

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL DAN
RESPON PERILAKU TERHADAP KEPUASAN DAN PRESTASI SISWA
DI MAN 1 BOJONEGORO**

TESIS

OLEH:

AZALIA FITRIANA BRIGITA

NIM 200106220028



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL DAN
RESPON PEROLAKU TERHADAP KEPUASAN DAN PRESTASI SISWA
DI MAN 1 BOJONEGORO**

Tesis

Diajukan kepada

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
memenuhi salah satu persyaratan dan menyelesaikan Program Magister
Manajemen Pendidikan Islam

OLEH:

AZALIA FITRIANA BRIGITA

NIM 200106220028



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

LEMBAR PRESETUJUAN UJIAN TESIS

Nama : Azalia Fitriana Brigita
NIM : 200106220028
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Terhadap Kepuasan dan Prestasi Siswa di MAN 1 Bojonegoro

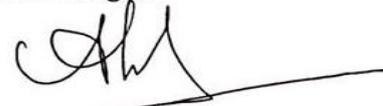
Setelah diperiksa dan dilakukan perbaikan, tesis dengan judul sebagaimana di atas telah disetujui untuk diuji.

Pembimbing I



Prof. Triyo Supriyatno, M.Ag, Ph.D
NIP. 19700427 200003 1 001

Pembimbing II



Dr. Hl. Ni'matuz Zuhroh, M.Si
NIP. 19731212 200604 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Pendidikan Islam



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 19801001 200801 1 016

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku terhadap Kepuasan dan Prestasi Siswa di MAN 1 Bojonegoro” ini telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 07 Juli 2023

Dewan Penguji



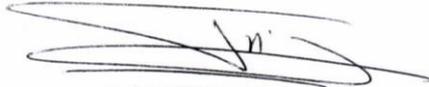
Dr. Muhammad Amin Nur, M.A
NIP. 19750123 200312 003

Ketua Sidang



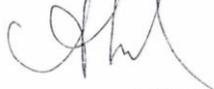
Dr. M. Fabim Tharaba, M.Pd
NIP. 19801001 200801 1 016

Penguji Utama



Prof. Triyo Supriyatno, M.Ag, Ph.D
NIP. 19700427 200003 1 001

Pembimbing I



Dr. Hj. Ni'matuz Zuhroh, M.Si
NIP. 19731212 200604 2 001

Pembimbing II

Mengetahui,

Dirjen Pascasarjana



Prof. Dr. H. Wabdimurni, M.Pd. Ak
NIP. 19690303 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azalia Fitriana Brigita
NIM : 200106220028
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Desa Sumberagung Rt: 08 Rw: 02, Kecamatan Dander,
Kabupaten Bojonegoro
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FAKTOR
EMOSIONAL DAN RESPON PERILAKU TERHADAP
KEPUASAN DAN PRESTASI SISWA DI MAN 1
BOJONEGORO

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali saya secara tertulis dikutip dalam maskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Batu, 19 Juni 2023

Hormat Saya,



Azalia Fitriana Brigita
NIM. 200106220028

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur yang mendalam penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Hanya dengan karunia dan pertolonganNya, karya sederhana ini dapat terwujud. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita ke jalan kebenaran dan kebaikan.

Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

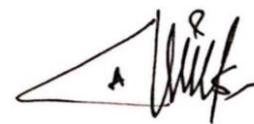
1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang memberikan perhatian luas dan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Wahidmurni, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana UIN Maulana mlaik Ibrahim Malang, yang telah memberikan banyak kemudahan dengan fasilitas yang telah disediakan dalam rangka penyelesaian penulisan tesis ini.
3. Bapa Prof. Triyo Supriyatno, M.Ag, Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Ni'matuz Zuhroh, M.Si selaku dosen pembimbing II yang disela kesibukan beliau tak kenal lelah membimbing, memberikan saran dan motivasi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Bapak Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd selaku Ketua Program Studi dan Bapak Dr. Muhammad Amin Nur, M.A selaku sekertaris Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam pada Program Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak memberikan kemudahan, motivasi dan saran berharga kepada penulis dalam mnyelesaikan tesis ini.
5. Kedua orang tua saya, ibu dan ayah yang telalu mendoakan dan memotivasi penulis. Beliau adalah motivator terbaik penulis, semoga penulis dapat memberikan manfaat baik dunia maupun akhirat beliau berdua.

6. Suami tercinta saya, Jamaludin Anwar, S.Ak yang selalu memberikan support dan selalu sabar mendampingi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak M. Saifudin Yulianto, M.Pd.I selaku kepala madrasah dan Bapak Dr. Roli Abdul Rohman, M.Ag selaku Waka Humas MAN 1 Bojonegoro, yang telah memberikan izin, membimbing dan mengarahkan peneliti untuk melakukan penelitian di MAN 1 Bojonegoro.
8. Rikhlatus zakiyah, M.Pd yang selalu membantu serta memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Ibu kepala sekolah dan bapak/ibu dewan guru SD Negeri 3 Gunungjati yang senantiasa memberikan support, dan mengizinkan saya tetap mengajar berbarengan dengan mengerjakan tesis ini
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Magister Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020 genap, terutama kelas MMPI-B yang senantiasa memberikan masukan dan suport kepada penulis, sehingga tesis selesai.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati dan kesabaran diri atas keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan tesis ini, maka penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan tesis ini. Semoga apa yang menjadi kekurangan peneliti bisa disempurnakan oleh peneliti selanjutnya

Peneliti berharap semoga kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT berupa pahala yang berlipat ganda. Semoga kita semua dapat mengambil manfaat dari karya tulis ini dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan hidayah dan petunjuk-Nya kepada kita semua.

Malang, 19 Juni 2023



Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| MOTTO | xi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI..... | xiv |
| ABSTRAK | xvii |
| ABSTRACT..... | xix |
| خلاصة | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 6 |
| F. Asumsi Penelitian..... | 8 |
| G. Ruang Lingkup Penelitian | 9 |
| H. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian..... | 9 |
| I. Definisi Operasional..... | 16 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 20 |
| A. Konsep Lembaga Pendidikan | 20 |
| B. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)..... | 26 |
| C. Faktor Emosional (<i>Emosional Factor</i>) | 35 |
| D. Respon Perilaku (<i>Behavior Intention</i>) | 40 |
| E. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) | 43 |
| F. Prestasi Siswa | 50 |
| G. Kerangka Berfikir | 53 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 60 |

| | |
|---|------------|
| A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian | 60 |
| B. Variabel Penelitian..... | 61 |
| C. Populasi Penelitian..... | 67 |
| D. Pengumpulan Data..... | 69 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 70 |
| F. Uji Validitas Dan Reablilitas..... | 71 |
| G. Analisis Data..... | 73 |
| H. Prosedur Penelitian | 79 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 80 |
| A. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 80 |
| B. Analisis Data..... | 87 |
| 1. Uji Normalitas..... | 87 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas | 89 |
| 3. Uji Multikolinearitas..... | 91 |
| 4. Uji Hipotesis | 93 |
| 5. Hasil Koefisien Determinasi (Uji R ²)..... | 97 |
| 6. Hasil Uji Path Analisis..... | 98 |
| BAB V PEMBAHASAN | 104 |
| A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa | 104 |
| B. Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Siswa | 108 |
| C. Pengaruh Respon Perilaku Terhadap Kepuasan Siswa | 110 |
| D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Siswa | 111 |
| E. Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Prestasi Siswa | 112 |
| F. Pengaruh Respon Perilaku Terhadap Prestasi Siswa | 114 |
| G. Kualitas layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Berpengaruh Terhadap Kepuasan Siswa | 115 |
| H. Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Berpengaruh Terhadap Prestasi Siswa | 117 |
| BAB VI PENUTUP | 119 |
| A. Kesimpulan..... | 119 |
| B. Implikasi Teoritis..... | 120 |
| C. Saran..... | 122 |

| | |
|---------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 124 |
| LAMPIRAN..... | 130 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Daftar Prestasi MAN 1 Bojonegoro Pada Bulan Januari-Mei 2022 | 2 |
| Tabel 1.2 Orisinalitas Penelitian | 14 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian | 62 |
| Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian | 67 |
| Tabel 3.3 Skala Pengukuran Alternatif Jawaban Responden..... | 71 |
| Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan | 80 |
| Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Faktor Emosional..... | 83 |
| Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Respon Perilaku..... | 84 |
| Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan siswa..... | 86 |
| Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Prestasi Siswa | 87 |
| Tabel 4.6 Uji Normalitas Persamaan 1 | 88 |
| Tabel 4.7 Uji Normalitas Persamaan 2 | 88 |
| Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1 | 90 |
| Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2 | 90 |
| Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas persamaan 1 | 91 |
| Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Persamaan 2..... | 92 |
| Tabel 4.12 Uji F Persamaan 1 | 93 |
| Tabel 4.13 Uji F Persamaan 2..... | 94 |
| Tabel 4.14 Uji t X1, X2 dan X3 Terhadap Y1 | 95 |
| Tabel 4.15 Uji t X1, X2 dan X3 terhadap Y2 | 96 |
| Tabel 4.16 Uji R2 X1, X2 dan X3 terhadap Y1 | 98 |
| Tabel 4.17 Uji R2 X1, X2 dan X3 terhadap Y2..... | 98 |
| Tabel 4.18 Koefisien Jalur Model 1 | 99 |
| Tabel 4.19 Korelasi Jalur Model 1 | 99 |
| Tabel 4.20 Tabel Hasil Perhitungan Pengaruh 1..... | 100 |
| Tabel 4.21 Koefisien Jalur Model 2 | 101 |
| Tabel 4.22 Korelasi Jalur Model 2..... | 101 |
| Tabel 4.23 Tabel Hasil Perhitungan Pengaruh 2 | 102 |

MOTTO

“خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ”

“Sebaik-baik Manusia Adalah yang Paling Bermanfaat Bagi Manusia Lain “

(HR Ahmad dan Thabrani)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati Kupersembahkan tesis ini teruntuk orang yang aku sayangi

“Penebar kasih sayang, penuntun hidup dan setiap sepertiga malam do’anya selalu menyertai anak-anaknya hingga sampai saat ini”

Ibuku tercinta **Kamriyat**, Kakek tercinta **Tasman** dan ayah tercinta **Suyadi**, dengan pengorbanan lahir batin, mengasuh, membimbing menuju pintu kesuksesan yang senantiasa kumohon do’a dan ridhonya dalam setiap langkah hidupku.

Suami Tercintaku Ahmad Jamaludin Anwar

“Kamu adalah malaikat penjagaku, yang membuat aman dari kesedihan dan kegagalan. Yang menunjukkan cara yang benar dan menghibur saat kritis dan selalu meridhoi semua langkahku untuk terus belajar di dunia pendidikan serta merampal semua do’a-do’a untukku”

Ibu Guru/Bpk Guru/ Kyaiku/Bunyaiku/Dosenku

Tidak bisa kusebut satu persatu tapi selama aku masih hidup do’a akan selalu untukmu, terimakasih sudah membimbingku.

“Seluruh Murid-muridku & Sahabat-sahabatku Tercinta dan Terkasih”

Tidak bisa kusebutkan satu persatu tapi selama aku masih hidup do’a akan selalu untukmu, terimakasih sudah mengisi dan mewarnai cerita dalam hidupku.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Ketentuan Umum

Transliterasi adalah pemindahan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari Bahasa Arab. Sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi. Transliterasi yang digunakan Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merujuk pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

B. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| أ | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Ša | š | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ḥa | ḥ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |

| | | | |
|---|--------|----|----------------------------|
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Ṣad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik dibawah) |
| ط | Ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik dibawah) |
| ع | `ain | ` | koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ” | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

C. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| َ | Fathah | A | A |
| ِ | Kasrah | I | I |
| ُ | Dammah | U | U |

Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|----------------|-------------|---------|
| يَ | Fathah dan ya | Ai | a dan u |
| وَ | Fathah dan wau | Au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- سَأَلَ suila
- هَأَلَ haula
- كَيْفَ kaifa

ABSTRAK

Brigita, Azalia Fitriana, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku terhadap Kepuasan dan Prestasi Siswa Di MAN 1 Bojonegoro. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: (1) Prof. Triyo Supriyatno, M.Ag, Ph.D (2) Dr. Hj. Ni'matuz Zuhroh, M.Si

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Respon Perilaku Kepuasan Siswa dan Prestasi Siswa

Lembaga pendidikan perlu menyadari bagaimana membantu memberikan arahan persepsi siswa agar menghasilkan perilaku positif dengan mempelajari respon perilaku siswa, sehingga siswa berkenan menyampaikan informasi positif kepada masyarakat umum, tetap bersama institusi serta melakukan rekomendasi kepada pihak lain untuk menempuh pendidikan di lembaga pendidikan tersebut. Selain itu kepuasan siswa dapat memberikan dampak positif terhadap respon perilaku siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan, (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa, (2) pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan siswa, (3) pengaruh respon perilaku terhadap kepuasan siswa, (4) pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa, (5) pengaruh faktor emosional terhadap prestasi siswa, (6) pengaruh respon perilaku terhadap prestasi siswa, (7) pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa, (8) pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa. Pendekatan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan survei. Teknik instrumennya adalah angket/kuisisioner. Populasi dari penelitian ini adalah siswa MAN 1 Bojonegoro yaitu sejumlah 89 siswa. teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear. Dalam menganalisis data dibantu dengan menggunakan *software* SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, berarti kepuasan siswa dapat meningkat apabila kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan bagus maka kepuasan siswa juga semakin meningkat. (2) faktor emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, berarti kepuasan siswa dapat meningkat apabila faktor emosional kepala sekolah, guru, staff dan karyawan lembaga pendidikan baik maka kepuasan siswa akan semakin meningkat. (3) respon perilaku memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa, dapat disimpulkan apabila respon yang diberikan baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa, (4) kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi siswa, berarti kualitas layanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya prestasi siswa. (5) faktor emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap prestasi siswa, berarti prestasi siswa dapat meningkat apabila faktor emosional kepala sekolah, guru, staff dan karyawan baik maka kepuasan siswa akan meningkat. (6) respon perilaku berpengaruh positif terhadap prestasi siswa, (7) kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh

positif signifikan terhadap kepuasan siswa, dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku maka akan semakin meningkat pula kepuasan siswa, (8) kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku tidak berpengaruh terhadap prestasi siswa, hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari uji jalur yang menghasilkan pengaruh -2%.

ABSTRACT

Brigita, Azalia Fitriana, 2023. The Influence of Service Quality and Emotional Factors on Behavioral Responses and Student Satisfaction as Intervening Variables at MAN 1 Bojonegoro. Thesis, Postgraduate Islamic Education Management Study Program, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: (1) Prof. Triyo Supriyatno, M.Ag, Ph.D (2) Dr. Hj. Ni'matuz Zuhroh, M.Si

Key Words: Service Quality, Emotional Factors, Behavioral Responses and Student Satisfaction

Educational institutions need to be aware of how to help provide direction for student perceptions in order to produce positive behavior by studying student behavioral responses, so that students are willing to convey positive information to the general public, remain with the institution and make recommendations to other parties to pursue education at these educational institutions. In addition, student satisfaction can have a positive impact on student behavioral responses.

This study aims to explain, (1) the effect of service quality on student satisfaction, (2) the effect of emotional factors on student satisfaction, (3) the effect of behavioral responses on student satisfaction, (4) the effect of service quality on student achievement, (5) the effect emotional factors on student achievement, (6) the effect of behavioral responses on student achievement, (7) the effect of service quality, emotional factors and behavioral responses on student satisfaction, (8) the effect of service quality, emotional factors and behavioral responses on student achievement. The approach in this study uses a quantitative approach with data collection using a survey. The instrument technique is a questionnaire / questionnaire. The population of this study were students of MAN 1 Bojonegoro, namely a total of 89 students. data analysis technique using linear regression analysis. In analyzing the data assisted by using SPSS 25 software.

The results of the study show that (1) service quality has a significant positive effect on student satisfaction, meaning that student satisfaction can increase if the quality of services provided by educational institutions is good, student satisfaction will also increase. (2) emotional factors have a significant positive effect on student satisfaction, meaning that student satisfaction can increase if the emotional factors of school principals, teachers, staff and employees of educational institutions are good, student satisfaction will increase. (3) behavioral response has a positive influence on student satisfaction, it can be concluded that if the response given is good, it will further increase student satisfaction, (4) service quality has a significant positive effect on student achievement, meaning that good service quality will have an impact on increasing student achievement. (5) emotional factors have a significant positive effect on student achievement, meaning that student achievement can increase if the emotional factors of the principal, teachers, staff and employees are good, student satisfaction will increase. (6) behavioral responses have a positive effect on student achievement, (7) service quality, emotional factors and behavioral

responses have a significant positive effect on student satisfaction, it can be concluded that the better the quality of service, emotional factors and behavioral responses, the more student satisfaction will also increase, (8) service quality, emotional factors and behavioral responses have no effect on student achievement, this is evidenced by the results of the path test which produces a - 2% effect.

خلاصة

بريجيتا ، أزاليا فيتريانا ، ٢٠٢٣. تأثير جودة الخدمة والعوامل العاطفية على الاستجابات السلوكية ورضا أطروحة ، برنامج دراسة الماجستير .ولاية المدرسة العليا 1 بوجونيجورو الطلاب كمتغيرات متداخلة في للدراسات العليا في إدارة التربية الإسلامية ، جامعة الولاية الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج ، ماجستير، دكتوراه (2) د. هجرية. نعمتوز زهره ، ماجستير تريو سوبرياتنو .المستشارون: (1) أ.د

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، والعوامل العاطفية ، والاستجابات السلوكية ، ورضا الطلاب

يجب أن تكون المؤسسات التعليمية على دراية بكيفية المساعدة في توفير التوجيه لتصورات الطلاب من أجل إنتاج سلوك إيجابي من خلال دراسة الاستجابات السلوكية للطلاب ، بحيث يكون الطلاب على استعداد لنقل المعلومات الإيجابية إلى عامة الناس ، والبقاء مع المؤسسة وتقديم توصيات للآخرين الأطراف لمتابعة التعليم في هذه المؤسسات التعليمية. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يكون لرضا الطلاب تأثير إيجابي على استجابات الطلاب السلوكية

تهدف هذه الدراسة إلى شرح ، (1) تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب ، (2) تأثير العوامل العاطفية على رضا الطلاب ، (3) تأثير الاستجابات السلوكية على رضا الطلاب ، (4) تأثير جودة الخدمة. على تحصيل الطلاب ، (5) تأثير العوامل العاطفية على تحصيل الطلاب ، (6) تأثير الاستجابات السلوكية على تحصيل الطلاب ، (7) تأثير جودة الخدمة والعوامل العاطفية والاستجابات السلوكية على رضا الطلاب ، (8) التأثير جودة الخدمة والعوامل العاطفية والاستجابات السلوكية على تحصيل الطالب. يستخدم النهج في هذه الدراسة نهجًا كميًا مع جمع البيانات باستخدام المسح. تقنية الأداة هي استبيان / استبيان. كان مجتمع هذه ، أي ما مجموعه 89 طالبًا. تقنية تحليل البيانات باستخدام MAN 1 Bojonegoro الدراسة من طلاب SPSS 25 تحليل الانحدار الخطي. في تحليل البيانات بمساعدة استخدام برنامج

تظهر نتائج الدراسة أن (1) جودة الخدمة لها تأثير إيجابي كبير على رضا الطلاب ، مما يعني أن رضا الطلاب يمكن أن يزداد إذا كانت جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية جيدة ، كما سيزداد رضا الطلاب. (2) العوامل العاطفية لها تأثير إيجابي كبير على رضا الطلاب ، مما يعني أن رضا الطلاب يمكن أن يزداد إذا كانت العوامل العاطفية لمديري المدارس والمعلمين والموظفين والعاملين في المؤسسات التعليمية جيدة ، سيزداد رضا الطلاب. (3) للاستجابة السلوكية تأثير إيجابي على رضا الطلاب ، ويمكن استنتاج أنه إذا كانت الاستجابة المقدمة جيدة ، فإنها ستزيد من رضا الطلاب ، (4) جودة الخدمة لها تأثير إيجابي كبير على تحصيل الطلاب ، مما يعني أن الخدمة الجيدة سيكون للجودة تأثير على زيادة تحصيل الطلاب. (5) العوامل العاطفية لها تأثير إيجابي كبير على تحصيل الطلاب ، مما يعني أن تحصيل الطلاب يمكن أن يزداد إذا كانت العوامل العاطفية للمدير والمعلمين والموظفين والموظفين جيدة ، سيزداد رضا الطلاب. (6) الاستجابات السلوكية لها تأثير إيجابي على تحصيل الطلاب ، (7) جودة الخدمة ، والعوامل العاطفية والاستجابات السلوكية لها تأثير إيجابي كبير على رضا الطلاب ، ويمكن استنتاج أنه كلما كانت جودة الخدمة أفضل ، والعوامل العاطفية والاستجابات السلوكية كلما زاد رضا الطلاب ، (8) لا تؤثر جودة الخدمة والعوامل العاطفية والاستجابات السلوكية على تحصيل الطلاب ، ويتضح ذلك من خلال نتائج اختبار المسار الذي ينتج عنه تأثير -2٪.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman lembaga pendidikan berlomba-lomba dalam memberikan layanan terbaiknya. Seperti halnya yang dilakukan oleh MAN 1 Bojonegoro yang merupakan madrasah favorit di Kota tersebut, hal ini didasarkan pada observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Jumlah peserta didik yang mendaftarkan diri terus meningkat, sehingga pihak sekolah menyeleksi calon peserta didiknya. Oleh karena itu menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut faktor yang mempengaruhi respon perilaku dan kepuasan pelanggan disekolah tersebut.

Daya minat peserta didik tidak terlepas dari pelayanan serta faktor emosional yang dilakukan oleh pihak madrasah. Hal yang dilakukan oleh kepala sekolah yakni dengan cara berkolaborasi dengan wakil kepala sekolah, guru serta staff, hal tersebut bertujuan untuk terus memperbaiki citra pelayanan yang terbaik pada siswa/orang tua siswa. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap respon perilaku siswa, serta berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan beberapa pernyataan serta hasil penelitian diatas, maka dapat dijadikan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yakni kaitannya dengan kualitas layanan, faktor emosional, perilaku serta kepuasan siswa disekolah. Pemilihan lokasi penelitian ini di MAN 1 Bojonegoro dikarenakan ada beberapa alasan. Berdasarkan data yang telah dihimpun

oleh peneliti keunggulan dari MAN 1 Bojonegoro memiliki 1198 siswa pada tahun ajaran 2022/2023¹. Selain itu fasilitas yang dimiliki oleh MAN 1 Bojonegoro juga sangat memadai baik itu dari sara prasarana maupun pembelajaran yang diberikan oleh guru.

