu 2,323 dan  $t$  tabel yaitu 1,990.

Adapun variabel *people* yaitu secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat diketahui dari nilai  $t$  hitung yaitu 2,458 dan  $t$  tabel yaitu 1,990. sehingga dalam hal ini kepuasan sangat erat kaitannya dengan kinerja orang-orang yang melayani pelanggan. Penggunaan gaya bahasa yang baik dan lemah lembut juga mempengaruhi pelanggan.

Variabel *image*, secara parsial paling dominan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil analisa  $t$  hitung 2,633 dan  $t$  tabel 1,990, hal ini *image* lebih menekankan pada kesan yang jelas sehingga mudah untuk dinilai kinerjanya. *Image* merupakan pandangan seseorang terhadap suatu perusahaan atau organisasi.

Sehingga dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa MAN Gondanglegi adalah pada **variabel *image***