Pada tahun 2022 ini tiga guru perempuan berhasil membawa pulang belasan medali dalam bidang pendidikan dan seni dalam kurun waktu lima bulan, serta beberapa prestasi yang diperoleh siswa. Berikut rekapan prestasi yang didapatkan dalam kurun waktu lima bulan²:

Tabel 1.1. Daftar Prestasi MAN 1 Bojonegoro Pada Bulan Januari-Mei 2022

| NO | Nama | Bidang Lomba | Keterangan |
|----|-----------------|--|---|
| 1 | Thea Widiartari | Geografi | 14 Mendali |
| 2 | Agustinayanti | Lomba menulis puisi dan geguritan dalam ajang ajang piala kinanthi 2022 di negeri Jiran Malaysia | Juara Harapan 1 |
| 3 | Nadhif Ulfia | Lomba menulis puisi piala kinanthi 8 dan lomba menulis di media pendidikan plus | Juara 3 |
| 4 | Siswa-siswi | Olimpiade | 11 siswa berhasil membawa medali emas, perak dan perunggu |

Sarana dan prasarana yang diberikan oleh MAN 1 Bojonegoro diantaranya perpustakaan, laboratorium lengkap (komputer, kimia, fisika,

¹ <http://20504570.siap-sekolah.com/data-siap/siswa-daftartingkat/>, diakses tanggal 8 Oktober 2022

² Samian, 3 Guru MAN 1 Bojonegoro Sabet Belasan Medali Bidang Pendidikan dan Seni, <https://www.suarabanyuurip.com/pendidikan/read/171158/3-guru-man-1-bojonegoro-sabet-belasan-medali-bidang-pendidikan-dan-seni>. Diakses tanggal 24 November 2022

bahasa, ips dan agama), masjid, auditorium, pesantren, ruang kelas yang memadai, kantin, serta parkir sekolah yang luas³. MAN 1 Bojonegoro sendiri memiliki 3 jurusan diantara agama, IPA dan IPS, serta mempunyai program yakni SKS, Unggulan dan Reguler.

Dengan berbagai alasan MAN 1 Bojonegoro merupakan madrasah yang mempunyai keunggulan dengan dibuktikan jumlah siswa yang banyak. Hal tersebut menjadi bukti bahwa MAN 1 Bojonegoro menjadi madrasah yang diminati oleh para siswa dan orang tua siswa. Oleh sebab itu peneliti ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Terhadap Kepuasan Siswa dan Prestasi Siswa di MAN 1 Bojonegoro”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro?
2. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro?
3. Apakah prestasi siswa berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro?

³ <https://man1bojonegoro.sch.id/halaman/fasilitas>, diakses tanggal 9 Oktober 2022

5. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro?
6. Apakah respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro?
7. Apakah kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro?
8. Apakah kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, diantara tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
2. Untuk menganalisis faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
3. Untuk menganalisis respon perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa
4. Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.
5. Untuk menganalisis faktor emosional berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.
6. Untuk menganalisis respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro

7. Untuk menganalisis kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro
8. Untuk menganalisis kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi kepada berbagai pihak yang terkait, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang kualitas layanan dan kepuasan siswa, dapat diperoleh dimensi-dimensi pembentuk kualitas layanan, faktor emosional, perilaku dan kepuasan siswa dalam konteks Madrasah Aliyah. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah pengetahuan khususnya pada manajemen mutu Lembaga Pendidikan Islam.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi praktis kepada berbagai pihak antara lain:

- a) Manfaat bagi Lembaga Pendidikan

Pertama, Bagi Madrasah Aliyah Negeri 1 Bojonegoro dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada para pengguna layanan jasa yang sesuai dengan apa yang harapkan siswa melalui pelayanan yang sesuai dengan dirasakan dan

diharapkan siswa mampu mempertahankan serta meningkatkan citra yang baik dihadapan stakeholder. Kedua, bagi unit kehumasan dapat memberikan informasi mengenai perilaku dan kepuasan siswa. Dengan informasi ini, bagian humas dapat melakukan prediksi kecenderungan dalam memberikan input positif dan negatif, sehingga kegiatan kehumasan dapat berjalan efektif dalam menjaga dan meningkatkan image MAN 1 Bojonegoro.

b) Manfaat bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah dan menambah informasi empirik dalam hal kualitas layanan dan faktor emosional yang akan menimbulkan perilaku dan kepuasan siswa yang dapat dipakai sebagai data banding atau rujukan dengan menambah ataupun mengubah variabel lain serta dapat menyempurnakan penelitian ini.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap masalah penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dapat dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data. Maka hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis

terhadap rumusan masalah penelitian, belum berupa jawaban empirik dengan data.⁴ Adapun rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor emosional terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor emosional terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara respon perilaku terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara respon perilaku terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.
5. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor emosional terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor emosional terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal. 96

6. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara respon perilaku terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara respon perilaku terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.

7. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro.

8. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kprestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa MAN 1 Bojonegoro.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar yang dijadikan sebagai kerangka berfikir pada penelitian yang sedang dilakukan. Asumsi yang pada umumnya dipercaya atau dipegang tentang hubungan sebab akibat harus juga diperhitungkan. Oleh karena itu untuk mengetahui asumsi penelitian yang dilakukan, maka dapat dipaparkan beberapa kerangka yang akan dikemukakan antara lain:

1. Kualitas layanan sebuah lembaga pendidikan untuk mengetahui seberapa besar kualitasnya dapat diukur dari 5 dimensi diantaranya *tangible, responsive, empathy, reliability* dan *assurance*.
2. Asumsi ini menyatakan bahwasannya yang mempengaruhi kepuasan siswa dan perilaku siswa yakni standar kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah.
3. Ketika seluruh harapan yang didapatkan sesuai dengan kenyataan maka pelanggan dikatakan puas, pelanggan yang dimaksud disini ialah siswa/peserta didik MAN 1 Bojonegoro.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Adanya ruang lingkup penelitian yakni sebagai batasan masalah dalam melakukan penelitian. Agar penelitian ini dapat dilakukan secara maksimal maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada: (1) lokasi penelitian, (2) variable penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Bojonegoro dengan populasi penelitian yakni seluruh siswa MAN 1 Bojonegoro. Penelitian ini terdiri dari 4 variable antara lain, Kualitas Layanan (X1), Faktor Emosional (X2), Respon Perilaku (X3), Kepuasan Siswa (Y1) dan Prestasi Siswa (Y2).

H. Penelitian Terdahulu dan Originalitas Penelitian

Originalitas penelitian memiliki fungsi untuk menghindarkan sebuah penelitian dengan kajian yang serupa. Substansi pada penelitian ini yakni memfokuskan persepsi siswa pada kualitas layanan dan faktor emosional terhadap respon perilaku dan kepuasan siswa. Berdasarkan pencarian

terhadap literatur yang berkaitan dengan objek penelitian ini, maka penulis akan memaparkan beberapa karya ilmiah mahasiswa baik berupa Tesis maupun Disertasi atau buku yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

1. Pertama, Indah Lestari (2019) Analisis Pengaruh Faktor Emosional, Kemudahan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Mc. Donald Store Pandanaran). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisisioner kepada pelanggan di Mc Donald Store Pandaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis data yang digunakan yakni regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel faktor emosional, kemudahan, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mc Donald Store Pandaran. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji ketepatan model tersebut dengan nilai signifikansi tersebut diperoleh bahwa nilai signifikansi F sebesar 32.084 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai adjusted R square pada model regresi diperoleh sebesar 0,567 yang artinya 56,7 persen variabel kepuasan pelanggan⁵
2. Kedua, Lailatul Rozabiyah (2019) . Pengaruh kualitas informasi dan service quality terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta pengumpulan data melalui kuisisioner dan wawancara kepada mahasiswa pascasarjana program magister dengan jumlah sampel 100 mahasiswa. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil

⁵ Indah, Lestari, Analisis Pengaruh Faktor Emosional, Kemudahan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Mc. Donald Store Pandanaran).

penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pascasarjana dengan koefisien dan P Value sebesar 0,251 (0,000) serta service quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana dengan koefisien dan P value sebesar 0,600 (0,000). Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pascasarjana kepada mahasiswa.⁶

3. Ketiga, Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantar dan I Putu Gede Sukaatmadja (2016) Pengaruh *service quality* terhadap *satisfaction* dan *customer loyalty* koperasi dadirah di Hili Timor-Leste. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar angket dan melakukan wawancara. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Dalam Diak Rai Hamtuk dengan sampel sebanyak 64 orang anggota. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis Partial Least Square. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa service quality berpengaruh positif terhadap satisfaction dan customer loyalty, tetapi disini satisfaction tidak berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty.⁷
4. Satria Mirsyah Affandy Nasution (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada pengguna Aplikasi jasa Gojek Di Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori. Menggunakan teknik

⁶ Lailatul Rozabiyah, *Pengaruh Kualitas Informasi dan Service Quality terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019.

⁷ Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, I Puti Gede Sukaatmadja, *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperaso Dadirah Di Dili Timor-Leste*, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.3, Universitas Udayana Bali, 2016

pengumpulan data dengan menyebar angket yang hasilnya di konversikan menjadi angka yang akan ditabulasikan kedalam pengolahan data. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang diseluruh konsumen kota Medan yang mempunyai aplikasi Gojek. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data analisis regresi linier berganda dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Kemudian dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji-t) dan uji hipotesis secara simultan (uji-f). Setelah itu dilakukan uji koefisien determinasi untuk melihat sejauh mana varians variabel yang ada dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi jasa Gojek di Medan⁸.

5. Imdad Rabbani (2020), Pengaruh *Service Quality & Brand Image* Lembaga Pendidikan Terhadap *Behavioral Intention* Siswa (Studi Pada Madrasah Aliyah Swasta Terakreditasi A Di Kota Malang). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui survey langsung yang dilakukan kepada kepala sekolah yang menjadi obyek penelitian dengan melalui koordinasi dengan pihak kepala madrasah. Populasi yang diambil dalam penelitian ini ialah 128 responden yang kemudian diproportionalkan pada siswa kelas XI dan XII di masing-masing madrasah aliyah. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode analisis statistik antara lain analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta uji

⁸ Satria Mirsya affandy Naustion, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada pengguna Aplikasi jasa Gojek Di Medan*, Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan, Universitas Muahammadiyah Sumatera Utara Medan. 2021

hipotesis⁹. Hasil dari penelitian ini ialah service quality lembaga pendidikan mempunyai pengaruh positif terhadap signifikan terhadap behavioral intention siswa.

6. Windi Dian Sari, (2019). Pengaruh Persepsi Faktor Rasional dan Emosional Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, serta metode penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai populasi penelitian adalah seluruh orang tua yang terdiri dari kelas 1- kelas 6 yang berjumlah 138 responden. Hasil dari penelitian ini ialah terdapat pengaruh positif, kuat dan signifikan antara faktor rasional dan kompetensi faktor emosional secara bersama-sama dengan kepuasan orang tua siswa, dengan dibuktikan oleh hasil koefisien korelasi ganda ($R_{y.1.2}$) adalah 0,693 (korelasi kuat) dan koefisien determinasi (R^2)= 0,480, yang berarti bahwa faktor rasional dan faktor emosional secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 48,0% sisanya 52,0% ditentukan oleh faktor lainnya¹⁰.

⁹ Imdad, Rabbani, Pengaruh Service Quality & Brand Image Lembaga Pendidikan Terhadap Behavioral Intention Siswa (Studi Pada Madrasah Aliyah Swasta Terakreditasi A Di Kota Malang), (Uin Malang: Tesis, 2020)

¹⁰ Windi Dian Sari, Pengaruh Persepsi Faktor Rasional Dan Emosional Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang, Tesis, Institut PTIQ Jakarta 2019

Tabel 1.2 Orisinalitas Penelitian

| No | Nama Peneliti | Persamaan | Perbedaan | Orisinalitas Penelitian |
|----|---------------------------|---|--|---|
| 1 | Indah Lestari (2019) | Melakukan uji coba pengaruh antara variabel faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif | Pengelitian ini menguji hubungan langsung dari variabel <i>service quality</i> dan <i>emosional factor</i> terhadap variabel <i>behavior intention</i> dan <i>customer satisfaction</i> Pemilihan lokasi dan objek penelitian | Orisinalitas penelitian ini terletak pada objek penelitian responden. Dimana penelitian tersebut memilih tempat penelitian yang sudah mempunyai kredibilitas yang bagus sehingga tepat digunakan untuk pengujian teori yang sudah ada |
| 2 | Lailatul Rozabiyah (2019) | Melakukan uji coba pengaruh antara variabel <i>service quality</i> dan <i>customer satisfaction</i> Pendekatan kuantitatif | Penelitian terdahulu tidak melakukan pengujian keberpengaruhannya antara variabel <i>service quality</i> terhadap <i>behavior intention</i> . Pemilihan lokasi dan objek penelitian | Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>service quality</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pasacasarjana |

Tabel Lanjutan

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| 3 | Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Gantar dan I Putu Gede Sukaatmadja (2016) | Menggunakan pengujian pengaruh Variabel <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> Pendekatan kuantitatif | Penelitian terdahulu tidak melakukan pengujian keberpengaruh antara variabel <i>service quality</i> terhadap variabel <i>behavior intention</i> Pemilihan lokasi penelitian dan objek penelitian | Hasil dari penelitian ini memnunjukkan bahwa <i>service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> |
| 4 | Satria Mirsya Affandy Nasution (2021) | Menggunakan pengujian pengaruh variabel faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan Pendekatan kuantitatif | Penelitian terdahulu tidak melakukan pengujian keberpengaruh antara variabel <i>service quality</i> terhadap variabel <i>behavior intention</i> Pemilihan lokasi penelitian dan objek penelitian. | Obyek penelitian ditunjukkan kepada siswa di madrasah aliyah negeri 1 bojonegoro Jumlah responden sebanyak 186 responden |
| 5 | Imdad Rabbani (2020) | Menggunakan pengujian pengaruh variabel <i>service quality</i> terhadap <i>behavioral intention</i> siswa Pendekatan kuantitatif | Penelitian terdahulu tidak melakukan pengujian keberpengaruh antara variabel <i>service quality</i> terhadap variabel <i>cutomer satisfaction</i> Pemilihan lokasi penelitian dan objek penelitian. | Hasil dari penelitian ini ialah <i>service quality</i> lembaga pendidikan mempunyai pengaruh positif terhadap signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> siswa. |
| 6 | Windi Dian Sari (2019) | Mempunyai kesamaan pada | Perbedaan pada variabel kualitas | Hasil penelitian ini |

Tabel Lanjutan

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | variabel faktor emosional dan kepuasan orang tua siswa | <p>pelayanan dan variabel perilaku siswa</p> <p>Obyek penelitian ditunjukkan siswa</p> <p>Pemilihan tempat penelitian</p> | adalah bahwa faktor emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua siswa |
|--|--|--|---|---|

I. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Disamping itu definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel yang diteliti. Definisi operasional juga bisa dikatakan sebagai petunjuk pelaksanaan dalam mengukur variabel.

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Service quality atau kualitas layanan adalah suatu bentuk sikap yang berkaitan namun tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan harapan dan performa. Pada dasarnya dicatat sebagai syarat penting dan juga sebagai penentu daya saing dalam sebuah layanan untuk membangun serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan¹¹. Sub variabel *service quality* terdiri dari 5 antara lain bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*¹²).

¹¹ Felix, *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. Business & Financial Affairs*, 5. 2017

¹² Michael Tanu Tjoanoto, Yohanes Sondang Kunto, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2013

2. Faktor Emosional (*Emosional Factor*)

Emosional factor merupakan rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya termasuk *emosional factor* yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang. *Emosional factor* berkaitan erat dengan perasaan serta pikiran yang didasarkan oleh beberapa sifat emosi¹³. Emosional adalah sifat perasaan hati serta pikiran yang khas dalam perilaku seseorang dengan berbagai macam keadaan kognitif, emosi serta psikologis, emosional sendiri sebagai pendorong kepuasan pelanggan. Sedangkan faktor emosional yang dimiliki oleh konsumen juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pada diri pelanggan¹⁴.

3. Respon Perilaku (*Behavior Intention*)

Behavior intention mengacu pada kemungkinan pelanggan kembali menggunakan jasa atau layanan perusahaan yang telah mereka gunakan atau menyebarkan informasi positif tentang perusahaan ke orang lain. *Behavior intention* merupakan suatu tindakan atau perilaku ikut serta dalam memberikan respon positif atau negative pada sebuah lembaga atas produk atau jasa yang telah diterima. Respon positif dibuktikan dengan adanya penggunaan layanan pendidikan secara terus-menerus, memberikan rekomendasi kepada orang lain atas kepuasan layanan yang telah diterima serta

¹³ Irawan, H. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (ketiga)*. Jakarta:Gramedia. 2015

¹⁴ Ekowati Sri Hariyati, *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta*, dalam Sripsi Institut Agama Islam Negeri Surakarta, www.eprints.iain-surakarta.ac.id, hal. 16 diakses 6 September 2022

mendorong orang lain agar yakin terhadap lembaga pendidikan tersebut. Begitupun sebaliknya *behavior intention* yang menhasilkan respon negative dibuktikan dengan pengalihan, memberikan keluhan atau kritikan terhadap lembaga pendidikan atas segala sesuatu yang diterima. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu mengkaji secara mendalam *behavior intention* siswa sebagai pelanggan utama untuk memastikan kelangsungan kualitas dan kuantitas siswa yang ada¹⁵.

4. **Kepuasan Siswa (*Customer Satisfaction*)**

Kepuasan peserta didik merupakan proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di sekolah/madrasah dengan harapan mereka pada sekolah/madrasah dan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebuah sekolah/madrasah tersebut dengan asumsi jika harapan siswa sesuai dengan kenyataan dan dapat dikatakan bahwasannya siswa tersebut juga puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah/madrasah tersebut, sebaliknya jika harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka siswa tidak merasa puas dengan layanan di sekolah/madrasah tersebut. Kepuasan peserta didik melibatkan kognitif serta komponen afektif yang mempengaruhi pembentukan kepuasan peserta didik, kepuasan peserta didik sebagai evaluasi kognitif dan afektif peserta didik

¹⁵ Trixie Nova Bella Tandijaya, *Analisis Pengaruh service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value dan Customer Satisfactions Sebagai Variabel Intervening Pada Pendidikan Tinggi*, Jurnal Manajemen Pemasaran. 2018

berdasarkan pengalaman pribadi di semua layanan dalam hubungan¹⁶.

5. Prestasi Siswa

Prestasi belajar adalah kalimat yang terdiri dari dua kata yakni “prestasi” dan “belajar”. Prestasi sendiri memiliki arti hasil dari sesuatu yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individu maupun kelompok. Menurut Mas’ud Abdul Qahar yang dikutip oleh Syaiful Bahjri Djamarah menyebutkan, prestasi merupakan apa yang telah dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang telah diperoleh dengan jalan keuletan kerja. Sedangkan arti belajar ialah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar guna memperoleh sejumlah kesan dari bahan yang telah dipelajari.

¹⁶ Ibid, 2018. Hal. 86

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Lembaga Pendidikan

1. Pengertian Lembaga Pendidikan Islam

Secara bahasa lembaga dapat diartikan sebagai badan atau organisasi. Secara istilah, dalam kamus besar bahasa Indonesia merupakan badan atau organisasi yang memiliki tujuan melakukan suatu penyelidikan keilmuan ataupun melakukan suatu usaha¹⁷. Secara umum dalam spesifikasinya bahwa lembaga memiliki arti suatu hal yang tidak asing lagi didengar oleh masyarakat, secara etimologi lembaga diartikan asal sesuatu, acuan, sesuatu yang memberikan bentuk pada yang lain, badan atau organisasi yang memiliki tujuan mengadakan suatu penelitian keilmuan atau melakukan suatu usaha. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa lembaga mengandung dua arti, yaitu: 1) pengertian secara fisik, materil, kongkrit, dan 2) pengertian secara non-fisik, non-materil dan abstrak¹⁸. Sedangkan kata pendidikan berarti usaha sadar serta terencana guna mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya.

Badan atau lembaga pendidikan merupakan sekelompok manusia atau organisasi yang mempunyai tanggung jawab mendidik atau dalam hal pendidikan kepada peserta didik sesuai dengan misi lembaga tersebut dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku individu ke arah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Dalam arti lain lembaga pendidikan

¹⁷ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: PT Gramedia, 2008), Hal. 808

¹⁸ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta ; Kalam Mulia, 2011), cet ke-9, h. 277

diartikan sebagai suatu bentuk organisasi yang tersusun relative tetap atas pola-pola tingkah laku, peranan-peranan relasi-relasi yang terarah dalam mengikat individu yang mempunyai otoritas formal dan sangsi hukum, guna ketercapainnya kebutuhan-kebutuhan sosial dasar¹⁹.

Lembaga pendidikan Islam yang memiliki kata Islam didalamnya, merupakan bagian dari perpaduan kata sebelumnya. Bahwa Islam adalah agama yang di ridhoi oleh Allah swt yang benar serta sempurna dan sebuahagama yang membawa rahmat bagi seluruh alam. Sebagaimana firman Allah swt dalam QS. Ali-Imran: 19, ssebagai berikut.

إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ وَمَا خْتَلَفَ الَّذِينَ أَوْتُوا الْكِتَابَ إِلَّا مِمَّا بَعَدَ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ وَمَنْ يَكْفُرْ
بِنِهَايَةِ اللَّهِ فَإِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ (19)

Artinya: “Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi Allah hanyalah Islam” (QS. Ali-Imran: 19)²⁰.

Islam merupakan pondasi dalam mengajarkan serta mengatur tentang seluk-beluk kehidupan mulai dari bangun tidur sampai dengan tidur kembali, dari hal yang kecil hingga hal-hal yang besar. Dengan agama islam diharapkan manusi dapat menjadi insan yang mulia, bertaqwa, beriman, berakhlak mulia serta baik dalam hubungan dengan Allah maupun hubungan baik dengan sesama manusia, sehingga dapat menjadikan dirinya diterima dalam lingkungan masyarakat.

Apabila diformulasikan maka lembaga pendidikan islam adalah suatu lembaga atau tempat yang terdapat berlangsungnya proses pendidikan islam yang dilakukan dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku individu kearah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan sekitarnya sehingga

¹⁹ Ibid...hlm. 278

²⁰ Al-Qur'an dan Terjemahnya

individu tersebut memiliki kekuatan dalam 'bidang spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dimasyarakat. Sedangkan menurut *terminology* lembaga pendidikan islam dapat diartikan suatu tempat berlangsungnya proses pendidikan islam. Namun demikian, dapat dipahami bahwa lembaga pendidikan islam merupakan suatu lingkungan yang didalamnya terdapat ciri-ciri ke-Islaman yang memungkinkan terselenggaranya pendidikan Islam yang baik²¹. Dapat dipahami bahwa lembaga pendidikan Islam merupakan organisasi atau tempat yang menyelenggarakan pendidikan Islam, mempunyai struktur organisasi yang jelas serta bertanggung jawab atas terlaksananya pendidikan Islam²².

Lembaga pendidikan Islam tentu harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga unggul serta mampu bersaing secara kompetitif. Disisi lain lembaga pendidikan Islam juga dituntut untuk meningkatkan dan menggali segala aspek pelayanan yang prima dimana hal tersebut berimplikasi pada peningkatan customer satisfaction, pun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka akan menurunkan customer satisfaction pada lembaga pendidikan itu sendiri.

2. Macam-Macam Bentuk Lembaga Pendidikan Islam

Di zaman sekarang lembaga pendidikan sangat dibutuhkan dalam proses pendidikan, oleh sebab itu lembaga pendidikan tersebut berfungsi sebagai penunjang terjadinya proses belajar mengajar secara aman, nyaman, tertib, menyenangkan dan berkelanjutan. Secara garis besar, layanan pendidikan

²¹ Abuddin Nata, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta; Gaya Medi Pratama, 2005), h.33

²² Bukhari Umar, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta, Amzah, 2010), Hal. 149

disederhanakan menjadi tiga macam, yaitu: pertama lembaga pendidikan informal (keluarga); kedua, lembaga pendidikan nonformal (masyarakat) dan; ketiga, lembaga pendidikan formal (sekolah).

a. Lembaga pendidikan informal.

Lembaga pendidikan informal yaitu pendidikan dalam keluarga. Keluarga merupakan pendidikan primer atau pertama seorang anak. Ki Hajar Dewantara, yang dikutip oleh Abuddin Nata dalam buku *Filsafat Pendidikan Islam* menjelaskan bahwa keluarga itu buat tiap-tiap orang adalah alam pendidikan yang permulaan²³. Dalam hal ini, orang tua berperan sebagai pendidik, dan si anak berperan sebagai anak didik. Oleh karena itu, keluarga harus menciptakan suasana yang edukatif supaya anak didiknya tumbuh serta berkembang menjadi manusia sebagaimana yang menjadi tujuan ideal dalam pendidikan Islam.

b. Lembaga pendidikan formal

Lembaga pendidikan formal atau lembaga sekolah. Sekolah sendiri memiliki arti lembaga pendidikan yang penting setelah keluarga. Sekolah berfungsi sebagai pembantu lembaga keluarga dalam melakukan pendidikan terhadap anak-anak. Disamping memberikan ilmu pengetahuan sekolah juga bertugas memberikan bimbingan serta arahan yang sesuai dengan ajaran Islam. Mengingat bahwa sekolah merupakan tempat khusus dalam menuntut berbagai macam ilmu pengetahuan.

Dalam buku *filsafat pendidikan Islam* dijelaskan bahwa di dalam Al-Qur'an tidak ada satu pun kata yang secara langsung menunjukkan

²³ Abuddin Nata, *Filsafat Pendidikan Islam...*, h. 35

arti sekolah (madrasah). Akan tetapi akar dari kata *madrasah*, yaitu dasara di dalam Al-Qur'an yang diulang sebanyak 6 kali²⁴. Kata *darasa* mengandung arti yang bermacam-macam, diantaranya berarti mempelajari sesuatu QS. Al-An'am ayat 105 yang berbunyi:

وَكَذَلِكَ نُصَرِّفُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يُظَاهِرُونَ (105)

Artinya: “Dan demikianlah Kami mengulang-ulangi ayat-ayat Kami supaya (orang-orang yang beriman mendapat petunjuk) dan orang-orang musyrik mengatakan: Engkau telah mempelajari ayat-ayat itu (dari Ahli Kitab), dan supaya Kami menjelaskan Al-qur'an itu kepada orang-orang yang mengetahui (QS. Al-An'am ayat 105)”²⁵.

Lembaga pendidikan yang selalu diidentikkan dengan lembaga pendidikan islam ialah pesatren, madrasah dalam wadah Madrasah ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah aliyah (MA), dan ada pula perguruan tinggi UIN/IAIN. Semua lembaga pendidikan ini telah dionsep dan dibangun yang berdasarkan pada sistem pendiidkan Islam.

c. Lembaga pendidikan nonformal

Lembaga pendidikan nonformal merupakan lembaga pendidikan yang ada di tengah lingkungan masyarakat yang tumbuh serta berkembang dari kalangan masyarakat Islam itu sendiri, baitu itu berupa pengajian-pengajian, majelis taklim dan masih banyak lagi. Pengajian yang dilakukan oleh masyarakat biasanya berupa mmebaca al-qur'an, hadist atau ceramah agama serta aktivitas-aktivitas keislaman lainnya²⁶.

²⁴ Abuddin Nata, *Filsafat Pendidikan Islam*...., h. 35

²⁵ Al-Qur'an dan terjemahnya

²⁶ Toto Suharto, dkk. (Ed.), *Rekonstruksi dan Modernisasi Lembaga Pendidikan Islam*, (Yogyakarta; Global pustaka Utama, 2005) h. 102

Masyarakat berperan sebagai lembaga pendidikan ketiga yang memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan pribadi seseorang. Selain itu masyarakat memiliki peran penting dalam upaya penyelenggaraan pendidikan, membantu pengadaan tenaga, biaya, sarana prasarana serta menyediakan lapangan pekerjaan. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS pada Pasal 9 yang berbunyi “Masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam penyelenggaraan pendidikan”²⁷.

Indonesia terkenal adanya konsep pendidikan berbasis masyarakat (*community based education*) hal tersebut sebagai upaya dalam memberdayakan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan umum maupun pendidikan yang berbasis keislaman. Masyarakat sendiri merupakan lembaga ketiga sebagai penyelenggara lembaga pendidikan non formal. Para pakar pendidikan berpendapat bahwa lapangan pendidikan yang ikut mempengaruhi perkembangan anak didik ialah keluarga, kelembagaan pendidikan dan lingkungan masyarakat. Keterkaitan antar tiga lapangan pendidikan ini baik formal, informal dan nonformal akan memberikan pengaruh positif bagi tumbuh kembang anak, termasuk dalam pembentukan jiwa keislaman mereka²⁸.

B. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

1. Pengertian Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas (*quality*) merupakan totalitas fitur serta karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya yang memuaskan

²⁷ Undang-Undang No. 20 tahun tentang SISDIKNAS

²⁸ Abdul Latif, 2009, *Pendidikan Berbasis Nilai Kemasyarakatan*, (Bandung ; PT Refika Aditama) h.35-37

kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat²⁹. Kualitas pelayanan sendiri berasal dari perbandingan antara apa yang pelanggan rasa penjual akan menawarkan (yaitu harapan mereka) dengan kinerja pelayanan penjual sebenarnya³⁰. Kualitas pelayanan sendiri dibangun atas dasar perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang telah mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah presentase perbedaan antara harapan pelanggan mengenai produk serta pengalaman natural yang didapatkan setelah memanfaatkan layanan atau mengkonsumsi produk. Faktor yang disarankan dalam pembahasan ini adalah kualitas yang dirasakan pelanggan seperti kualitas layanan, yang dimana harga produk dan jasa sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan³¹.

Dalam arti lain *service quality* merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen dan sangat penting pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin bagus *quality* (kualitas) maka jasa yang akan memberikan semakin baik, tentu saja akan memberikan citra yang baik dimata para konsumen maupun pelanggan. Dalam mencapai serta menghasilkan suatu kualitas jasa atau pelayan yang baik, suatu perusahaan jasa harus mengerti dan mengimplementasikan segala dimensi-dimensi kualitas jasa dengan tepat, hal tersebut dikarenakan pelanggan dalam menilai kualitas jasa suatu perusahaan, mereka menggunakan persepsinya

²⁹ Kotler, Philip dan Keller Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Hlm. 99

³⁰ Grönroos, C. 1984, "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 836-844

³¹ Grönroos, C. 1984, "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 836-844

dengan cara melihat dan merasakan dimensi-dimensi kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan lembaga atau perusahaan.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect* (“*Doing it right the first time*” atau keserasian dengan persyaratan), sedangkan dalam perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*³².

Menurut Rahmayanty indikator kualitas pelayanan dapat diantaranya sebagai berikut³³:

- a. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan.
- b. Ketanggapan atau daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesigapan karyawan dalam membantu konsumen serta memberikan pelayanan informasi secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*) digunakan sebagai pengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
- d. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi penampilan fisik, kebersihan dan kerapian karyawan serta kelengkapan komunikasi.

³² Antreas athanassopoulos, Spiros Gounaris dan Vlssis Stathakopoulos, Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study, (*European Journal of Marketing*, 2001) Vol. 35 No. 5/6, pp. 687-707

³³ Satria Mirsya Affandy Nasution....h. 146

- e. Keperdulian (*Empathy*), merupakan tatacara yang digunakan penyelenggara pelayan guna menunjukkan rasa keperdulian serta perhatian terhadap konsumen.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Tjiptono dan chandra (2005), menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*, berikut penjelasan dari beberapa dimensi diatas:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas menurut Parasuraman ialah kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara akurat serta dapat diandalkan. Maksudnya ialah pelayanan yang diberikan handal serta bertanggungjawab, karyawan sopan dan ramah³⁴. Reliabilitas berhubungan dengan kemampuan bada usaha guna memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan, akurat, dapat dipercaya, dan konsisten.

Mengadaptasi pendapat dari Parasuraman diatas, dalam konteks pendidikan yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan lembaga pendidikan itu untuk menjadikan peserta didik sebagaimana dijanjikan di dalam pernyataan visi pendidikan nasional yaitu terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat serta berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi

³⁴ Parasuraman Zeithaml, A.V & Berry L.L. A Conceptual Model Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, Vol 67, hlm 420-450

manusia yang berkualitas sehingga mampu menjawab tantangan zaman yang semakin maju dan berkembang³⁵.

Lembaga pendidikan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya (pelayanan prima) baik dari segi tenaga kependidikan, pendidikan, sarana dan prasarana, dan lain-lain. Hal ini dapat dilihat dari kompetensi guru, sarana dan prasarana, serta sumber-sumber belajar. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Hadits:

عَنْ عُبَادَةَ بْنِ الصَّامِتِ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ قَالَ: إِضْمَنْتُ لِي سِتًّا مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَضْمَنْ لَكُمْ الْجَنَّةَ. إِتَّصِدُّوْا إِذَا حَدَّثْتُمْ، وَ أَوْفُوا إِذَا وَعَدْتُمْ وَأَدُّوا إِذَا اتُّمِنْتُمْ، وَاحْفَظُوا فُرُوحَكُمْ، وَغَضُّوا أَبْصَارَكُمْ، وَكُفُّوا أَيْدِيَكُمْ. احمد و ابن ابى الدنيا و ابن حبان فى صحبه والحكم والبيهقى

Artinya: “Dari “Ubadah Bin Shamit RA sesungguhnya Nabi SAW bersabda: “Hendaklah kalian menjamin padamu enma perkara dari dirimu, nisvaya aku menjamin surga bagimu: 1. Jujurlah apabila kamu berbicara, 2. Sempurnakanlah (janjimu) apabila kamu berjanji, 3. Tunaikanlah apabila kamu diberi amanat, 4. Jagalah kemaluanmu, 5. Tundukkanlah pandanganu (dari ma’siyat) dan 6. Tahanlah tanganmu (dari hal yang tidak baik)” HR. Ahmad, Ibnu Abid-Dunya, Ibnu Habbin didalam Shahihnya, Hakim dan Baihaqi³⁶.

Berdasarkan Hadits diatas Nabi SAW menekankan bahwa Nabi memerintahkan kepada para hamba-hambanya untuk menepati janji yang sudah diikrarkan dan berkata jujur. Apabila dikaitkan dengan pendidikan maka hendaknya guru dan staff kependidikan memberikan layanan pendidikan sesuai dengan yang sudah dijanjikan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap ialah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu³⁷. Berkaitan dengan kesediaan serta

³⁵ Undang-Undang No 20 Tahun 2003

³⁶ Hadis Riwayat, Ahmad, Ibnu Abid-Dunya, Ibnu Hibbin di dalam Shahihnya, Hakim dan Baihaqi

³⁷ Parasuraman Zeithaml... h. 420-450

kemampuan karyawan guna membantu para konsumen serta memberikan respon terhadap permintaan konsumen, serta mengkonfirmasi kapan saja layanan akan diberikan dan memberikan layanan dengan tanggap. Responsiveness atau daya tanggap dibagi menjadi empat, yaitu: 1). Menginformasikan kepada konsumen tentang kepastian waktu penyampaian jasa, 2). Layanan yang segera atau cepat bagi konsumen, 3). Kesiediaan dalam membantu pelanggan, 4). Kesiapan dalam merespon permintaan pelanggan³⁸.

Dalam konteks pendidikan daya tanggap adalah suatu kemampuan guna membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada siswa dengan menyampaikan informasi yang jelas. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Insyirah Ayat: 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: "Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"³⁹

Dalam ajaran Islam dianjurkan untuk profesional artinya dapat bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyia-nyiaakan amanah yang telah menjadi tanggungjawabnya, selain itu sikap profesional juga harus selalu menepati komitmen.

c. Jaminan (*Assurance*)

Parasuraman berpendapat bahwa kemampuan karyawan tentang pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, kesopanan dalam melayani, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan

³⁸ Fandy Tjiptono. 2008, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, (ANDI. Yogyakarta) h. 157

³⁹ Al-Qur'an Terjemah

dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan⁴⁰. Berkaitan dengan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap badan usaha serta badan usaha bisa menciptakan rasa aman terhadap pelanggan, assurance juga diartikan bahwa karyawan selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan guna menjawab semua pertanyaan atau menangani masalah pelanggan.

Dalam konteks pendidikan jaminan ialah kompetensi guru, kemampuan para guru serta staff untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada sekolah. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Pasal 28 No. 19 tahun 2005 yang berisi, pendidik harus memiliki kualifikasi akaemik serta kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan dalam mewujudkan pendidikan nasional⁴¹. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Hadits Nabi berikut:

اَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ

Artinya: “Paling sempurna iman seorang mukmin adalah paling baik budi pekertinya” HR. Tirmidzi⁴²

Berdasarkan Hadits diatas menjelaskan bahwa islam mengajarkan dalam memberikan layanan harus bersikap lemah lembut, memiliki sifat pemaaf serta tidak keras hati supaya siswa tidak takut, dapat dipercaya, serta tidak meragukan. Dalam memberikan layanan kepada siswa hekdaknya selalu memperhatikan etika berkomunikasi serta berkata jujur, agar siswa merasa nyaman dan percaya.

⁴⁰ Ibid...

⁴¹ Peraturan Pemerintah Pasal 28 No 19 Tahun 2005

⁴² Hadits Riwaya Tirmidzi

d. Keperdulian (*Empathy*)

Pendapat Buchari Alma mengutip teori dari Parasuraman empati ialah kemampuan memberikan perhatian yang tulus serta bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen⁴³. Empati berkaitan dengan keperdulian serta perhatian karyawan atau pemilik usaha kepada semua pelanggan, yang meliputi kemudahan melakukan hubungan atau komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan serta permintaan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan bahwa guru serta staf bersedia untuk peduli kepada siswa serta orang tua siswa dan memahami kebutuhan pribadi terhadap para siswa, *stakeholder*, masyarakat, memahami kebutuhan siswa secara spesifik. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 90, sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran⁴⁴.”

Dalam ayat di atas dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada Hamba-Nya untuk berlaku adil dalam setiap perkataan dan perbuatan. Allah menyuruh hamba-Nya untuk selalu berusaha menuju yang lebih baik dalam setiap usaha dan mengutamakan yang terbaik dari yang

⁴³ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Alfabeta: Bandung, 2009, h. 32

⁴⁴ Al-Qur'an Terjemah

lainnya. serta Allah melarang hamba-Nya melakukan perbuatan keji serta permusuhan antar sesama. Dengan larangan itu Allah bermaksud memberi bimbingan untuk menuju kemaslahatan dalam setiap aspek kehidupan, supaya selalu mengingat karunia Allah serta taat pada firman-firman Allah.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut parasuraman, bukti fisik ialah tampilan fasilitas fisik, karyawan, peralatan, serta materi komunikasi yang nampak dan dapat di lihat dengan menggunakan panca indera⁴⁵. Bukti fisik berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta material-material yang dimiliki oleh badan usaha⁴⁶.

Dalam konteks pendidikan bukti fisik merupakan kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan serta kemampuan fasilitas seperti gedung sekolah, ruang kelas, toilet, perpustakaan, kantin, ruang kesehatan, serta sarana prasarana yang lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur serta berkelanjutan. Dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam Surat At-Takatsur ayat 1-5, sebagai berikut:

أَلْهَأَكُمُ التَّكَاثُرُ (1) حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (2) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (3) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (4) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (5)

Artinya: “Bermegah-megah telah melalaikanmu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah seperti itu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu kelak kamu akan mengetahui, janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yaqin”⁴⁷

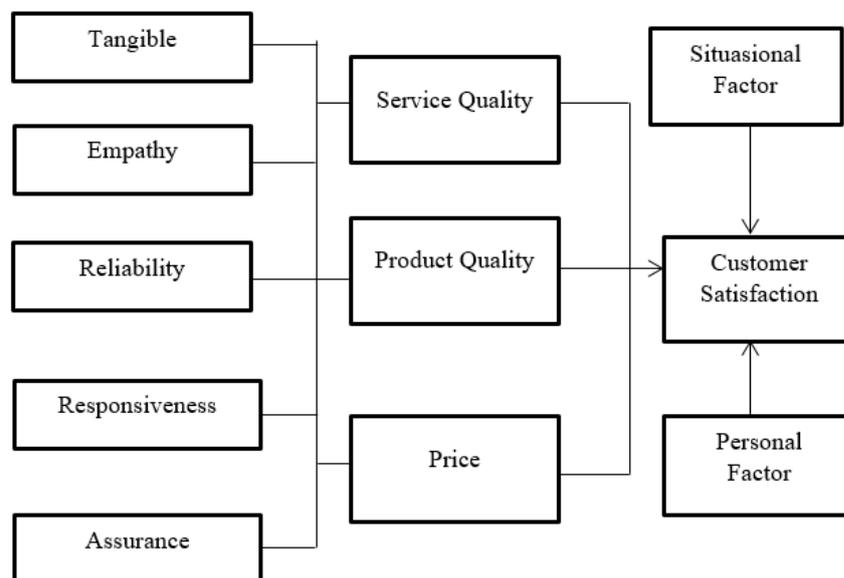
⁴⁵ Parasuraman Zeithaml.

⁴⁶ Tjiptono, Chandra dan A. Diana, 2004, *Marketing Scales*, (Yogyakarta: Andi)h. 133-134

⁴⁷ Al-Qur'an Terjemah

Ayat diatas apabila dikaitkan dengan pelayanan bukti fisik lembaga pendidikan maka dlam konsep islam pelayanan yang berkaitan dengan bukti fisik dianjurkan untuk tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat siswa merasa nyaman memang sangat penting.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi pelanggan berkaitan tentang persepsi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil dari suatu proses jasa (*outcome process*) yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan⁴⁸. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dipengaruhi oleh faktor dari kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi serta faktor pribadi/individu pelanggan. Secara visual Zaithaml dan Bitner menggambarkan pengaruh faktor-faktor tersebut sebagai berikut⁴⁹:



Gambar 1.2 faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) Beserta dampaknya terhadap Kualitas Layanan

⁴⁸ Zaithaml, Bitner and Gremler, 2006. *Service Marketing. Fouth Edicition*, (Prentice Hall: exclusive right by Me Graw-Hill) h.74.
<https://onsearch.id/Author/Home?author=Zeithaml%2C+Valarie>

⁴⁹ Ibid h. 75

Berdasarkan gambar diatas terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor situasi dan faktor individu tersebut. Serta dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu program kualitas yang melibatkan setiap anggota yang menangani operasi jasa dalam organisasi jasa, yang dimana ia memberikan jasa secara cepat tanpa membuat kesalahan apapun, selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan guna menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

C. Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

1. Pengertian Faktor Emosional (*Emosional Factor*)

Faktor emosional merupakan faktor yang berkaitan dengan gaya hidup seseorang. Faktor emosional sendiri memiliki kata dasar yaitu emosi yang dapat diartikan sebagai kesadaran dari beberapa kejadian psikologis yang diikuti dengan respon berperilaku bersama dengan penilainnya. Definisi tersebut menekankan bahwa emosi terdiri dari tiga komponen yang saling berhubungan, yaitu fisiologis, perilaku serta kognitif⁵⁰. Menurut Oktaviani menjelaskan bahwa emosi ialah perasaan yang timbul dalam persepsi terhadap kinerja serta yang muncul selama melakukan proses evaluasi terhadap kinerja⁵¹.

Emosional factor merupakan rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting serta sebagai contoh *emosional value* yang

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

⁵¹ Oktaviani 2014

menjadi dasar kepuasan pelanggan⁵². Definisi lain faktor emosional sebagai suatu keadaan yang mampu mempengaruhi tindakan seseorang guna melakukan suatu rencana yang dikehendakinya. Tindakan emosional juga merupakan dorongan pribadi seseorang dalam melakukan suatu kegiatan, dengan dorongan emosi maka seseorang dapat bertindak sesuai dengan keinginannya⁵³.

Dalam konteks pendidikan emosional memiliki pengaruh yang besar pada kualitas serta kuantitas belajar. Emosional yang positif dapat mempercepat proses belajar dalam mencapai hasil belajar yang lebih baik, begitu pula sebaliknya emosional yang negatif dapat memperlambat belajar atau bahkan menghentikannya. Oleh karena itu, pembelajaran yang berhasil harus dimulai dengan menciptakan emosi positif pada diri pelajar. Dalam mendidik serta mengajarkan anak agar tidak menyimpang dari fitrahnya. Dalam Al-Qur'an dan Hadits dijelaskan bahwa manusia sejak lahir membawa fitrahnya yakni beragama islam, seperti dalam firman Allah Qur'an Surat Ar-Rum ayat 30 sebagai berikut:

أَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۖ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۗ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: “Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui⁵⁴”

Rasulullah bersabda: “Setiap anak yang dilahirkan itu telah membawa firahnya beragama (perasaan percaya kepada Allah, maka kedua orang tuanyalah yang menjadikan ia beragama yahudi, nasrani, dan majusi” (HR. Al-Baihaqi)⁵⁵

⁵² Irawan, H. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (Ketiga). (Jakarta: Gramedia. 2015)

⁵³ Anoraga, Panji, *Kewirausahaan dan Usaha Kecil*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h.243

⁵⁴ Al-Qur'an Terjemah

⁵⁵ Hadits Riwayat Al-Baihaqi

Kemudian tujuan ini bisa dijabarkan lagi menjadi beberapa tujuan yang lebih khusus lagi, yaitu: a) Menanamkan rasa keagamaan pada anak, b) Memperkenalkan ajaran agama Islam melatih untuk menjalankan ajaran Islam, c) Membiasakan berakhlak mulia, d) Mengajarkan dan mengamalkan Al-Qur'an, dan e) Berbakti kepada kedua orang tua⁵⁶.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi emosional

Ahli psikologi menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan emosi diantaranya⁵⁷:

a. Pola asuh orang tua

Pola pengasuhan ini berarti orang tua membimbing, mendidik serta mendisiplinkan serta memberikan perlindungan anak sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam lingkungan masyarakat⁵⁸. Tugas orang tua tersebut sangat berkaitan dengan mengarahkan anak menjadi mandiri di masa dewasanya baik itu secara fisik maupun psikologis⁵⁹. Idealnya orang tua akan mengambil bagian dalam pendewasaan anak-anak karena dari kedua orang tua anak-anak belajar mandiri melalui proses belajar sosial dengan modeling⁶⁰

b. Pengalaman traumatik

Peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan trauma di masa lalu dapat menjadi pengaruh perkembangan emosi seseorang, dampaknya jejak rasa takut serta

⁵⁶ Zulkarnain, Emosional: Tinjauan Al-Qur'an dan Relevansi Dalam Pendidikan, Tarbawy: Jurnal Pendidikan Islam, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Vol. 5, No. 2, 2018

⁵⁷ Wawan, Junaidi. Belajar Psikologi, <http://wawan-junaidi.blogspot.com/2009/10/pengertian-emosi-definisi-emosi.html> diakses hari/tanggal: senin/ 19 September 2022

⁵⁸ Tarmudji, *Pengertian emosi*, (Semarang: Media Grafika, 2001), h.179

⁵⁹ Andayani, Koentjoro. *Etika Psikologi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2004), h.157

⁶⁰ Ibid, h. 194

sikap terlalu waspada yang ditimbulkan dapat berlangsung seumur hidup. Peristiwa tersebut dapat bersumber dari lingkungan keluarga ataupun dari luar keluarga.

c. Temperamen

Temperamen merupakan suasana hati yang mencirikan kehidupan emosional kita, sehingga pada tahap tertentu masing-masing individu memiliki kisaran emosi yang berbeda-beda. Pada dasarnya temperamen adalah bawaan sejak lahir, juga merupakan bagian dari genetik yang mempunyai kekuatan hebat dalam rentang kehidupan manusia.

d. Jenis kelamin

Perbedaan jenis kelamin memiliki pengaruh yang signifikan dengan adanya perbedaan hormonal antara laki-laki dan perempuan, peran jenis maupun tuntutan sosial yang berpengaruh terhadap adanya perbedaan karakteristik emosi di antara keduanya.

e. Usia

Perkembangan kematangan emosi yang dimiliki seseorang sejalan dengan penambahan usianya. Hal tersebut disebabkan kematangan emosi dipengaruhi oleh tingkat pertumbuhan serta kematangan fisiologis seseorang⁶¹.

f. Perubahan jasmani

Perubahan jasmani ditunjukkan dengan adanya pertumbuhan yang cepat dari anggota tubuh. Pada tahap ini permulaan pertumbuhan hanya sebatas pada

⁶¹ Nuryoto, Puspitasari, *Dasar-dasar Psikologi*, (Jakarta: PT. Grafindo, 2004), h.214

bagian-bagian tertentu saja yang mengakibatkan postur tubuh menjadi tidak seimbang.

g. Perubahan interaksi terhadap teman sebaya

Seseorang sering kali membangun interaksi dengan sesamanya secara khas dengan cara berkumpul guna melakukan aktivitas bersama dengan membentuk semacam grup. Faktor yang sering menimbulkan masalah emosi pada masa ini ialah hubungan cinta dengan lawan jenis. Gejala ini sebenarnya wajar bagi peserta didik, akan tetapi jarang menimbulkan konflik atau gangguan emosi pada mereka jika tidak ditakuti dengan bimbingan orang tua atau orang yang lebih dewasa.

h. Perubahan pandangan luar

Ada beberapa perubahan pandangan dunia luar yang dapat mempengaruhi emosional dalam diri peserta didik, yaitu:

- 1) Sikap dunia luar terhadap peserta didik sering tidak konsisten.
- 2) Dunia luar atau masyarakat menerapkan nilai-nilai yang berbeda untuk peserta didik laki-laki serta perempuan.
- 3) Sering kali peserta didik dimanfaatkan oleh pihak luar.

i. Perubahan interaksi dengan lembaga pendidikan

Lembaga pendidikan merupakan tempat yang ideal khususnya bagi peserta didik atau mahasiswa. Para pengajar merupakan tokoh penting dalam kehidupan mereka selain tokoh intelektual, pengajar juga merupakan tokoh otoritas bagi peserta didik. Oleh sebab itu posisi pengajar disini sangat strategis apabila digunakan dalam mengembangkan emosi

anak/mahasiswa melalui penyampaian materi-materi yang positif serta konstruktif.

D. Respon Perilaku (*Behavior Intention*)

1. Pengerian Respon Perilaku (*Behavior Intention*)

Behavior intention ialah keinginan pelanggan untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memilih, membuang, menggunakan produk atau jasa. Jadi pelanggan disini dapat membentuk keinginan untuk mencari informasi, memberitahukan orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, membeli produk atau jasa tertentu atau membuang produk dengan cara tertentu⁶².

Dalam definisi lain *behavior intention* ialah kondisi yang dimana pelanggan memiliki intensi atau sikap royal terhadap *brand, product* dan *company* serta secara suka rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain⁶³. Hal tersebut menentukan kemungkinan konsumen akan melakukan atau kembali terhadap pelayanan yang diberikan oleh produsen dimasa yang akan datang.

Behavior intention merupakan suatu perilaku atau sikap konsumen yang memiliki keinginan untuk menggunakan jasa secara terus menerus. *Behavior intention* sebagai kemungkinan pelanggan guna melakukan sesuatu penyedia jasa kepada orang lain, yang memiliki niat membeli ulang atau memanfaatkan jasa kembali serta kesetiaan terhadap penyedia jasa⁶⁴.

⁶² Mowen, Jhon C. dan Michael Miror, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002)

⁶³ Kotle, Philip Dan A. B. Susanto, *Manjamen Pemasaran di Indonesia*, Buku 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014)

⁶⁴ Saha dan Theingi 2009 Service qualit behavioral intentions: a study of low-cost airline carriers in Thailand. *Manage. Serv.. Qual.*, 19(3): 350-372.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas respon perilaku dapat disimpulkan bahwa variabel respon perilaku merupakan sikap yang terbentuk dari fungsi manfaat serta kemudahan, sehingga apabila suatu teknologi dapat diterima dengan baik maka akan terbentuk respon perilaku yang membuat pelanggannya secara rela menggunakan berulanh serta merekomendasikannya sehingga menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut dan dapat bertahan dan memenangkan pesaingnya. *Behavior intention* yang positif juga mempunyai manfaat bagi perusahaan, salah satunya ialah konsumen menjadi royal terhadap suatu produk atau jasa yang digunakan. Loyalitas menjadi tujuan dari perusahaan akan produk atau jasa.

2. Dimensi-dimensi Respon Perilaku

Saha dan Theingi menjelaskan berkitan dengan dimemsi-dimensi *behavior intention* yang meliputi WOM, niatan membeli ulang (*repurchase intention*) serta feedback⁶⁵. Diantara penjelasan dimensi-dimen *behavior intention* sebagai berikut:

- a. WOM, bisa dikatakan sebagai arus informasi yang berkitan dengan barang, institusi atau jasa dari seseorang pelanggan kepada yang lain. WOM merepresentasikan sumber informasi eksternal sehingga seorang pelanggan bisa mengevaluasi jasa atau barang tersebut. WOM telah banyak memiliki pengaruh utama pada apa yang dilakukan, dirasakan dan diketahui serta bahkan lebih mempunyai pengaruh terhadap perilaku⁶⁶.

⁶⁵ Gour C. Saha and Theingi, Service Quality, Sstisfaction and Behavioral Intention: A study of low-cost airline Carriers in Thailand". *Managing Service Quality*, Vol.19 (3). 2009. 350-372

⁶⁶ Francis A Buttle, "Word-of-mouth: Understanding and Managing Refferal Marketing". *Jornal of strategic marketing*. Vol. 6. 241-254

- b. Niat membeli ulang (*Repurchase intention*) merupakan kegiatan atau aktivitas melakukan pembelian atau penggunaan jasa dari lembaga di masa yang akan datang. Niatan membeli ini memiliki dampak terhadap penghematan biaya serta prifitabilitas institusi⁶⁷.
- c. Respon balik (*feedback*) dari pelanggan mempunyai dua arah informasi yaitu mengarah pada informasi positif (*compliments*) atau bisa mengandung informasi negatif atau dapat disebut sebagai keluhan (*complaints*) pada institusi atau penyedia jasa atas pelayanan serta jasa yang digunakan oleh pelanggan. *Complants* bisa berupa penolakan, celaan, pertanyaa, penilaian, perbandingan dengan produk orang lain serta ketidaksanggupan membayar⁶⁸.

Berdasarkan dimensi-dimensi diatas akan diselaraskan dengan konteks penelitian di bidang pendidikan yang mempuntai ciri khas tersendiri yang mana memiliki perbedaan yang signifikan dengan konteks penelitain sebelumnya.

E. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan terhadap produk (*customer satisfaction*) ialah salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya loyalitas konsumen. Kepuasan merupakan hasil penilaian pelanggan bahwa produk atau layanan yang baik serta memuaskan serta telah memenuhi tingkat pemenuhan ini bisa kurang atau

⁶⁷ Sajad Rezaei dan Muslim Amin, "Exploring Online Repurchase Behavioral Intention of University Students in Malaysia". *Journal Global Business Advavancement*. Vol. 6(2). 92-119

⁶⁸ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. (Jogyakarta: Andi Offset, 2013)h. 246

lebih⁶⁹. Definisi lain menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang pelanggan rasakan dibandingkan dengan apa yang diharapkan⁷⁰.

Kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah pelanggan tersebut memperoleh dan menggunakannya. Lebih luas lagi dijelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Tetapi ketika suatu produk memiliki kinerja sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, maka akan tercipta kepuasan⁷¹.

Dalam pandangan islam tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan ialah dengan standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam ialah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariah serta kenyataan yang diterima⁷². Oleh karena itu, perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja yang berkaitan dengan:

⁶⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

⁷⁰ Fandy Tjiptono, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J & J Learning, 2010), 147

⁷¹ Abu Bakar, *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar simPATI Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi), h. 35

⁷² Rezki Febriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif ekonomi Islam)*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2017

- a. Sifat qana'ah, merupakan sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.
- b. Sifat amanah, amanah ialah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tanpa mengabil sesuatu yang melebihi haknya serta tidak mengurangi hak orang lain baik berupa harga ataupun lainnya.
- c. Benar (lurus), benar merupakan ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan merupakan ciri para Nabi. Tanpa kebenaran agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Begitu sebaliknya bohng dan dusta adalah bagian dari orang munafik. Bencana paling besar dalam dunia pemasaran adalah meluaskan tindakan dusta atau batil. Misalnya berbohong mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu salah satu pedagang yang penting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran.

Terdapat beberapa faktor yang sering digunakan sebagai evaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kinerja (*performance*), ialah karakteristik operasi pokok dari produk ini (*care product*) yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), ialah sejauh mana karakteristik desain serta operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berhubungan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, berhubungan dengan umur teknis serta umur ekonomis.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, ialah daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera, contohnya bentuk fisik produk, model atau desain yang artistik, warna dan masih banyak lagi.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), adalah citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadap kualitas⁷³.

Kepuasan dipandang sebagai kunci dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Investasi dalam kepuasan pelanggan seperti mengambil sebuah polis asuransi. Apabila keuslitan menimpa perusahaan, pelanggan akan lebih mungkin untuk tetap setia. Menurut pendapat Yamit, kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas fenomena dalam melayani dilapangan. Apabila service tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan (*expectation*) pelanggan, maka di mata pelanggan, pelayanan yang diberikan dinilai jelek serta tidak memuaskan⁷⁴.

⁷³ Ibd, h. 36-37

⁷⁴ Yoana Arina Pramudita, Analisa pengaruh *Customer Value* dan *Customer experience* terhadap *Customer Satisfaction* di De Kasteel Resto Surabaya (Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 2013)

Menurut Alves & Raposo kepuasan siswa ialah proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di sekolah dengan apa yang diharapkan oleh mereka terhadap madrasah⁷⁵. Sedangkan menurut Popi kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan dalam proses belajar mengajar yang diselenggarakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan serta dibutuhkan dengan kenyataannya yang diterimannya. Apabila pelayanan yang diterima cocok dengan harapan siswa, maka siswa akan merasa puas, serta apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas⁷⁶.

Terdapat lima faktor yang menjadi pendorong kepuasan pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasakan kepuasan apabila produk yang diberikan memiliki kualitas yang baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitif terhadap harga, biasanya harga murah akan menjadi sumber kepuasan yang penting. Hal tersebut dikarenakan apabila pelanggan bisa mendapatkan harga yang rendah dengan kualitas yang baik, maka akan timbul rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan tersebut.

⁷⁵ Helena Alves & Mario Raposo, *The Influence of University Image in Student's Expectations, Satisfaction and Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007), pp. 1-13

⁷⁶ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar berbasis Kepuasan siswa*, Cet. Ke-1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hml. 33

- c. *Service quality*, pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mendapatkan kenyamanan serta apa yang diinginkan sesuai dengan harapan atau melebihi apa yang diharapkannya⁷⁷.

2. Dimensi-Dimensi Kepuasan Pelanggan

Customer satisfaction atau bisa diartikan kepuasan pelanggan ialah suatu keadaan yang ada pada diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya⁷⁸. Apabila pelanggan tidak puas dengan sesuatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas dengan apa yang ia peroleh.

Dalam kepuasan konsumen terdapat beberapa dimensi diantaranya sebagai berikut:

- a. Harapan (*expectations*). Kemampuan perusahaan dengan pemberian penyesuaian (*customize*) kepada konsumen guna suatu produk atau jasa yang diinginkan konsumen.
- b. Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Kemampuan pelayanan terhadap konsumen pada saat penjualan produk atau jasa.
- c. Konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation of disconfirmation*). Merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan

⁷⁷ Muhamad Iqbal Azhari, Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang), (Jurnal Administrasi Bisnis, 2015)

⁷⁸ Sutardji dan Sri Maulidiah (2006). Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus diperpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 15, No.2

pelanggan yang bertujuan supaya pelanggan tidak kecewa serta merasa puas terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan janji perusahaan atau sebaliknya.

- d. Perilaku mengeluh (*complaining behavior*). Kapasitas perusahaan guna menjelaskan umpan balik konsumen yang negatif menjadi positif⁷⁹.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan sebuah sistem. Berikut merupakan konsep inti yang memiliki kesamaan dalam mengukur kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Merupakan cara paling sederhana dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Terdapat dua bagian dalam proses pengukurannya.

- 1) Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa perusahaan yang bersangkutan
- 2) Menilai serta membandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

- b. Indikator kepuasan siswa

Menurut Berry dan Parasuraman dalam Buchari Alma terdapat lima indikator kepuasan siswa yang berkaitan dengan mutu pendidikan, antara lain sebagai berikut:

⁷⁹ Lovelock, Christopher and Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Upper Saddle River, (NJ: Prentice hall Inc, 2004)

- 1) Keandalan, berkaitan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi guru serta pelayanan staff karyawan dalam memberikan layanan yang bermutusesuai dengan apa yang dijanjikan, konsisten yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan siswa.
- 2) Daya tanggap, kesediaan anggota sekolah untuk mendengarkan serta mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah-masalah sekolah.
- 3) Kepastian, merupakan suatu keadaan yang dimana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada siswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil sekolah, terutama pimpinan, guru serta staff untuk menimbulkan keyakinan serta kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap siswa, disamping layanan-layanan lainnya.
- 4) Empati, ialah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya dikeadaan orang lain. Oleh karena itu bentuk empati sekolah terhadap kebutuhan siswa adalah adanya pemahaman personil sekolah terhadap kebutuhan siswa serta mengupayakan kearah pencapaiannya.
- 5) Berwujud, dilingkup pendidikan berkaitan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan guna menunjang proses belajar mengajar, antara lain; bangunan, kebersihan, lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya⁸⁰

⁸⁰ Sopiatin, popi. (2010). Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa.hlm. 76

F. Prestasi Siswa

1. Pengertian Prestasi Siswa

Prestasi belajar berasal dari bahasa Belanda yakni *Prestatie*, yang kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi Prestasi yang berarti usaha⁸¹. Prestasi belajar merupakan suatu permasalahan yang sangat potensial dalam kehidupan manusia hal tersebut dikarenakan sepanjang kehidupannya selalu mengejar prestasi menurut serta kemampuan masing-masing.

Prestasi belajar adalah kalimat yang terdiri dari dua kata yakni “prestasi” dan “belajar”. Prestasi sendiri memiliki arti hasil dari sesuatu yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individu maupun kelompok. Menurut Mas’ud Abdul Qahar yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah menyebutkan, prestasi merupakan apa yang telah dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang telah diperoleh dengan jalan keuletan kerja. Sedangkan arti belajar ialah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar guna memperoleh sejumlah kesan dari bahan yang telah dipelajari⁸².

Menurut pendapat lain dijelaskan bahwa prestasi adalah hasil dari pembelajaran. semua didapatkan dari evaluasi atau penilaian. Setiap orang mempunyai hasil belajar atau prestasi yang berbeda atau satu dengan yang lain, prestasi yang diperoleh dari hasil belajar setelah dinilai serta dievaluasi dapat saja rendah, sedang ataupun tinggi⁸³. Sedangkan pengertian belajar ialah suatu proses yang berlangsung sepanjang hayat. Hampir semua kecakapan, keterampilan,

⁸¹ Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional (Prinsip-teknik-prosedur)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991). Hlm. 12

⁸² Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hlm. 20.

⁸³ 16 Helmawati, *Pendidikan Keluarga Teoritis Dan Praktis*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2014). Hlm. 205

pengetahuan, kebiasaan, kegemaran sikap manusia dibentuk, dimodifikasi serta berkembang karena belajar. Tujuan belajar dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan istilah tujuan pendidikan. Menurut Taksonomi Bloom yang dikutip oleh Nyanyu Kodijah tujuan belajar siswa diarahkan untuk mencapai ketiga ranah yakni ranah kognitif, afektif dan psikomotorik⁸⁴.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi siswa

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi belajar, diantaranya adalah:

- a. Faktor internal Faktor internal yaitu faktor jasmaniah baik yang bersifat bawaan maupun yang diperoleh. Yang termasuk faktor ini misalnya penglihatan, pendengaran, struktur tubuh dan sebagainya.
- b. Faktor psikologis baik yang bersifat bawaan maupun yang diperoleh. Faktor ini terdiri dari:
 - 1) Faktor intelektual yang meliputi:
 - a) faktor potensial yaitu kecerdasan dan bakat.
 - b) faktor kecakapan nyata yaitu prestasi yang telah dimiliki.
 - 2) Faktor non-intelektif, yaitu unsur-unsur kepribadian tertentu seperti sikap, kebiasaan, minat, kebutuhan, motivasi, emosi, penyesuaian diri
- c. Faktor kematangan fisik maupun psikis, faktor ini tergolong faktor eksternal.

Yang tergolong faktor eksternal ialah:

- 1) Faktor sosial yang terdiri atas:
 - a) lingkungan keluarga
 - b) lingkungan sekolah

⁸⁴ Nyanyu Kodijah, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). Hlm. 47.

c) lingkungan masyarakat

d) lingkungan kelompok

2) Faktor budaya seperti adat istiadat, ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.

3) Faktor lingkungan fisik seperti fasilitas rumah, fasilitas belajar dan iklim.

d. faktor lingkungan spiritual atau keamanan⁸⁵.

Pendapat lain mengatakan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi prestasi belajar, diantaranya:

1) faktor lingkungan yang dimaksud dengan lingkungan disini adalah lingkungan biotik dan lingkungan abiotik, faktor lingkungan ini terbagi menjadi 2 yaitu:

- a) lingkungan alami
- b) lingkungan sosial budaya

2) faktor Instrumental

setiap sekolah tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai. Dalam rangka melicinkan ke arah itu diperlukan seperangkat kelengkapan dalam berbagai bentuk dan jenisnya.

- a) Kurikulum
- b) Program
- c) Sarana dan fasilitas
- d) Guru

3) Kondisi Fisiologis

⁸⁵ Abu Ahmadi dan Widodo Supriyono, Psikologi Belajar, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 138

Kondisi fisiologis pada umumnya sangat berpengaruh terhadap kemampuan belajar seseorang.

4) Kondisi Psikologis

Belajar pada hakikatnya adalah proses psikologis. Oleh karena itu, semua keadaan dan fungsi psikologis tentu saja mempengaruhi belajar seseorang. Berikut adalah yang termasuk dalam kondisi Psikologis.

- a) Minat
- b) Kecerdasan
- c) Bakat
- d) Motivasi
- e) Kemampuan kognitif⁸⁶.

G. Kerangka Berfikir

Dalam yang berjudul Pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan dan prestasi siswa, peneliti membuat beberapa rumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa

Layanan atau pelayanan ialah setiap perilaku atau tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun⁸⁷. Kualitas layanan memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan siswa. Layanan yang baik serta maksimal akan berdampak

⁸⁶ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 175-205.

⁸⁷ Philip Kotler, *Marketing Management, International Edition*, New Jersey: Prentice Hall Inc, 2003

pada kepuasan pelanggan atau konsumen serta akan membuat mereka kembali, mereka akan memberitahukan atau merekomendasikan kepada teman maupun saudara mereka dan memberikan afirmasi positif bahwasannya staff telah melakukan pekerjaan dengan baik⁸⁸.

Terdapat beberapa kasus yang terjadi pada penelitian UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang menunjukkan hasil kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini semakin baik pelayanan yang diberikan maka mahasiswa akan merasa sangat puas. Dalam artian bahwasannya mahasiswa memiliki harapan atau expectasi dalam memperoleh pelayanan yang diharapkan apabila kenyataan yang diterima oleh mahasiswa tersebut memenuhi harapannya bahkan melebihi expectasinya sehingga mahasiswa akan sangat merasa puas dengan pelayanan tersebut⁸⁹.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami terhadap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil koefisien parameter 0,351, nilai t statistik 3,476 atau $> 1,96$ dan nilai p-value 0,001 atau $< 0,05$, H2 diterima⁹⁰.

2. Pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan siswa

Emosional merupakan suatu perasaan atau pikiran yang khas, suatu keadaan biologis serta psikologis dan serangkaian kecenderungan dalam bertindak. Jadi dapat diartikan bahwa emosional adalah suatu perasaan dari dalam diri individu dan reaksi terhadap stimulus dari luar yang mendorong

⁸⁸ Wood, Ivonne. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009) h. 10

⁸⁹ Lailatul Rozabiyah, *Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, Tesis: 2019

⁹⁰ Siti Aisah, *Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Pelayanan Islami dan Religiusitas terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pembantu Nganjuk)*. Tesis: 2022

seorang dalam berindak⁹¹. Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif, cukup kuat dan signifikan antara faktor emosional dengan kepuasan orang tua siswa, yang dibuktikan dengan hasil koefisien sederhana ($r_{y.2}$) adalah 0,639 (korelasi cukup kuat) dan koefisien determinasi (R^2)= 0,408, yang berarti bahwa kompetensi faktor emosional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 40,8% dan sisanya yaitu 60,2% ditentukan oleh faktor lain. Sedangkan persamaan regresi sederhana $\hat{Y} = 50,089 + 0,6538X_2$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor kompetensi faktor emosional akan memberikan kecenderungan terhadap peningkatan skor kepuasan orang tua siswa sebesar 0,653⁹².

3. Pengaruh respon perilaku terhadap kepuasan siswa

Respon perilaku (*behavioral intention*) merupakan kondisi dimana pelanggan memiliki intensi atau sikap royal terhadap brand, product dan company serta dengan suka rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain⁹³. Dalam teori dijelaskan bahwa respon perilaku terdapat dalam dimensi kepuasan pelanggan, diantaranya: 1) Harapan, 2) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan, 3) konfirmasi atau diskonfirmasi, dan 5) Perilaku mengeluh⁹⁴.

Berdasarkan teori diatas kemungkinan besar ada pengaruh yang signifikan antara variabel respon perilaku terhadap kepuasan siswa.

⁹¹ Seiffan dan Kanuk, Perilaku Konsumen, h.78

⁹² Windy Dian Sari, Pengaruh Persepsi Faktor Rasional dan Emosional terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang. Tesis: Institut PTIQ Jakarta. 2019

⁹³ Kotle, Philip Dan A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Buku 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014)

⁹⁴ Lovelock, Christopher and Lauren Wright. Principles of Service Marketing and Management....

4. Pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa

Kualitas layanan merupakan presentase perbedaan antara harapan pelanggan berkaitan dengan produk serta pengalaman natural yang didapatkan setelah memanfaatkan layanan atau mengkonsumsi produk. Kualitas yang dirasakan pelanggan seperti kualitas layanan, yang dimana harga produk dan jasa sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan⁹⁵.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diperoleh hasil bahwa adanya pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi siswa di SMP Negeri 3 Guntur, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 814,808 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai guna memprediksi bahwa jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa. berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan atau layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa⁹⁶.

5. Pengaruh faktor emosional terhadap prestasi siswa

Emosional merupakan suatu perasaan atau pikiran yang khas, suatu keadaan biologis serta psikologis serta serangkaian kecenderungan dalam bertindak dapat diartikan suatu perasaan dari dalam individu dan reaksi terhadap stimulus dari luar yang mendorong seseorang dalam bertindak⁹⁷. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian pengaruh emosional terhadap prestasi belajar siswa SMP Inshafuddin sangat erat yang ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,063

⁹⁵ Gronroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications"...

⁹⁶ Anggie Rosyada Faizah, Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur, UIN Walisongo: 2020

⁹⁷ Sehiffan dan Kanuk, Perilaku Konsumen, h.78

atau 6,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa emosional memberikan pengaruh terhadap prestasi siswa sebesar 6,3% dan 93,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya⁹⁸.

6. Pengaruh respon perilaku terhadap prestasi siswa

Respon perilaku merupakan suatu perilaku atau sikap konsumen yang memiliki keinginan untuk menggunakan jasa secara terus menerus. Menurut Popi kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan dalam proses belajar mengajar yang diselenggarakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan serta dibutuhkan dengan kenyataannya yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima cocok dengan harapan siswa, maka siswa akan merasa puas, serta apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas⁹⁹.

7. Pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa

Kepuasan siswa banyak dijadikan variabel dependent dengan variabel independet yang beragam. Kepuasan merupakan hasil penilaian pelanggan bahwa produk atau layanan yang diberikan baik serta memuaskan dan telah memenuhi tingkat pemenuhan ini bisa kurang atau lebih¹⁰⁰. Berdasarkan pengertian tersebut ada beberapa indikator dari kepuasan siswa diantaranya; keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud¹⁰¹. Berdasarkan

⁹⁸ Musnizar Safari dan Ari Hestaliana, The Effect of Emotional Intelligence on the Learning Achievement of Inshafuddin Junior High School Students in Terms of Gender, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Anak (JIPA)* Vol. IV No. 6. 2019

⁹⁹ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar berbasis Kepuasan siswa*, Cet. Ke-1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hml. 33

¹⁰⁰ Fandy Tjiptono, *Prinsip & Dinamika Pemasaran...*

¹⁰¹ Sopiadin, Popi. (2010) *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa.....*

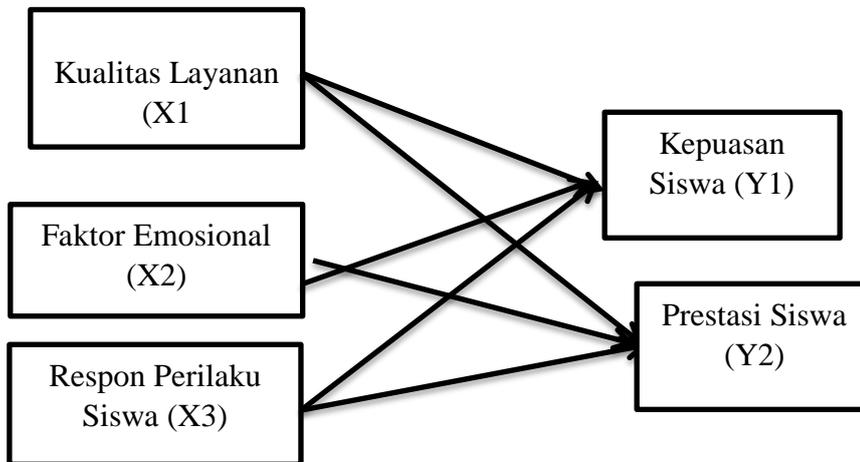
indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terdapat dalam indikator kepuasan siswa.

8. Pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa

Prestasi merupakan apa yang telah dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang telah diperoleh dengan jalan keuletan kerja¹⁰².

¹⁰² Syaiful Bhari Djamarah, Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru....

MODEL HIPOTESIS



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini ialah:

1. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap Kepuasan siswa.
2. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel faktor emosional terhadap kepuasan siswa.
3. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel respon perilaku terhadap kepuasan siswa
4. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap prestasi siswa siswa.
5. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel faktor emosional terhadap prestasi siswa.
6. Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel respon perilaku terhadap prestasi siswa
7. Diduga ada pengaruh signifikan kualitas layana, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa.
8. Diduga ada pengaruh signifikan kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan guna menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti pengaruh antar variabel, yaitu menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat diantaranya akan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Terhadap Kepuasan Siswa dan Prestasi Siswa Studi Kasus di MAN 1 Bojonegoro. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat dalam menganalisis keterkaitan mengenai apa yang ingin diketahui yang bertujuan untuk menyusun suatu ilmu yang berupa membuat hukum-hukum dari generalisasinya¹⁰³. penelitian kuantitatif bertumpu kuat pada pengumpulan data yang berupa angka hasil dari pengukuran. Oleh karena itu data yang terkumpul harus diolah secara statistik agar bisa ditaksir dengan baik.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Menurut Creswell dalam Wahidmurni memaparkan bahwa penelitian kuantitatif ialah pendekatan untuk menguji teori objektif dengan melakukan pengujian hubungan antar variabel. Variabel ini pada gilirannya, dapat diukur dengan

¹⁰³ Zainal arifin, Penelitian Metode dan Paradigma Baru, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 29

menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik¹⁰⁴.

Penelitian ini bersifat kausal yaitu bersifat sebab akibat antara keterhubungan antara satu hal dengan lainnya yang memiliki dampak atau pengaruh, sehingga pada akhirnya akan ditarik kesimpulan¹⁰⁵. Penelitian korelasi merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna menguji hipotesis antar variabel atau lebih. Korelasi tidak selalu menunjukkan hubungan sebab akibat¹⁰⁶. Adapun tujuan dari teknik korelasi ialah guna mendapatkan data-data apakah terdapat hubungan antar variabel yang diteliti, guna menjawab pertanyaan apakah hubungan variabel lemah atau kuat dan guna mendapatkan kepastian yang mengacu pada perhitungan matematis apakah hubungan antar variabel merupakan hubungan yang signifikan atau tidak¹⁰⁷.

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian kuantitatif dikarenakan ingin menguji, mengukur serta menganalisis pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional terhadap perilaku dan kepuasan. Sehingga teori yang sudah ada akan dicocokkan dengan hasil penelitian yang berupa data statistik apakah teori sesuai dengan hasil penelitian atau tidak.

B. Variabel Penelitian

Secara teoritis variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek

¹⁰⁴ Wahidmurni, Pemaparan Metode Kuantitatif, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, September 2022 di <http://repository.uin-malang.ac.id/1985/2/1985.pdf>, h. 4

¹⁰⁵ Sugiono, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 289

¹⁰⁶ Suharisimi Arikunto, Manajemen Penelitian, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 247

¹⁰⁷ Anas Sudijono, Pengantar Statistik Pendidikan, (Surabaya: Raja Grafindo, 2004), h. 188

lainnya¹⁰⁸. Variabel penelitian berikut ini terdiri dari dua macam variabel, ialah variabel terikat (dependent) atau variabel yang tergantung dengan variabel yang lainnya, serta variabel bebas (independen) atau variabel yang tidak memiliki ketergantungan pada variabel lainnya¹⁰⁹.

Penelitian ini terdiri atas empat variabel yaitu kualitas layanan (X_1) faktor emosional (X_2) respon perilaku (X_3) kepuasan siswa (Y_1) dan Prestasi Siswa (Y_2). Kelima variabel tersebut selanjutnya akan dijabarkan beberapa indikator berdasarkan teori yang dikemukakan para ahli. Berikut tabel berisi variabel yang disertai dengan indikator pembentuk variabel:

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

| Variabel | Dimensi Pengukuran | Indikator |
|---------------------------------------|---|---|
| Kualitas Layanan pendidikan (X_1) | <p>X_{1-1} Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <p>Yang dimaksud dalam penelitian ini ialah bukti fisik atau fasilitas sekolah yang bisa dilihat oleh pancaindra siswa seperti gedung, penempilan guru dan karyawan, perelatan serta perlengkapan sekolah, ruang kelas, ruang guru, perpustakaan, laboratorium, kantin, wc, lingkungan, lapangan olahraga, parkir dan musholla.</p> | <p>a. Fasilitas pendidikan</p> <p>b. Ruang kelas bersih dan rapi</p> <p>c. Berpenampilan rapi guru dan karyawan</p> <p>d. Ruang guru rapi dan bersih</p> <p>e. Perpustakaan bersih, rapi dan lengkap</p> <p>f. Kelengkapan alat laboratorium</p> <p>g. Kantin yang bersih</p> <p>h. WC yang bersih</p> <p>i. Lingkungan bersih, rapi dan nyaman</p> <p>j. Lapangan olahraga bersih</p> <p>k. Tempat parkir rapi dan memadai</p> |

¹⁰⁸ Willy Abdillah dan Jogiyanto, Partial Least Square (PLS), (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h.

11

¹⁰⁹ Darmawan, Deni, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: Rosdakarya, 2016), h. 108

Tabel Lanjutan

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>l. Musholla bersih, nyaman dan rapi</p> |
| | <p>X_{1-2} Keandalan (<i>Reability</i>)</p> <p>Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat serta bisa diandalkan seperti kompetensi guru, penilaian guru, pelayanan staf, kehadiran guru dan staf, jam operaisonal pembelajaran.</p> | <p>a. Pengajaran yang kompeten</p> <p>b. Objektivitas guru dalam penilaian</p> <p>c. Kedisiplinan guru dan staff</p> <p>d. Konsisten dan relevance dalam penerimaan siswa</p> <p>e. Kegiatan ekstrakurikuler sesuai harapan siswa</p> <p>f. Sistem pendidikan yang berstandar dan uptodate</p> <p>g. Kemudahan bimbingan siswa dan guru</p> |
| | <p>X_{1-3} Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>Yang dimaksud dalam penelitian ini ialah daya tanggap atau suatu kemauan guru serta karyawan guna membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dengan menyampaikan informasi yang jelas</p> | <p>a. Pelayanan yang cepat & tepat</p> <p>b. Guru dan karyawan menjalankan tugasnya dengan tepat</p> <p>c. Kesediaan guru dan karywan dalam menerima sari dari wali siswa</p> <p>d. Ada & aktifnya bimbingan konseling</p> <p>e. Tanggap terhadap permasalahan siswa</p> <p>f. Laporan kemajuan akademik siswa secara berkelanjutan</p> <p>g. Staff administrasi/TU memberikan informasi yang jelas</p> |

Tabel Lajutan

| | | |
|----------------------------|--|---|
| | <p>X_{1-4} Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>Yang dimaksudkan dalam penelitian ini ialah kompetensi serta kemampuan guru dan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada madrasah, keterampilan dalam memberikan informasi. Seperti visi lembaga pendidikan, akreditasi madrasah, lulusan, ijazah, kurikulum</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian Visi Misi dengan harapan semua pemangku b. Akreditasi madrasah yang bagus c. Reputasi madrasah yang baik d. Output yang bisa diterima di perguruan tinggi favorit e. Ijazah yang diakui f. Kurikulum madrasah yang sesuai dengan kebutuhan siswa |
| | <p>X_{1-5} Keperdulian (<i>Emphaty</i>)</p> <p>Yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lembaga pendidikan yang bersedia untuk peduli terhadap siswa serta memberi perhatian para (stakeholder), seperti perhatian guru, keperdulian guru, kesediaan guru serta staf (karyawan), hubungan yang baik.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan berkomunikasi yang baik b. Keperdulian guru terhadap kebutuhan siswa c. Kesediaan guru dan karyawan dalam menangani kepentingan serta masalah atau kesulitan siswa d. Hubungan baik antara guru dan stakeholder dengan pihak madrasah |
| Faktor Emosional (X_2) | X_{2-1} Perasaan positif | <ul style="list-style-type: none"> a. Perasaan senang, bahagia, gembira b. Rasa nyaman c. Rasa betah |
| | X_{2-2} Nilai-nilai kepribadian | <ul style="list-style-type: none"> a. Kebebasan berpendapat b. Nilai-nilai moralitas c. Memiliki keyakinan d. Ketertiban e. Kesopnana dan kesantunan f. Penanaman kesalehan |
| | X_{2-3} Religiusitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Penanaman aqidah |

Tabel Lanjutan

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Kepatuhan beribadah c. Budaya membaca Al-Qur'an d. Budaya malu dengan aurat |
| Respon Perilaku (X ₃) | <p>X₃₋₁ Word-of-mouth (WOM)</p> <p>Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah arus informasi baik bersifat positif ataupun negatif baik berupa pernyataan, rekomendasi atau dorongan oleh siswa atas layanan atau institusi madrasah kepada pihak lain seperti keluarga, teman, kenalan dan lainnya.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian informasi oleh siswa yang berupa pernyataan mengenai institusi madrasah dengan layanan-layanan kepada pihak lain b. Penyampaian informasi oleh siswa yang berupa dorongan kepada pihak lain |
| | <p>X₃₋₂ <i>Repurchase</i></p> <p>Merupakan aktivitas pelanggan melakukan pembelian ulang jasa dari suatu instansi</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Siswa tetap menggunakan layanan-layanan institusi b. Siswa menggunakan kembali layanan-layanan institusi dimasa yang akan datang |
| | <p>X₃₋₃ Respon Balik (<i>feedback</i>)</p> <p>Merupakan pemerian respon timbal balik oleh pelanggan yang mengarah pada usaha transmisi informasi negatif atau yang disebut sebagai keluhan (<i>complaints</i>) atau bisa juga berupa informasi positif penyedia jasa atas layanan yang digunakan</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian keluhan oleh siswa pada institusi madrasah atas layanan-layanan yang digunakan b. Penyampaian tujuan oleh siswa kepada madrasah atas layanan-layanan yang digunakan |
| Kepuasan Siswa (Y ₁) | Y ₁₋₁ Harapan (<i>expectations</i>) | <ul style="list-style-type: none"> a. Relevance informasi sesuai dengan harapan siswa |
| | Y ₁₋₂ Menyampaikan produk atau jasa yang dirasakan (<i>perceived delivery product or service</i>) | <ul style="list-style-type: none"> b. Timelines informasi yang disajikan oleh madrasah sesuai dengan harapan siswa |
| | Y ₁₋₃ Konfirmasi atau diskonfirmasi (<i>confirmation of</i> | <ul style="list-style-type: none"> c. Infrastruktur madrasah sesuai dengan expectasi |

Tabel Lanjutan

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| | <i>disconfirmation)</i> | siswa |
| | Y ₁₋₄ Perilaku mengeluh (<i>complaining behavior</i>) | <p>d. Keakuratan informasi administrasi akademik sesuai dengan yang dipikirkan oleh siswa</p> <p>e. Rasa empati para guru, staf dan karyawan sesuai dengan yang dipikirkan siswa</p> <p>f. Daya tanggap kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan staf madrasah dalam memahami kepentingan pelayanan siswa sesuai dengan harapan siswa</p> <p>g. Tingkat kompetensi, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan staf sekolah sesuai dengan yang dipikirkan siswa</p> <p>h. Jaminan yang diberikan madrasah kepada siswa sesuai dengan kenyataan</p> |
| Prestasi Siswa (Y ₂) | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai ulangan harian 2. Nilai Ujian Tengah Semester (UTS) 3. Nilai Ujian akhir Semester (UAS) |

C. Populasi Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian guna dipelajari serta ditarik kesimpulannya¹¹⁰. Populasi bukan hanya sekedar mempelajari jumlahnya, akan tetapi juga mempelajari karakteristik serta sifat subjek atau objek tersebut.

Populasi dalam penelitian ini ialah semua siswa-siswi kelas XI Madrasah Aliyah Negeri 1 Bojonegoro. Pembatasan tersebut kami maksudkan guna menjangkau siswa-siswi yang telah merasakan pelayanan pendidikan, oleh karena itu mereka bisa menilai tingkat kepuasan serta tingkat urgensi dari pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.2: Jumlah sampel penelitian

| NO | JURUSAN | JENJANG | JUMLAH SISWA |
|--------|---------|----------|--------------|
| 1 | AGAMA | Kelas XI | 36 |
| 2 | IPS | Kelas XI | 143 |
| 3 | IPA | Kelas XI | 176 |
| Jumlah | | | 354 |

Populasi target merupakan kumpulan elemen fisik yang akan dipelajari atau sekelompok besar kasus yang dispesifikasikan secara konkret dimana peneliti menarik suatu sampel serta dimana hasil dari suatu sampel tersebut digeneralisasikan. pemilihan populasi tersebut dimaksudkan bahwa siswa

¹¹⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), h.80

tersebut memiliki durasi yang sudah lama dalam mengikuti proses pembelajaran serta menikmati layanan yang diberikan oleh madrasah tersebut.

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ialah sebagai populasi yang diteliti¹¹¹. Sejalan dengan itu, dalam arti lain sampel sebagai wakil semua unit strata serta sebagainya yang ada pada populasi¹¹². Dalam menentukan sampel tidak ada ketentuan yang baku atau rumusan yang pasti, hal tersebut dikarenakan kebasahan sampel terletak pada sifat serta karakteristiknya mendekati populasi atau tidak, bukan pada besar atau banyaknya, minimal 30 subyek. Hal tersebut berdasarkan syarat pengujian yang lazim digunakan dalam statistika.

Arikunto membedakan berdasarkan banyaknya subyek penelitian, yakni antara subyek yang kurang dari 100 dan lebih dari 100 yang menyatakan bahwa “apabila subyek tersebut kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi; begitupun sebaliknya apabila jumlah subyeknya besar dapat diambil diantara 10-15% atau diantara 20-25% atau tergantung dari (1) kemampuan peneliti yang dilihat dari waktu, tenaga serta dana, (2) sempit luasnya wilayah yang digunakan sebagai pengamatan dari setiap subyek, dan (3) besar kecil resiko yang ditanggung oleh peneliti¹¹³.

Dalam mengambil sampel survei, peneliti menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi guna dipilih menjadi anggota sampel¹¹⁴. Serta

¹¹¹ Ibid, h. 215

¹¹² M.Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h. 102

¹¹³ Arikunto, Suharsimi, Manajemen Penelitian, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995)

¹¹⁴ Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, R&D dan Penelitian Pendidikan), (Bandung: Alfabeta, 2019), hml. 149

teknik yang dipilih dalam menentukan sampel ialah *sample random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi¹¹⁵.

dalam menentukan beberapa sampel yang dibutuhkan, maka peneliti mengambil 25% dari jumlah populasi, sebagai berikut¹¹⁶:

$$\frac{25}{100} \times 354 = 89$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka peneliti mengambil 25% dari jumlah populasi yakni 89 responden dari kelas XI. Penelitian ini yang menjadi sampel adalah data kuesioner yang telah diisikan oleh responden terpilih yaitu kelas XI.

D. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan adanya metode pengumpulan data yang berupa teknik atau cara dan langkah-langkah yang akan digunakan dalam mengumpulkan data, langkah dan teknik yang digunakan. Selain langkah dan teknik dibutuhkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, data primer salah satunya yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang memiliki hubungan erat dengan kajian penelitian¹¹⁷.

Penelitian ini menggunakan angket/kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data, oleh karena itu tetap responden yang menjadi sumber datanya. Angket juga disebut kuesioner, kuesioner memiliki arti teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Sedangkan angket ialah sejumlah pertanyaan tertulis yang

¹¹⁵ Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, R&D dan Penelitian Pendidikan), hml. 149

¹¹⁶ Arikunto, Manajemen Penelitian...

¹¹⁷ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, h. 225

digunakan guna memperoleh informasi serta responden dalam arti laporan yang berkaitan dengan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui¹¹⁸. Responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI Madrasah Aliyah Negeri 1 Bojonegoro.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengukuran penelitian¹¹⁹. Dalam pendapat lain menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih serta dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar menjadi sistematis serta mudah¹²⁰.

Pernyataan atau pertanyaan dalam angket atau kuesioner dikembangkan atas dasar teori-teori yang relevan dengan masing-masing variabel penelitian. Pernyataan atau pertanyaan yang terdapat di angket atau kuesioner diukur berdasarkan skala likert, yaitu skala yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat persepsi seseorang atau sekelompok orang yang berkaitan dengan fenomena sosial¹²¹. Jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan memiliki jawaban dari yang sangat setuju hingga sangat tidak setuju, secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut¹²²:

¹¹⁸ Lailatul Rozabiyah, Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (Malang: Tesis, 2019), h. 92

¹¹⁹ Sugiono, metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 92

¹²⁰ Suharsimi Arikunto, Manajemen Pendidikan, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 134

¹²¹ Ibid, h. 148

¹²² Ibid, h. 135

Tabel 3.3 Skala Pengukuran Alternatif Jawaban Responden

| NO | Penilaian | Angka Skor |
|-----------|---------------------|-------------------|
| 1 | Sangat tidak Setuju | 1 |
| 2 | Tidak Setuju | 2 |
| 3 | Netral | 3 |
| 4 | Setuju | 4 |
| 5 | Sangat Setuju | 5 |

Oleh karena itu, dalam melakukan pengukuran variabel penelitian, responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memberikan pilihan jawaban dalam skala satu sampai dengan 5. Kuesioner atau angket digunakan sebagai mendiagnosis tingkat intensitas kualitas layanan, faktor emosional, respon perilaku, kepuasan dan prestasi siswa madrasah. Konsep tersebut akan dijabarkan melalui variabel dan indikator.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel kualitas layanan, faktor emosional, perilaku, kepuasan dan prestasi telah disusun maka selanjutnya ialah melakukan uji tes terhadap instrumen tersebut yang bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas serta reabilitasnya.

1. Uji Validitas

Valid atau tidaknya sebuah data atau instrumen dapat dilihat apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Validitas ialah alat ukur yang digunakan guna mengetahui sejauh mana data yang terhimpun

tersebut tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud¹²³. Instrumen dapat disebut valid apabila koefisien korelasinya $\geq 0,3$.

Dalam Singgih Santosa (2001) dijelaskan bahwa uji validitas digunakan sebagai alat ukur kevalidan (sah) suatu angket, sehingga angket dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat dalam angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan angket tersebut. Berikut merupakan rumus pengukurannya:

$$= \frac{n(\sum XY) (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

X = Skor item

Y = Skor total

XY= Skor pernyataan

N = Jumlah responden untuk diuji coba

R = Korelasi *product moment*

Perhitungan dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan aplikasi (*Statistical Product and service Solutions*). Kriteria validitas merupakan perbandingan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas sebagaimana yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Apabila hasil yang diperoleh signifikansi $< 0,05$ maka item dalam angket dinyatakan valid. Selanjutnya dalam mengukur validitas kuisisioner dapat menggunakan korelasi *product moment correlation* pada taraf signifikansi 5% dengan asumsi bahwa dapat dinyatakan valid apabila mempunyai nilai signifikansi lebih besar probabilitas 5%.

¹²³ Sani, Ahmad. Maharani, Vivin. Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya manusia: Teori, Kuesioner dan Analisis Data. (Malang: Uin Press, 2013), h. 28

2. Uji Reliabilitas

Data dapat dikatakan reliabel apabila data tersebut dapat dipercaya dan diandalkan serta dapat dipakai dalam melakukan pengukuran suatu gejala dalam waktu berlainan yang senantiasa menunjukkan hasil yang sama atau secara konsisten yang memberikan hasil ukuran yang sama¹²⁴. Dalam arti lain uji reliabilitas digunakan untuk mengukur angket dapat dikatakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu¹²⁵. Uji reabilitas dapat diukur dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$r_{11} = [k : (k - 1)] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r^{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_1^2 : Varians total

Data diatas dapat dikatakan reliable apabila variabel yang diteliti mempunyai crnbach's alpha (α) > 60%, begitu sebaliknya apabila cronbach's alpha (α) < 60% (0,60), maka variabel tersebut dikatakan tidak reliable.

G. Analisis Data

Analisis data didalam sebuah penelitian digunakan sebagai rumusan tema serta rumusan hipotesis. Analisis data memiliki arti suatu proses pengorganisasian serta pengurutan data dalam pola, satuan dasar serta kategori sehingga dapat diperoleh tema yang tepat digunakan juga dalam merumuskan hipotesis kerja sebagaimana

¹²⁴ Sukandarrumidi, Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula, (Yogyakarta: Gadjah mada university Press, 2004),h. 127

¹²⁵ Santoso, Singgih, Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000), h. 45

yang disarankan oleh data¹²⁶. Analisis data dapat juga disebut proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang diinterpretasikan serta mudah untuk dibaca.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang merupakan alat analisis yang menggunakan model matematika, statistik dan ekonometrik. Selanjutnya menyajikan data hasil analisis dalam bentuk angka srtu diinterpretasikan. Adapun data dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis statistik berikut:

1. Analisis statistik Destriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan dalam penelitian serta memberikan karakteristik pada setiap variabel yang diobservasi dalam sebuah sampel yang lebih spesifik¹²⁷. Definisi lain menjelaskan bahwa analisis statistik deskriptif ialah statistik yang digunakan dalam menganalisis sata dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan informasi yang telah diperoleh¹²⁸. Analisis deskriptif ini memiliki tujuan dapat menyajikan suatu informasi supaya informasi tersebut lebih mudah untuk diinterpretasikan serta mudah untuk dibaca.

Berdasarkan uraian diatas jawaban yang berasal dari angket atau responden, peneliti akan menguraikan secara jelas serta rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik. Dalam menjawab rumusan masalah akan menggunakan analisis presentase yang dimana digunakan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan, faktor

¹²⁶ M. Iqbal Hasan, Metode Penelitian dan aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002),h. 97

¹²⁷ G. marczyk, D. Matteo & D. Festinger, *Essentials of research design and Methodology*, (New Jersey: John Wiley & Sons, 2005) h. 209

¹²⁸ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif., h. 147

emosional, respon perilaku, kepuasan dan prestasi siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bojonegoro.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak digunakan dalam penelitian. Berikut yang digunakan dalam uji asumsi klasik¹²⁹:

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, sedangkan distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal¹³⁰.

Apabila uji normalitas menggunakan dengan uji statistik (kolmogorov-Smirnov dan shapiro-Wilk), langkah pertama ialah dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi data normal ideal, dengan mean serta SD yang sama. Apabila hasil uji coba menunjukkan hasil yang signifikan ($p < 0,5$), maka data menunjukkan adanya normalitas atau tidak normal. Sebaliknya apabila hasil uji coba menunjukkan tidak signifikan ($p > 0,05$), maka hasil tersebut dapat dikatakan data normal atau tidak ada normalitas data¹³¹.

¹²⁹ Ridwan, Rumusan dan data dalam Analisis Statistik, (Bandung: Alfabeta, 2007),h. 64

¹³⁰ Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, (Semarang: RPUD, 2001)

¹³¹ Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan tesis Bisnis, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2011), h. 181

Uji normalitas yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) yang dimana merupakan salah satu program yang dirancang untuk menyelesaikan *Structural Equation Modeling* (SEM).

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi tidak samaan varians dari residu satu pengamatan yang lain¹³². Kriteria terjadinya heteroskedastisitas ialah apabila signifikansi hasil korelasi $< 0,05$ (5%) begitupun sebaliknya apabila signifikansi hasil korelasi $> 0,05$ (5%), berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas.

c. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemykan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila terjasi korelasi, terdapat masalah pada multikolinearitas yang harus diatasi. Adapun motode pengujian yang dapat digunakan diantaranya ialah 1) dengan melihat nilai inflation favior (VIF) pada model regresi, 2) dengan Membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara bersamaan (R^2), dan 3) dengan melihat nilai eigenvalue dan condition index¹³³.

Nilai out off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineritas ialah nilai Tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai yang dihasilkan VIF > 10 . Bila nilai Tolerance $< 0,10$ atau sama

¹³² Santoso, singgih, Buku Latihan SPSS., h. 186

¹³³ Singgih, Santoso, SPSS Versi 10: Mengolah data Statistik secara Profesional, (jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001),h. 34

dengan $VIF > 10$ maka tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi¹³⁴.

3. Uji Hipotesis

Data yang diperoleh setelah menyebar angket selanjutnya akan dilakukan uji hipotesis yang dimana pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear yang memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh independen variabel terhadap dependen variabel dan bagaimana kriterium (dependen variabel) dapat diprediksikan dari prediktor (independen variabel) secara parsial¹³⁵

a. Uji parsial (Uji-t)

Uji statistik ini untuk membuktikan signifikan atau tidak pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara individual (parsial) sebagai berikut:

$$t = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi produk momen

n = Jumlah responden

apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kesalahan tertentu contohnya 5% (0,05) maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, begitupun sebaliknya. Berikut kriteria dalam pengambilan keputusan:

- 1) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka = diterima dan ditolak, sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan antar variabel bebas dengan variabel terikat.

¹³⁴ Husein, Umar, Metode Penelitian..., h. 177

¹³⁵ Nisfiannoor, Pendekatan Statistik Modern untuk Ilmu Sosial, h. 163

2) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 = ditolak dan diterima, sehingga ada pengaruh yang signifikan antar variabel bebas dengan variabel terikat¹³⁶.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan dalam melakukan uji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

$$F = \{[R^2/K]/[1 - R^2][n - K - 1]\}$$

Keterangan:

F = Pendekatan distribusi probabilitas fischer

R = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Banyaknya sampel

berikut kriteria dalam pengambilan keputusan pada uji simultan (uji-F):

- 1) H_0 diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$ serta nilai $P\text{-value} < \text{level of significant}$ sebesar 0,05
- 2) H_0 ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$ serta nilai $P\text{-value} > \text{level of significant}$ sebesar 0,05

c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) memiliki fungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan dari setiap variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen akan terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel

¹³⁶ Duwi Priyatno, 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17, (Yogyakarta: Andi, 2009)

idnependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen¹³⁷.

H. Prosedur Penelitian

Dalam pengerjaan penelitian ini, terdapat perjalanan dalam melakukan penyusunan dengan langkah-langkah berikut ini:

1. Persiapan Penelitian
 - a. Melakukan studi pendahuluan (sebelum Merancang proposal)
 - b. Perancangan proposal penelitian
 - c. Menentukan waktu pelaksanaan penelitian
 - d. Mempersiapkan instrumen penelitian
 - e. Melakukan konsultasi kepada pembimbing
2. Pelaksanaan Penelitian
 - a. Melakukan penghimpunan data
 - b. Mengoperasikan data yang telah diperoleh dari lapangan
 - c. Pembahasan
3. Melakukan Pengolahan Data penelitian

¹³⁷ Mudrajad, Kuncoro, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, (Jakarta: Erlangga, 2007),h. 84

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Variabel Penelitian

Teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuisioner dengan metode angket melakukan penyebaran kuisioner secara langsung kepada responden untuk menjawab sendiri. Kuisioner yang digunakan berupa pertanyaan yang disusun berdasarkan masing-masing variabel yaitu kualitas layanan lembaga pendidikan, faktor emosional, respon perilaku, kepuasan dan prestasi siswa.

1. Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan

Kualitas layanan merupakan variabel bebas (X1) yang diukur dengan menggunakan 38 item pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi siswa mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, jawaban responden secara rinci dapat dilihat dilampiran. Hasil analisis yang disajikan dalam bentuk tabel 4.1 distribusi jawaban responden variabel kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan

| NO | Pertanyaa | Jawaban | | | | | Mean |
|----|--|---------|---|----|----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Penampilan kepala madrasah dan guru madrasah rapi, elegan dan menarik | 0 | 1 | 20 | 44 | 24 | 4.02 |
| 2 | Penampilan staf (petugas TU, satpam, perpustakaan) madrasah rapi, elegan dan menarik | 0 | 3 | 22 | 45 | 19 | 3.90 |
| 3 | Lingkungan madrasah nyaman | 2 | 1 | 31 | 31 | 24 | 3.83 |
| 4 | Ruang baca perpustakaan | 0 | 1 | 15 | 32 | 41 | 4.27 |

Tabel Lanjutan

| | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|------|
| | madrasah nyaman | | | | | | |
| 5 | Masjid nyaman digunakan untuk beribadah | 7 | 11 | 29 | 24 | 18 | 3.40 |
| 6 | Fasilitas belajar madrasah lengkap (whiteboard, lcd, ac dll) | 5 | 14 | 34 | 22 | 14 | 3.29 |
| 7 | Buku diperpustakaan lengkap | 1 | 3 | 34 | 37 | 14 | 3.67 |
| 8 | Barang yang dijual dikoperasi sesuai dengan kebutuhan siswa | 0 | 6 | 21 | 37 | 25 | 3.91 |
| 9 | Kondisi parkir sekolah nyaman | 9 | 12 | 32 | 17 | 19 | 3.28 |
| 10 | Ruang belajar bersih | 1 | 8 | 30 | 35 | 15 | 3.62 |
| 11 | Toilet siswa bersih dan wangi | 21 | 31 | 22 | 5 | 7 | 2.38 |
| 12 | Masjid, Perpustakaan dan ruang TU bersih | 0 | 5 | 23 | 37 | 24 | 3.90 |
| 13 | Auditorium bersih | 1 | 5 | 28 | 39 | 16 | 3.72 |
| 14 | Staf madrasah peduli dengan siswa | 1 | 3 | 30 | 41 | 14 | 3.72 |
| 15 | Guru madrasah peduli dengan siswa | 1 | 2 | 20 | 45 | 21 | 3.93 |
| 16 | Kepala dan wakil kepala sekolah peduli dengan siswa | 0 | 3 | 17 | 32 | 37 | 4.16 |
| 17 | Guru madrasah bersedia membantu siswa yang mengalami masalah | 1 | 1 | 20 | 39 | 28 | 4.03 |
| 18 | Guru madrasah bersikap terbuka dan kooperatif dengan siswa | 2 | 2 | 25 | 39 | 21 | 3.84 |
| 19 | Guru BK bersedia membantu siswa yang bermasalah | 1 | 0 | 14 | 34 | 40 | 4.26 |
| 20 | Kepala dan wakil kepala sekolah tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang ada disekolah | 0 | 3 | 18 | 43 | 25 | 4.01 |
| 21 | Staf tanggap dalam merespon | 1 | 5 | 26 | 43 | 14 | 3.72 |

Tabel Lanjutan

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|----|----|------|
| | kepentingan siswa | | | | | | |
| 22 | Guru tanggap dalam merespon kepentingan siswa | 1 | 6 | 23 | 45 | 14 | 3.73 |
| 23 | Suasana pengajaran di madrasah begitu kompeten | 1 | 2 | 31 | 40 | 15 | 3.74 |
| 24 | Guru di madrasah mampu berperilaku objektif dalam memberikan penilaian kepada siswa | 2 | 1 | 33 | 35 | 18 | 3.74 |
| 25 | Guru dan staf berperilaku disiplin | 0 | 2 | 31 | 40 | 16 | 3.79 |
| 26 | Madrasah mampu konsisten dan relevance dalam menerima siswa | 0 | 3 | 28 | 40 | 18 | 3.82 |
| 27 | Madrasah memberikan ekstrakurikuler yang sesuai dengan harapan siswa | 3 | 6 | 31 | 32 | 17 | 3.61 |
| 28 | Madrasah mampu memberikan sistem pendidikan yang terstandar dan update | 0 | 2 | 25 | 39 | 23 | 3.93 |
| 29 | Siswa dan guru merasakan kemudahan dalam melakukan bimbingan | 0 | 3 | 35 | 37 | 14 | 3.70 |
| 30 | Visi dan misi madrasah sesuai dengan harapan pemangku | 1 | 0 | 26 | 41 | 21 | 3.91 |
| 31 | Madrasah memiliki akreditasi bagus | 0 | 0 | 15 | 30 | 27 | 4.20 |
| 32 | Madrasah memiliki reputasi yang bagus | 0 | 2 | 14 | 36 | 37 | 4.21 |
| 33 | Madrasah memiliki output yang bisa diterima di perguruan tinggi favorit | 0 | 1 | 16 | 33 | 39 | 4.23 |
| 34 | Legalitas ijazah dapat diakui | 0 | 1 | 17 | 34 | 37 | 4.20 |
| 35 | Kurikulum madrasah sesuai dengan kebutuhan siswa | 1 | 1 | 20 | 38 | 29 | 4.04 |

Sumber: Data Primer

Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden pada variabel kualitas layanan lembaga pendidikan sebagian besar menyatakan setuju. Sementa itu dapat dilihat dari hasil rata-rata daris etiap item pernyataan pada tabel 4.1 memiliki nilai diatas 3 serta mendekati nilai 4.

2. Variabel Faktor Emosional

Faktor emosional merupakan variabel bebas (X2) yang diukur dengan menggunakan 15 item pernyataan yang berhubungan dengan persepsi siswa mengenai faktor emosional kepala sekolah, staff dan guru. berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian, jawaban responden secara terperinci dilihat dalam bentuk tabel. Berikut tabel 4.2 distribusi jawaban responden variabel faktor emosional sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Faktor Emosional

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Mean |
|----|---|---------|---|----|----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Staf madrasah ramah dalam melayani siswa | 1 | 3 | 26 | 35 | 24 | 3.88 |
| 2 | Guru madrasah ramah dalam melayani siswa | 0 | 2 | 20 | 45 | 22 | 3.96 |
| 3 | Staf memberikan rasa nyaman kepada siswa | 0 | 2 | 30 | 37 | 20 | 3.84 |
| 4 | Guru memberikan rasa nyaman kepada siswa | 1 | 3 | 27 | 40 | 18 | 3.80 |
| 5 | Guru memberikan kebebasan siswa dalam berpendapat | 2 | 4 | 23 | 35 | 25 | 3.87 |
| 6 | Staf memberikan kebebasan siswa dalam berpendapat | 1 | 4 | 33 | 31 | 20 | 3.73 |
| 7 | Sekolah bersedia menerima kritik dan saran dari siswa | 1 | 2 | 30 | 39 | 17 | 3.76 |
| 8 | Guru disiplin dalam bekerja | 1 | 0 | 28 | 39 | 21 | 3.87 |

Tabel Lanjutan

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|----|----|----|------|
| 9 | Staf disiplin dalam bekerja | 1 | 0 | 29 | 39 | 20 | 3.81 |
| 10 | Guru memberikan contoh yang baik kepada siswa | 0 | 1 | 23 | 39 | 26 | 4.06 |
| 11 | Staf memberikan contoh yang baik kepada siswa | 1 | 0 | 28 | 37 | 23 | 3.90 |
| 12 | Guru ikut serta dalam melakukan kegiatan keislaman | 0 | 0 | 19 | 42 | 28 | 4.11 |
| 13 | Staf ikut serta dalam melakukan kegiatan keislaman | 0 | 1 | 24 | 42 | 22 | 3.96 |
| 14 | Guru sopan dalam berpakaian | 0 | 0 | 21 | 34 | 34 | 4.15 |
| 15 | Staf sopan dalam berpakaian | 0 | 0 | 18 | 38 | 33 | 4.17 |

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap faktor emosional sebagian besar menyatakan setuju. Dapat dilihat dari nilai rata-rata dari setiap masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai diatas angka 3 serta mendekati nilai angka 4. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dan netral terhadap faktor emosional kepala madrasah, staff serta guru.

3. Variabel Respon Perilaku

Pada penelitian ini menggunakan variabel respon perilaku sebagai variabel terikat (X3) yang diukur melalui 3 indikator kemudian diuraikan dalam 6 butir pernyataan dengan skor 1-5 pada setiap masing-masing butir pernyataan. Hasil distribusi jawaban responden terdapat dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Respon perilaku

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Mean |
|----|---|---------|---|----|----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Siswa ikut berperan aktif dalam menyampaikan informasi mengenai institusi madrasah dan layanannya | 0 | 2 | 32 | 34 | 21 | 3.83 |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|----|----|----|------|
| | keada orang lain | | | | | | |
| 2 | Siswa juga ikut serta melakukan dorongan agar tertarik dengan madrasah melalui penyampaian informasi | 0 | 3 | 29 | 29 | 28 | 3.75 |
| 3 | Siswa senantiasa memberikan kepastian untuk menggunakan layanan madrasah di masa yang akan datang | 0 | 0 | 32 | 39 | 18 | 3.84 |
| 4 | Siswa juga tetap menggunakan layanan madrasah | 0 | 1 | 24 | 41 | 23 | 3.97 |
| 5 | Siswa ikut serta memberikan pujian (compliments) untuk pengembangan madrasah ke arah yang lebih baik atas layanan-layanan yang telah digunakan | 0 | 1 | 27 | 36 | 25 | 3.96 |
| 6 | Siswa ikut serta memberikan keluhan (complaints) untuk pengembangan madrasah ke arah yang lebih baik atas layanan-layanan yang telah digunakan | 1 | 1 | 25 | 36 | 26 | 3.96 |

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap respon perilaku siswa menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju. Sementara dilihat dari rata-rata menunjukkan dari setiap masing-masing item pernyataan memiliki nilai diatas 3 serta mendkeati nilai angka 4.

4. Variabel Kepuasan Siswa

Variabel kepuasan siswa merupakan variabel terikat (Y1) dalam penelitian ini. Kepuasan siswa diukung dengan menggunakan 10 item pernyataan. Hasil distribusi jawaban responden terdapat dalam tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Siswa

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Mean |
|----|---|---------|---|----|----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Siswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak madrasah | 1 | 3 | 33 | 41 | 11 | 3.65 |
| 2 | Siswa puas dengan akreditasi yang dimiliki oleh madrasah | 0 | 1 | 25 | 41 | 22 | 3.94 |
| 3 | Siswa puas karena madrasah dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya | 0 | 1 | 16 | 40 | 32 | 4.16 |
| 4 | Siswa puas dengan kompetensi para guru madrasah | 0 | 0 | 24 | 43 | 22 | 3.98 |
| 5 | Siswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf | 0 | 2 | 24 | 43 | 20 | 3.91 |
| 6 | Siswa puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh madrasah | 1 | 6 | 35 | 30 | 17 | 3.63 |
| 7 | Siswa puas dengan kehadiran guru yang tepat waktu | 1 | 3 | 20 | 42 | 23 | 3.93 |
| 8 | Siswa puas dengan ekstrakurikuler yang ada di madrasah | 1 | 5 | 31 | 35 | 17 | 3.70 |
| 9 | Saya puas dengan informasi yang diberikan oleh guru maupun staf madrasah | 0 | 6 | 31 | 36 | 16 | 3.70 |
| 10 | Siswa puas dengan solusi yang diberikan oleh guru | 2 | 5 | 29 | 38 | 15 | 3.66 |

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden adalah siswa MAN 1 Bojonegoro menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan siswa siswa menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju. Sementara dilihat dari rata-rata menunjukkan dari setiap masing-masing item pernyataan memiliki nilai diatas 3 serta mendekati nilai angka 4.

5. Variabel Prestasi Siswa

Variabel prestasi siswa merupakan variabel terikat (Y2) dalam penelitian ini. Kepuasan siswa diukur dengan menggunakan 3 item pernyataan. Hasil distribusi jawaban responden terdapat dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Prestasi Siswa

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Mean |
|----|---|---------|---|----|----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Nilai ulangan harian memuaskan | | | 30 | 32 | 27 | 3,96 |
| 2 | Nilai Ujian Tengah Semester (UTS) siswa memuaskan | | 5 | 20 | 25 | 39 | 4,10 |
| 3 | Nilai Ujian Akhir Semester (UAS) siswa memuaskan | | 9 | 30 | 20 | 30 | 3,79 |

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden adalah siswa MAN 1 Bojonegoro menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap prestasi siswa menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju. Sementara dilihat dari rata-rata menunjukkan dari setiap masing-masing item pernyataan memiliki nilai diatas 3 serta nilai diatas 4.

B. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan pendekatan *kolmogorov-smirnov* yang memiliki tujuan menguji kenormalan konstrubusinya.

Adapun ketentuan uji normalitas dengan pendekatan *kologowov-smirnov* yaitu:

- a. jika nilai signifikansi (Sig) >0,05, maka data penelitian berdistribusi normal
- b. begitu sebaliknya, apabila nilai signifikansi (Sig) < 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan pendekatan kolmogorov-smirnov:

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Persamaan 1

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 89 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.79090677 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .077 |
| | Positive | .077 |
| | Negative | -.053 |
| Test Statistic | | .077 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil dari uji normalitas persamaan 1 dengan menggunakan kolmogorov-smirnov adalah sebesar $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam melakukan uji normalitas kolmogorov-smirnov diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Sehingga dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi dalam artian tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku.

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Persamaan 2

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 89 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.74883686 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .088 |
| | Positive | .042 |
| | Negative | -.088 |
| Test Statistic | | .088 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .087 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil dari uji normalitas persamaan 2 dengan menggunakan kolmogorov-smirnov adalah sebesar $0,087 > 0,05$. Oleh karena itu sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam melakukan uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Sehingga dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi dalam artian tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku.

Berdasarkan hasil diatas dapat diinterpretasikan dengan rumusan masalah pada penelitian ini bahwasannya sebgaiian besar siswa kelas 11 MAN 1 Bojonegoro memiliki pandangan yang relatif sama, dalam artian siswa merasakan atau menerima kualitas layanan di MAN 1 Bojonegoro memiliki persepsi yang sama, walaupun ada yang berbeda itu tidak begitu jauh perbedaannya. Persepsi itu sama terjadi pada faktor emosional, respon perilaku siswa, kepuasan siswa dan prestasi siswa.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang bersifat tetap, maka disebut homoskedastisitas, akan tetapi apabila *variance* dari hasil nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan glejser dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. apabila nilai signifikansi (Sig) $>0,05$, maka data penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi
- b. sebaliknya, apabila nilai signifikansi (Sig) $<0,05$, maka data penelitian ini terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan pendekatan glejser sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.365 | 1.978 | | 1.701 | .093 |
| | X1 | .084 | .032 | .292 | 2.636 | .010 |
| | X2 | .213 | .077 | .337 | 2.757 | .007 |
| | X3 | .476 | .136 | .314 | 3.509 | .001 |

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan hasil dari analisis dengan uji glejser persamaan 1, nilai signifikansi X1 sebesar 0,010 sedangkan X2 sebesar 0,07 dan X3 sebesar 0,001. Hasil nilai signifikansi dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,05, oleh karena itu sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji glejser.

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12.298 | 1.240 | | 9.920 | .000 |
| | X1 | .024 | .020 | .290 | 1.212 | .229 |
| | X2 | -.015 | .048 | -.084 | -.319 | .751 |
| | X3 | -.118 | .085 | -.268 | -1.391 | .168 |

a. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji glejser, nilai signifikansi pada uji heteroskedastisitas persamaan 2 pada X1 sebesar 0,229 sedangkan X2 sebesar 0,751 serta nilai Y sebesar 0,168. Berdasarkan nilai signifikansi dari ketiga variabel diatas lebih dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji glejser, dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan dari hasil uji heteroskedastisitas persamaan 1 dan 2 dapat disimpulkan bahwa pada persamaan 1 tidak terjadi heteroskedastisitas sedangkan pada persamaan 2 terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya:

1) melihat nilai korelasi variabel independent. 2) melihat nilai condition indek dan eigenvalue. 3) melihat nilai tolerance dan variance inflating factor (VIF).

Berikut hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Perasamaan 1

| Variabel Bebas | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-----------------------|-----------|-------|----------------------------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0,199 | 5,025 | Tidak terjadi Multikoliniearitas |
| Faktor Emosional (X2) | 0,164 | 6,111 | Tidak terjadi Multikoliniearitas |
| Respon Perilaku (X3) | 0.305 | 3,276 | Tidak terjadi Multikoliniearitas |

Berdasarkan hasil dari uji multikolinearitas persamaan 1, bahwa nilai tolerance X1 sebesar 0,199 sedangkan X2 sebesar 0,164 serta X3 sebesar 0,305. Berdasarkan nilai tolerance dari kedua variabel tersebut memiliki nilai $> 0,10$. Artinya nilai 0,199 dapat diinterpretasikan bahwa dari batas maksimal

0,10 dikatakan siswa benar-benar mempunyai pandangan sama terkait dengan kualitas layanan dan faktor emosional, maka hanya beberapa siswa yang memiliki pandangan berbeda akan tetapi persepsi ini tidak banyak berpengaruh terhadap tingginya persepsi siswa mengenai kualitas layanan dan faktor emosional pada lembaga. Serta diketahui juga bahwa nilai VIF X1 sebesar 5,025 X2 sebesar 6,111 dan X3 sebesar 3,276 maka nilai VIF dari kedua variabel tersebut $< 10,00$. Artinya nilai diatas menandakan bahwa penyimpangan persepsi siswa tidak terlalu mencolok terkait kualitas layanan dan faktor emosional lembaga pendidikan, sehingga pada persamaan 1 tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Persamaan 2

| Variabel Bebas | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-----------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0,199 | 5,025 | Tidak terjadi Multikolinieritas |
| Faktor Emosional (X2) | 0,164 | 6,111 | Tidak terjadi Multikolinieritas |
| Respon Siswa (X3) | 0,305 | 3,276 | Tidak terjadi Multikolinieritas |

Berdasarkan hasil dari uji multikolinieritas persamaan 2 nilai tolerance pada variabel X1 sebesar 0,199 sedangkan nilai X2 sebesar 0,164 serta nilai Y sebesar 0,305. Berarti nilai tolerance dari ketiga variabel tersebut $> 0,10$ dalam artian nilai 0,199, 0,164 dan 0,305 diinterpretasikan bahwa dari batas maksimal 0,10 dikatakan bahwa siswa benar-benar mempunyai pandangan sama terhadap kualitas layanan, faktor emosional dan respon, dan hanya sebagian kecil siswa yang memiliki pandangan yang berbeda. Serta diketahui juga nilai VIF X1 sebesar 5,025 sedangkan X2 sebesar 6,111 dan Y sebesar

3,276, yang dimana dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai $< 10,00$. Artinya nilai diatas memandakan bahwa penyimpangan persepsi siswa tidak terlalu mencolok terkait padangan siswa mengenai kualitas layanan, faktor emosional dan respon siswa lembaga pendidikan, oleh karena itu dengan demikian tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Silmutas (Uji-F)

uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang diuji dalam model regresi ini memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Adapun ketentuan atau dasar pengambilannya keputusan pada uji F adalah membandingkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ (5%). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Begitupun sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Hasil perhitungan uji F ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12 Uji F Persamaan 1

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2611.610 | 3 | 870.537 | 107.952 | .000 ^b |
| | Residual | 685.446 | 85 | 8.064 | | |
| | Total | 3297.056 | 88 | | | |

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil dari uji F persamaan 1 dengan nilai F_{hitung} sebesar 107,952 dan signifikansinya 0,000. Jadi nilai F_{hitung} ($107,952$) $> F_{tabel}$ ($2,48$) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Perlu diketahui bahwa nilai F_{tabel} dicari pada distribusi nilai r tabel statistik pada

signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $F_{tabel} = (k ; n-k)$. dimana “k” merupakan jumlah responden atau sampel penelitian.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dengan analisis Uji F persamaan 1 ini menghasilkan H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan ini menunjukkan bahwa variabel independen kualitas layanan (X1) faktor emosional (X2) dan respon perilaku (X3) secara bersama-sama (silmutan) dengan dibuktikan dengan nilai sig. Adalah sebesar $0,000 < 0,05$ memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu respon siswa (Y1) hal tersebut dikarenakan nilai $F_{hitung} (107,952) > F_{tabel} (2,48)$.

Tabel 4.13 Uji F Persamaan 2

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 9.735 | 3 | 3.245 | 1.025 | .386 ^b |
| | Residual | 269.142 | 85 | 3.166 | | |
| | Total | 278.876 | 88 | | | |

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan tabel di atas bahwa hasil dari uji F persamaan 2 dengan nilai F_{hitung} sebesar 1,025 dan signifikansinya 0,000. Jadi nilai $F_{hitung} (1,025) > F_{tabel} (2,48)$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Perlu diketahui bahwa nilai F_{tabel} dicari pada distribusi nilai r tabel statistik pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $F_{tabel} = (k ; n-k)$. dimana “k” merupakan jumlah responden atau sampel penelitian.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dengan analisis Uji F persamaan 2 ini menghasilkan H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel X1, X2 dan X3 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y2.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual. Ada dua acuan yang bisa digunakan sebagai acuan serta dasar dalam pengambilan keputusan, pertama dengan melihat nilai signifikansi (Sig), apabila nilai signifikansi (Sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y atau hipotesis diterima, begitu pula sebaliknya apabila nilai signifikansi (Sig) > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas X terhadap variabel terikat Y atau hipotesis ditolak dan kedua membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima. Begitu sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak. Berikut merupakan hasil uji t.

1). Hasil uji t X1, X2 dan X3 terhadap Y1

Berikut merupakan hasil uji t parsial mengenai kualitas layanan dan faktor emosional terhadap respon siswa.

Tabel 4.14 Uji t X1, X2 dan X3 terhadap Y1

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 3.365 | 1.978 | | 1.701 | .093 | | |
| | X1 | .084 | .032 | .292 | 2.636 | .010 | .199 | 5.025 |
| | X2 | .213 | .077 | .337 | 2.757 | .007 | .164 | 6.111 |
| | X3 | .476 | .136 | .314 | 3.509 | .001 | .305 | 3.276 |

a. Dependent Variable: Y1

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan $>0,05$ maka variabel tersebut dinyatakan positif mempengaruhi variabel dependen. Dibawah ini merupakan hasil nilai signifikansi uji t dari masing-masing variabel:

- a). Berdasarkan tabel diatas hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,636 dan dengan signifikansi 0,010. Jadi $t_{hitung} (2,636) > t_{tabel} (1,663)$. Diketahui nilai sig untuk pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y1) yaitu sebesar 0,010 maka dari itu dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X1 terhadap Y1.
 - b). Berdasarkan tabel diatas hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,757 dengan nilai signifikansi 0,007. Jadi $t_{hitung} (2,757) > t_{tabel} (1,663)$ dan nilai. Diketahui nilai sig untuk pengaruh faktor emosional (X2) terhadap kepuasan siswa yaitu sebesar 0.007 maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X2 terhadap Y1.
 - c). Berdasarkan tabel diatas hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 3,509 dengan nilai signifikansi 0,001. Jadi $t_{hitung} (3,509) > t_{tabel} (1,663)$ dan nilai. Diketahui nilai sig untuk pengaruh faktor emosional (X2) terhadap kepuasan siswa yaitu sebesar 0.001 maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X3 terhadap Y1
- 2). Hasil uji t X1, X2 dan X3 terhadap Y2.

Tabel 4.15 Uji t X1 , X2 dan X3 terhadap Y2

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 12.298 | 1.240 | | 9.920 | .000 | | |
| | X1 | .024 | .020 | .290 | 1.212 | .229 | .199 | 5.025 |
| | X2 | -.015 | .048 | -.084 | -.319 | .751 | .164 | 6.111 |
| | X3 | -.118 | .085 | -.268 | -1.391 | .168 | .305 | 3.276 |

a. Dependent Variable: Y2

- a). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,212 dengan nilai signifikansi 0,229. Jadi $t_{hitung} (1,212) < t_{tabel} (1,663)$. Diketahui nilai sig untuk pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap prestasi siswa (Y2) sebesar 0.292 maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X1 terhadap Y2.
- b). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,319 dengan nilai signifikansi 0,751. Jadi $t_{hitung} (0,319) < t_{tabel} (1,663)$. Diketahui nilai sig dari pengaruh faktor emosional (X2) terhadap prestasi siswa (Y2) sebesar 0,751 dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X2 terhadap Y2.
- c). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,319 dengan nilai signifikansi 0,168. Jadi $t_{hitung} (1,319) < t_{tabel} (1,663)$. Diketahui nilai sig dari pengaruh faktor emosional (X2) terhadap prestasi siswa (Y2) sebesar 0,168 dapat disimpulkan bahwa H6 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X3 terhadap Y2.

5. Hasil Koefisien Determinasi (uji R^2)

Hasil uji R^2 koefisien determinan (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan ialah antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variabel-variabel dependen. Berikut perolehan dari hasil uji R^2 :

a. X1 , X2 dan X3 terhadap Y1

Tabel 4.16 Uji R² X1 , X2 dan X3 terhadap Y1

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .890 ^a | .792 | .785 | 2.840 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan output diatas diketahui bahwa nilai R square ialah 0,792. Nilai R square berasal dari pengkuadratan dari nilai koefisien korelasi atau R yaitu $0,890 \times 0,792 = 0,704$. berarti kontribusi variabel independent (kualitas layanan dan faktor emosional) mampu menjelaskan variabel dependen (respon perilaku siswa) sebesar 70,4% dan sisanya 29,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

b. X1, X2 dan X3 terhadap Y2

Tabel 4.17 Uji R² X1 , X2 dan X3 terhadap Y2

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .187 ^a | .035 | .001 | 1.779 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan output diatas dapat diketahui nilai R² ialah sebesar 0.035 hal tersebut dapat diartikan bahwa kontribusi variabel independent (kualitas layanan dan faktor emosional) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan siswa) sebesar 3,5% dan sisanya 96,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

6. Hasil Uji Path Analisis

Dalam melakukan pengujian pengaruh variabel intervening maka menggunakan Analisis jalur (path analysis) yang mana analisis ini bertujuan

untuk mengetahui hubungan sebab akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang menggunakan akibat¹³⁸. Analisis ini dengan menggunakan perhitungan SPSS 25.

a. koefisien jalur model 1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Faktor Emosional (X2) dan Respon Perilaku (X3) Terhadap Kepuasan Siswa (Y1)

Tabel 4.18 Koefisien Jalur Model 1

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 3.365 | 1.978 | | 1.701 | .093 | | |
| | X1 | .084 | .032 | .292 | 2.636 | .010 | .199 | 5.025 |
| | X2 | .213 | .077 | .337 | 2.757 | .007 | .164 | 6.111 |
| | X3 | .476 | .136 | .314 | 3.509 | .001 | .305 | 3.276 |

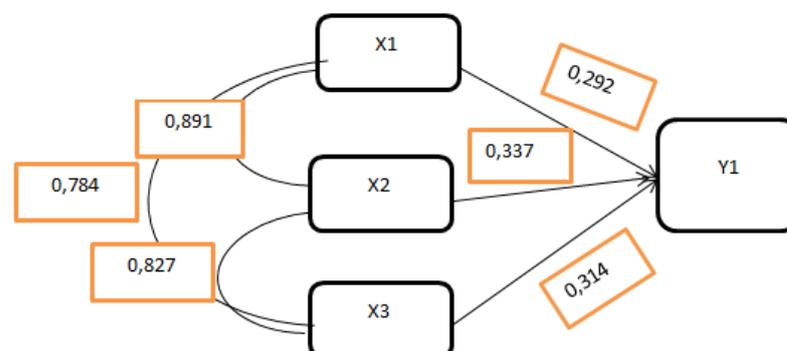
a. Dependent Variable: Y1

Tabel 4.19 Korelasi Jalur Model 1

| | | X1 | X2 | X3 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .891** | .784** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 |
| X2 | Pearson Correlation | .891** | 1 | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 |
| X3 | Pearson Correlation | .784** | .827** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel koefisien dan korelasi diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



¹³⁸ Hironimus Ghodang, *Path Analysis Konsep dan Praktik dalam Penelitian* (Medan: PT Penerbit Mitra Grup 2019), hal. 17

Berdasarkan gambar jalur model 1 dapat diperoleh hasil pengaruh diantaranya sebagai berikut:

- 1) Korelasi antara X1 dengan X2 diperoleh hasil sebesar 0,891.
- 2) Korelasi antara X1 dengan X3 diperoleh hasil sebesar 0,784.
- 3) Korelasi antara X2 dengan X3 diperoleh hasil sebesar 0,827.

Sedangkan koefisien jadul model 1 diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Koefisien X1 terhadap Y1 diperoleh hasil sebesar 0,292.
- 2) Koefisien X2 terhadap Y1 diperoleh hasil sebesar 0,337.
- 3) Koefisien X3 terhadap Y1 diperoleh hasil sebesar 0,314.

Berikut merupakan hasil pengaruh tabel pengaruh jalur model 1

Tabel 4.20 Tabel hasil perhitungan pengaruh

| Variab e | Koef. Beta | Peng.La ngsung | Peng. Tdk Langsung | | | Tot. Peng tdk langsung | Tot. Peng |
|-----------------------|---------------|-------------------|--------------------|-------|-------|------------------------------|--------------|
| | | | X1 | X2 | X3 | | |
| X1 | 0,292 | 0,085 | | 0,088 | 0,072 | 0,16 | 0,245 |
| X2 | 0,337 | 0,114 | 0,088 | | 0,088 | 0,176 | 0,290 |
| X3 | 0,314 | 0,099 | 0,072 | 0,088 | | 0,16 | 0,259 |
| Total Pengaruh | | | | | | | 0,794 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dijabarkan sebagai berikut

- 1) Pengaruh X1 terhadap Y1 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,085 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,16. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y1 sebesar 24,5%
- 2) Pengaruh X2 terhadap Y1 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,114 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,176. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y1 sebesar 29%

3) Pengaruh X3 terhadap Y1 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,099 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,16. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y1 sebesar 25,9%

Dari hasil diatas total pengaruh antara variabel X1, X2, X3 terhadap Y1 sebesar 79,4%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y1 dengan nilai 79,4% sedangkan sisinya 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

b. Koefisien jalur model 2 Pengaruh Kualitas layanan (X1), Faktor Emosional (X2) dan Respon Perilaku (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y2)

Tabel 4.21 Koefisien Jalur Model 2

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 12.298 | 1.240 | | 9.920 | .000 | | |
| | X1 | .024 | .020 | .290 | 1.212 | .229 | .199 | 5.025 |
| | X2 | -.015 | .048 | -.084 | -.319 | .751 | .164 | 6.111 |
| | X3 | -.118 | .085 | -.268 | -1.391 | .168 | .305 | 3.276 |

a. Dependent Variable: Y2

Tabel 4.22 Korelasi Jalur Model 2

| | | X1 | X2 | X3 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .891** | .784** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 |
| X2 | Pearson Correlation | .891** | 1 | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 |
| X3 | Pearson Correlation | .784** | .827** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel koefisien dan korelasi jalur model 2 dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan gambar jalur model 2 dapat diperoleh hasil pengaruh diantaranya sebagai berikut:

- 1) Korelasi antara X1 dengan X2 diperoleh hasil sebesar 0,891.
- 2) Korelasi antara X1 dengan X3 diperoleh hasil sebesar 0,784.
- 3) Korelasi antara X2 dengan X3 diperoleh hasil sebesar 0,827.

Sedangkan koefisien jalur model 1 diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Koefisien X1 terhadap Y2 diperoleh hasil sebesar 0,290.
- 2) Koefisien X2 terhadap Y2 diperoleh hasil sebesar -0,084.
- 3) Koefisien X3 terhadap Y2 diperoleh hasil sebesar -0,268.

Berikut merupakan hasil pengaruh tabel pengaruh jalur model 2

Tabel 4.23 Tabel hasil perhitungan pengaruh

| Variabe | Koef. Beta | Peng.Langsung | Peng. Tdk Langsung | | | Tot. Peng tdk langsung | Tot. Peng |
|-----------------------|------------|---------------|--------------------|--------|--------|------------------------|-----------|
| | | | X1 | X2 | X3 | | |
| X1 | 0,290 | 0,084 | | -0,022 | -0,061 | -0,083 | 0,001 |
| X2 | -0,084 | 0,008 | -0,022 | | 0,019 | -0,003 | 0,005 |
| X3 | -0,268 | 0,072 | -0,061 | 0,019 | | -0,080 | -0,008 |
| Total Pengaruh | | | | | | | -0,002 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dijabarkan sebagai berikut

- 1) Pengaruh X1 terhadap Y2 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,084 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,083. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y2 sebesar 1%
- 2) Pengaruh X2 terhadap Y2 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,008 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,003. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y2 sebesar 5%
- 3) Pengaruh X3 terhadap Y2 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,072 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,080. Total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y2 sebesar -8%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X3 tidak berpengaruh terhadap variabel Y2, hal tersebut dikarenakan variabel X3 tidak terdapat dalam indikator Y2.

Dari hasil diatas total pengaruh antara variabel X1, X2, X3 terhadap Y1 sebesar -2%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2 dan X3 tidak berpengaruh terhadap variabel Y2, hal tersebut dikarenakan variabel X3 tidak terdapat dalam indikator Y2.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil penelitian terhadap siswa MAN 1 Bojonegoro yang berkaitan dengan kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap respon perilaku siswa, dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang ada pada lembaga pendidikan tersebut adalah baik serta dapat memberikan efek perilaku atau respon perilaku siswa.

Fakta yang ditemukan di lapangan menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dapat memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap respon perilaku siswa. hal tersebut jelas menunjukkan bahwa dari kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan menimbulkan respon yang baik dari siswa.

Adanya pengaruh dengan dibuktikan dari hasil pengujian statistik diperoleh dari nilai thitung = 2,636 lebih besar diebndingkan dnegan nilai ttabel = 1,663 pada taraf nyata 0,05, untuk dk = n - 4 = 89 - 4 = 85. Dengan demikian nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($2,636 > 1,663$) maka keputusannya ialah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), berdasarkan hasil tersebut bahwa ada pengaruh anatra kualitas layanan lembaga pendidkan terhadap kepuasan siswa pada MAN 1 Bojonegoro. Dapat disimpulkan secara statistik dengan terbukti dengan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, berarti kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa.

Adanya pengaruh signifikan dengan dibuktikan dari hasil perhitungan statistik uji koefisien determinan (R^2) yang menampilkan besar R square sebesar 0,792 atau 79,2%. Angka tersebut berarti bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan siswa (Y1) sebesar 79,2%. Sedangkan siswanya ($100\% - 79,2\% = 20,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat digambarkan juga penyebaran hasil persepsi siswa MAN 1 Bojonegoro mengenai kualitas layanan di lembaga pendidikannya, bahwasanya jawaban responden pada variabel kualitas layanan sebagian besar menjawab setuju, dapat dilihat dari hasil rata-rata dari setiap item pernyataan memiliki nilai diatas 3 serta mendekati nilai 4. Diperkuat dengan jawab responden pada item pernyataan yang menjelaskan bahwa ruang baca perpustakaan madrasah nyaman yang dimana responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden, kemudian pada pernyataan bahwa guru BK bersedia membantu siswa yang bermasalah sebanyak 40 responden. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan serta data penelitian yang menunjukkan bahwa siswa puas dengan kualitas layanan lembaga pendidikan yang ada di MAN 1 Bojonegoro.

Tujuan kualitas layanan pada lembaga pendidikan sudah tidak bisa dikesampingkan lagi, hal tersebut dikarenakan kualitas layanan merupakan salah satu penunjang dalam keberhasilan kegiatan belajar mengajar serta diharapkan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan yang diinginkan oleh

seluruh pemakai layanan dari lembaga pendidikan tersebut. Selain itu kualitas layanan ditentukan oleh persepsi pelanggan yang berkaitan dengan tentang persepsi kualitas pelayanan yang menjadikan hasil dari suatu proses jasa (*outcome process*) yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan kepada pengguna layanan pendidikan¹³⁹.

Kualitas layanan lembaga pendidikan MAN 1 Bojonegoro telah memberikan pelayanan yang begitu baik sehingga para siswa memberikan *feedback* yang puas serta memberikan respon yang positif melalui respon perilaku siswa (*behavioral intention*). Berdasarkan hasil dari hipotesis, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat signifikan dari kualitas layanan lembaga pendidikan dengan kepuasan siswa.

Hasil dari penelitian ini sangat mendukung pendapat para ahli serta penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap respon perilaku siswa. hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa layanan yang baik serta maksimal akan berakibat pada kepuasan pelanggan serta membuat mereka akan kembali, mereka akan memberitahukan atau mempromosikan kepada teman-teman mereka lainnya, dan memberi afirmasi positif bahwa staff telah melakukan pekerjaan dengan baik.¹⁴⁰

Penelitian lainnya juga menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dan

¹³⁹ Zaithalm, Bitner and Gremler, 2006. Service Marketing. Fouth Editipon, (Prentice Hall: exclusive right by Me Graww-Hill), h.74.
<http://onesearch.id/Author/home?author=Zeithaml%2C+Valarie>

¹⁴⁰ Ivonne Wood. 2009. Layanan pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda. Yogyakarta: Graha ilmu.hal. 10

citra universitas serta kemudian berdampak pada *word of mouth positif*. Penelitian ini memberikan kontribusi kepada Universitas Pelita Harapan Surabaya dan universitas swasta lainnya guna meningkatkan *service quality* yang berwujud keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang bertujuan meningkatkan *behavioral intention* siswa yang berkaitan dengan keberkelanjutan di sektor pendidikan tinggi¹⁴¹. Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan yang memenuhi dan prima serta sesuai dengan harapan akan meningkatkan respon perilaku siswa begitu juga sebaliknya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam hadist dibawah ini:

لَكُمْ الْجَنَّةَ. إِذَا حَدَّثْتُمْ، وَ أَوْفُوا إِذَا وَعَدْتُمْ وَأَدُّوا إِذَا انْتُمْتُمْ، وَاحْفَظُوا فُرُوحَكُمْ،
 وَغَضُّوا أَبْصَارَكُمْ، وَكُفُّوا أَيْدِيَكُمْ. احمد و ابن ابى الدنيا و ابن حبان فى صحبه والحكم
 والبيهقى

Artinya: “Dari “Ubadah Bin Shamit RA sesungguhnya Nabi SAW bersabda: “Hendaklah kalian menjamin padamu enma perkara dari dirimu, nisvaya aku menjamin surga bagimu: 1. Jujurlah apabila kamu berbicara, 2. Sempurnakanlah (janjimu) apabila kamu berjanji, 3. Tunaikanlah apabila kamu diberi amanat, 4. Jagalah kemaluanmu, 5. Tundukkanlah pandanganu (dari ma’siyat) dan 6. Tahanlah tanganmu (dari hal yang tidak baik)” HR. Ahmad, Ibnu Abid-Dunya, Ibnu Habbib didalam Shahihnya, Hakim dan Baihaqi.

Dari Hadist diatas, Nabi Muhammad saw telah menyeru kepada umatnya untuk menepati janji yang sudah dijanjikan serta berkata jujur dan menyampaikan amanah dengan sebagik-baiknya. Apabila dikaitakan dengan dunia pendidikan ialah hendaknya lembaga pendidikan dengan melalui guru serta karyawan bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sehingga pelayanan tersebut dapat

¹⁴¹ Angela Jiewantoa, Caroline Laurensb and Liza Nelloh. 2012. Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Social and Behavioral Sciences*. Vol. 40 (1). 15-23

menghasilkn rasa puas kepada para siswa serta siswa dapat memberikan respon perilaku yang baik yang berarah pada lembaga pendidikan yang bernilai positif dihadapan masyarakat.

B. Pengaruh Faktor Emosional terhadap Kepuasan Siswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MAN 1 Bojonegoro yang berkaitan dengan faktor emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap respon perilaku siswa. hasil positif ini dengan dibuktikan dari hasil pengujian statistik yang diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 2,757$ lebih besar dibandingkan dengan hasil $t_{tabel} = 1,663$ pada taraf nyata 0,05, untuk $dk = n-2 = 89-4 = 85$. Dengan demikian maka nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,757 > 1,663$), maka keputusannya ialah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti ada pengaruh antara faktor emosional terhadap kepuasan siswa pada MAN 1 Bojonegoro. Dapat disimpulkan bahwa secara statistik dengan bukti adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, berarti faktor emosional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat digambarkan bagaimna penyebaran hasil persepsi siswa mengenai faktor emosional yang dilakukan oleh staf, guru dan karyawan di MAN 1 Bojonegoro, yang menunjukkan bahwa dari 89 responden sebagian responden menjawab setuju. Hasil tersebut dapat dilihat dari rata-rata yang menunjukkan nilai 3 serta mendekati nilai angka 4. Hal itu diperkuat dengan dari item pernyataan yang mempunyai nilai tinggi yaitu pada item pernyataan bahwa guru sopan dalam berpakaian responden menjawab sangat setuju sebanyak

34 responden, kemudian pada pernyataan staf sopan dalam berpakaian sebanyak 33 responden.

Dilihat dari kejadian di lapangan yang terjadi menunjukkan bahwa faktor emosional menjadi salah satu faktor penting dalam lembaga pendidikan guna membentuk pribadi yang berperilaku baik saat melayani siswa. faktor emosional mempunyai pengaruh yang sangat tinggi pada kualitas belajar serta kualitas belajar siswa. emosional yang positif dapat mempercepat proses belajar dalam mencapai hasil belajar yang lebih baik, begitu pula sebaliknya apabila emosional negatif maka akan memperlambat belajar atau bahkan menghentikan proses belajar tersebut. Oleh karena itu, pembelajaran yang berhasil harus dimulai dengan menciptakan emosional yang positif pada diri pelajar. Dalam mendidik serta mengajarkan anak agar tidak menyimpang dari fitrahnya.

Faktor emosional ini mempunyai kata dasar yaitu emosi, emosi sendiri berarti perasaan yang timbul dalam persepsi terhadap kinerja serta muncul selama melakukan proses evaluasi terhadap kinerja¹⁴². Berdasarkan penjelasan diatas apabila perasaan yang timbul pada saat memberikan layanan kepada siswa ini baik maka siswa akan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan. oleh karena itu staf, guru dan karyawan harus memberikan contoh perilaku yang baik terhadap siswa.

Tujuan staf, guru dan karyawan harus memiliki emosional yang positif ialah, memberikan teladan keagamaan pada anak, memperkenalkan ajaran

¹⁴² Anoraga, Panji. Kewirausahaan dan Usaha Kecil. H, 243

agama melatih untuk menjalankannya, membiasakan anak untuk berakhlak mulia terhadap sesama, mengajarkan anak agar selalu berbakti serta berkata lembut terhadap orang tua¹⁴³.

Rumusan hipotesis menyatakan bahwa adanya pengaruh positif signifikan faktor emosional staf, guru dan karyawan (X2) terhadap kepuasan siswa. faktor emosional yang baik akan meningkatkan kepuasan siswa yang baik pula. Adanya faktor emosional yang baik dilembaga pendidikan diharapkan dapat menambah kepercayaan siswa terhadap para staf, guru dan karyawan di lembaga pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya para siswa yang berada di MAN 1 Bojonegoro memberikan kepuasan yang baik dengan faktor emosional yang diberikan oleh staf, guru dan karyawan yang bekerja di MAN 1 Bojonegoro.

C. Pengaruh Respon Perilaku terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan penelitian terhadap siswa MAN 1 Bojonegoro mengenai kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa. Adanya pengaruh dengan dibuktikan dari hasil pengujian statistik yang diperoleh dari nilai thitung = 3,509 lebih besar dibandingkan dengan nilai ttabel = 1,663 pada taraf nyata 0,05, untuk dk = n - 4 = 89 - 4 = 85. Dengan hasil tersebut nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (3,509 > 1,663) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H0) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) yang diartikan bahwa adanya pengaruh antara variabel respon perilaku terhadap variabel kepuasan siswa di MAN 1 Bojonegoro. Jadi dapat ditarik kesimpulan secara statistik bahwa dengan

¹⁴³ Zulkarnain. Emosional: Tinjauan Al-Qur'an dan Relevansi Dalam pendidikan, Tarbawy: Jurnal Pendidikan Islam. 2018

terbukti adanya hubungan positif antara dua variabel tersebut, maka variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa..

Respon perilaku yang baik adalah layanan yang bisa diandalkan atau memiliki kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara akurat serta dapat diandalkan, maksudnya ialah pelayanan yang diberikan handal serta dapat dipertanggungjawabkan, memiliki karyawan yang sopan dan ramah¹⁴⁴.

D. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Prestasi Siswa

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimiliki di MAN 1 Bojonegoro mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. apabila kualitas layanan yang dimiliki baik maka akan berpengaruh pada prestasi siswa yang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari pengujian statistik bahwa adanya pengaruh yang diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 1,212$ lebih besar dengan $t_{tabel} = 1,663$. Dengan demikian maka nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($1,212 < 1,663$) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) serta menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti adanya pengaruh antara variabel faktor emosional terhadap variabel kepuasan siswa di MAN 1 Bojonegoro. Hasil uji koefisien jalur model 2 dihasilkan bahwa variabel kualitas layanan hanya berpengaruh terhadap prestasi siswa sebesar 0,290.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh dalam prestasi siswa. hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan responden bahwa dengan siswa puas dan merasa

¹⁴⁴ Parasuraman Zeithaml, A. V & Berry L.L. A Conceptual Model Of Service Quality, Journal Of Retailing , Vol 67, hal. 420-450

nyaman dengan perilaku guru dengan cara guru memberikan hak siswa untuk berpendapat serta membebaskan siswa untuk memberikan kritik dan saran.

Hasil dari penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap prestasi siswa di SMP Negeri 3 Guntur, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa F hitung sebesar 814,808 dengan tingkat kesalahan 0,000%. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai guna memprediksi bahwa jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa. berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan atau layanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa¹⁴⁵.

E. Pengaruh Faktor Emosional terhadap Prestasi Siswa

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor emosional kepala sekolah, guru, staff dan karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi siswa. apabila siswa semakin puas dengan apa yang disajikan oleh lembaga pendidikan maka akan semakin meningkat prestasi siswa. Pengaruh positif ini dibuktikan dengan hasil analisis pengujian statistik yang diperoleh dari nilai thitung = 0,319 nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai ttabel = 1,663 pada taraf 0,05. Dengan demikian nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($0,319 < 1,663$) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis

¹⁴⁵ Angie Rosyada Faizah, Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa dan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri 3 Guntur, UIN Walisongo: 2020

alternatif (Ha) berarti ada pengaruh antara variabel faktor emosional terhadap prestasi siswa pada MAN 1 Bojonegoro. Sedangkan hasil koefisien jalur model 2 diperoleh hasil sebesar -0,084 nilai tersebut berpengaruh negatif (berlawanan arah) antara variabel faktor emosional dan prestasi siswa.

Faktor emosional memiliki pengaruh negatif pada prestasi siswa. apabila variabel faktor emosional mengalami kenaikan 1% maka sebaliknya variabel prestasi siswa akan mengalami penurunan sebesar 0,084. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan, yang dimana apabila siswa memberikan respon yang baik maka siswa tersebut terus berkeinginan menggunakan jasa atau layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan¹⁴⁶.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor emosional kepala sekolah, guru, staff dan karyawan sekolah dapat mempengaruhi prestasi siswa pada MAN 1 Bojonegoro. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari 89 responden pada pernyataan bahwa siswa tetap menggunakan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan yang memiliki rata-rata jawaban 3,97 dan pada pernyataan bahwa siswa ikut serta dalam mempromosikan lembaga pendidikan dikalangan masyarakat luas yang memiliki nilai rata-rata 3,83.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu bahwa faktor emosional guru berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar kelas V SD se-Gugus Imam Bonjol Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal

¹⁴⁶ Saha dan Theingi 2009 Service Quality Behavioral Intention: a study of low-cost airline carriers in Thailand..., hal. 350-372

Tahun Ajaran 2016/2017, pernyataan ini diperkuat dengan hasil perhitungan analisis regresi sederhana dengan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,901 > 1,979$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat diartikan bahwa H_0 ditolak, yang berarti kecerdasan emosional guru berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi belajar siswa¹⁴⁷.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa faktor emosional kepala sekolah, guru, staff dan karyawan sangat berpengaruh terhadap prestasi siswa.

F. Respon Perilaku Terhadap Prestasi Siswa

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa. hal ini dibuktikan dengan hasil uji t_{hitung} sebesar 1,319 dengan nilai signifikansi 0,168, nilai t_{hitung} ($1,319$) < t_{tabel} ($1,663$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa di MAN 1 Bojonegoro. Sedangkan hasil koefisien variabel respon perilaku terhadap prestasi siswa sebesar -0,268. nilai tersebut berpengaruh negatif (berlawanan arah) antara variabel respon perilaku dengan prestasi siswa.

Hasil diatas diperkuat dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,018 atau 1,8% dari perubahan variabel hasil belajar pada mata pelajaran ekonomi dipengaruhi

¹⁴⁷ Novia Angganingrum S, Pengaruh Kecerdasan Emosional Guru dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas V Sekolah Dasar Se-Gugus Imam Boonjol Kota Tegal, Skripsi: 2017

oleh proses pembelajaran, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikut sertakan dalam penelitian¹⁴⁸.

Dalam penelitian lain dijelaskan bahwa perilaku belajar berpengaruh positif secara signifikan terhadap prestasi akademik pada mata pelajaran ekonomi kelas XI IS SMA Negeri 7 Semarang. Dalam artian prestasi akademik akan meningkat apabila perilaku belajar meningkat. Sedangkan prestasi akademik akan menurun apabila perilaku belajar juga menurun¹⁴⁹.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat dengan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa respon perilaku siswa berpengaruh signifikan terhadap prestasi siswa.

G. Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Berpengaruh terhadap Kepuasan siswa

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kepuasan siswa MAN 1 Bojonegoro kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap kepuasan siswa. hasil koefisien jalur dan korelasi jalur dapat dijabarkan bahwa X1 terhadap Y1 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,085 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,16, total pengaruh antara variabel X1 terhadap Y1 sebesar 24,5. Kemudian hasil dari X2 terhadap Y1 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,114 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,176 , total pengaruh antara variabel X2 terhadap Y1 sebesar 29% dan X3 terhadap Y1 memiliki

¹⁴⁸ Zeva Agustya, Prof. Dr. H. Ady Suejoto, S.E, M.Si. Pengaruh Respon Siswa Tentang Proses Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di SMA Negeri 1 Wonoayu Kabupaten Sidoarjo, Jurnal Pendidikan Ekonomi. 2017, Vol. 5 No. 3

¹⁴⁹ Jevrie Randy Giovanni Nusantara, Pengaruh Kegiatan Ekstrakurikuler dan Perilaku Belajar Terhadap Prestasi Akademik Pada Mata Pelajaran Ekonomi Kelas XII IS di SMA Negeri 7 Semarang, Skripsi: 2013

pengaruh langsung sebesar 0,099 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,16, total pengaruh X3 terhadap Y1 sebesar 25,9%. Total pengaruh antara variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y1 sebesar 79,4% sedangkan 23,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian.

Hasil dari perhitungan di atas dapat menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban pernyataan dari responden yang menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju, dilihat dari rata-rata dari setiap item pernyataan yang memiliki nilai diatas 3 serta mendekati nilai angka 4. Nilai tertinggi kepuasan siswa terletak pada item pernyataan bahwa siswa puas karena madrasah dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya yang rata-ratanya sebesar 4,16.

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan dalam proses belajar mengajar yang diselenggarakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan serta dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima cocok dengan harapan siswa, maka siswa akan merasa puas serta pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas¹⁵⁰. Teori tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh peneliti, dengan diperkuat indikator kepuasan siswa diantaranya; keandalan, daya tanggap, kepasatian, empati dan berwujud¹⁵¹. Berdasarkan indikator kepuasan siswa, variabel kualitas

¹⁵⁰ Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, Cet. 1.....

¹⁵¹ Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, hal. 76

layanan, faktor emosional dan respon perilaku terdapat dalam indikator tersebut.

Kesimpulan dari pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa bahwa semakin baik kualitas layanan, faktor emosional serta respon perilaku yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan siswa di MAN 1 Bojonegoro.

H. Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku Berpengaruh Terhadap Prestasi Siswa

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku berpengaruh terhadap prestasi siswa. Hasil dari uji koefisien dan korelasi jalur dapat dijabarkan X1 terhadap Y2 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,084 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,083. Total pengaruh X1 terhadap Y2 sebesar 1%, sedangkan X2 terhadap Y2 memiliki pengaruh langsung sebesar 0,008 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,003. Total pengaruh X2 terhadap Y2 sebesar 5% dan pengaruh langsung variabel X3 terhadap Y2 sebesar 0,072 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar -0,080 total pengaruh X3 terhadap Y2 sebesar -8%. Dari hasil di atas total pengaruh antara variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y2 sebesar -2%.

Prestasi merupakan apa yang telah diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang telah diperoleh dengan jalan keuletan kerja¹⁵². Berdasarkan teori tersebut ada beberapa faktor yang

¹⁵² Syaiful Bahri Djamarah, Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru...

mempengaruhi prestasi siswa diantaranya; faktor lingkungan, faktor instrumental, kondisi fisiologis dan kondisi psikologis. Hasil perhitungan dari variabel kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa yang telah dilakukan oleh peneliti menghasilkan bahwa kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku tidak berpengaruh terhadap prestasi siswa, hal tersebut dikarenakan ada salah satu variabel yang tidak terdapat dalam indikator prestasi siswa, yaitu variabel respon perilaku tidak terdapat dalam indikator prestasi siswa.

Berdasarkan hasil yang dilakukan oleh pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa memiliki pengaruh sebesar -2%. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap prestasi siswa tidak memiliki pengaruh yang signifikan hal tersebut dikarenakan hasil dari pengaruh menunjukkan hasil negatif. Dengan kata lain kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku tidak akan berdampak pada prestasi siswa.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan lembaga pendidikan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan siswa. hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik serta tinggi pada suatu lembaga pendidikan akan meningkatkan kepuasan siswa siswa.
2. Faktor emosional dari kepala sekolah, guru, karyawan dan staff lembaga pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap respon perilaku siswa. hal tersebut mengindikasikan bahwa emosional kepala sekolah, guru, karywan dan staff lembaga pendidikan yang baik akan memberikan kepuasan siswa.
3. Respon perilaku siswa mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa. hal tersebut mengindikasikan bahwa respon perilaku siswa yang baik akan memberikan kepuasan siswa
4. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap prestasi siswa. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan semakin baik dan bagus maka prestasi siswa akan semakin meningkat.
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan faktor emosional terhadap prestasi siswa. Artinya apabila emosional kepala sekolah, guru, karywan dan staff

lembaga pendidikan baik serta bisa menjadi teladan bagi siswa maka prestasisiswa akan meningkat.

6. Respon perilaku siswa tidak ada pengaruh negatif atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi.
7. adanya pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan siswa. apabila ketiga variabel tersebut baik maka kepuasan siswa kan semakin meningkat
8. Kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku tidak berpengaruh terhadap prestasi siswa, hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari uji jalur yang menghasilkan pengaruh -2%.

B. Implikasi Teoristik dan Praktik

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan peneliti, maka dapat dikemukakan implikasi secara teoritis yang berkaitan dengan hasil penelitian yang mengemukakan pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan dan prestasi siswa di MAN 1 Bojonegoro. Berdasarkan tiga variabel bebas, dua variabel terikat dapat membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pengaruh kualitas layanan, faktor emosional dan respon perilaku terhadap kepuasan dan prestasi siswa di MAN 1 Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka ada teori-teori yang menjadi landasan diantaranya oleh Ivonne Wood yang memaparkan bahwa layanan yang baik serta maksimal berdampak pada kepuasan pelanggan dan menimbulkan mereka kembali menggunakan layanan tersebut, mereka akan memberitahu atau merekomendasikan pada teman-teman mereka yang lainnya, serta akan

memberikan afirmasi positif bahwasanya staff telah melakukan pekerjaan dengan baik. dalam praktiknya terdapat beberapa kasus yang diteliti oleh Lailatul Rozabiyah pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam artian semakin baik pelayanan yang diberikan maka mahasiswa akan merasa sangat puas, bahwasannya mahasiswa memiliki harapan atau expectasi dalam memperoleh pelayanan yang diharapkan apabila kenyataan yang diterima oleh mahasiswa tersebut memenuhi harapannya bahkan melebihi expectasinya sehingga mahasiswa akan sangat merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Teori lain yang dinyatakan oleh Irawan yang menyatakan bahwa *emosional factor* merupakan rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting serta contoh *emosional value* yang menjadi dasar kepuasan pelanggan. Maka dari itu faktor emosional sangat berimplikasi terhadap semakin menambah kepercayaan terhadap lembaga pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan. Dalam praktiknya yang dilakukan oleh Windy Dian Sari bahwa berpengaruh positif, cukup kuat dan signifikan antara faktor emosional dengan kepuasan orang tua siswa, yang dibuktikan dengan hasil koefisien sederhana ($r_{y.2}$) adalah 0,639 (korelasi cukup kuat) dan koefisien determinasi (R^2)= 0,408, yang berarti bahwa kompetensi faktor emosional memberikan kontribusi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 40,8% dan sisanya yaitu 60,2% ditentukan oleh faktor lain.

Selain berimplikasi secara teoritik, hasil penelitian ini memberikan implikasi juga secara praktik dimana adanya hubungan antara konsep dan hasil

temuan terdahulu. Pertama, semakin kompetitifnya persaingan akademik terutama dalam menyeleksi siswa yang dilakukan lembaga pendidikan, maka tingkat respon perilaku siswa akan semakin meningkat apabila diimbangi dengan kualitas layanan serta faktor emosional yang baik. Kedua, semakin baik kualitas layanan dan faktor emosional maka akan semakin meningkat kepuasan siswa. Ketiga, apabila semakin baik kualitas layanan dan faktor emosional maka akan semakin meningkat pula prestasi siswa.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang berhubungan dengan kualitas layanan, faktor emosional, respon perilaku dan kepuasan siswa pada MAN 1 Bojonegoro sebagai berikut ini:

1. Dalam rangka menjaga kualitas siswa di lembaga pendidikan, madrasah perlu menjaga dan mempertahankan kualitas layanan agar siswa mampu mempromosikan positif dengan sendirinya kepada masyarakat umum tanpa adanya paksaan karena itu berdasarkan pengalaman pribadi yang dialami di lembaga pendidikan.
2. Urgensi faktor emosional atau emosional value dari kepala sekolah, guru, karyawan dan staff sekolah menjadi salah satu faktor pemberian respon yang baik dari siswa kepada lembaga pendidikan, sehingga dapat diketahui dari respon siswa baik dan bagus maka siswa puas dengan apa yang diberikan oleh lembaga pendidikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar melakukan pengembangan kajian-kajian yang memperhatikan pada respon siswa. terutama peneliti yang ingin melakukan penelitian terhadap respon siswa disarankan agar mencari variabel

bebas dan variabel intervening lainnya agar lebih menambah wawasan. Variasi dalam objek penelitian juga bisa diperluas, karena setiap sekolah memiliki keunggulannya masing-masing yang pantas digunakan untuk dikaji lebih mendalam

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto, 2015, *Partial Least Square (PLS)*, (Yogyakarta: Andi Offset)
- Alawiyah, Tuti, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Stakeholder Madrasah Aliyah Negeri di Kota Pati*, Tesis Magister (Malang: UIN Malang)
- Al-Qur'an dan terjemahnya
- Andayani, Koentjoro. 2004, *Etika Psikologi*, (Jakarta: Rajawali Press)
- Anoraga, Panji, 2002, *Kewirausahaan dan Usaha Kecil*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Arifin, Zainal, 2012, *Penelitian Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Arikunto, Suharsimi, 2000, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Athanassopoulos, Antreas, Spiros Gounaris dan Vlssis Stathakopoulos, *Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study*, (*European Journal of Marketing*, 2001) Vol. 35 No. 5/6
- Azhari, Muhamad Iqbal, 2015, *Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang)*, (Jurnal Administrasi Bisnis)
- Bakar, Abu, *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar simPATI Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi)
- Bugin, M.Burhan, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)
- Darmawan, Deni, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Rosdakarya)
- Dirgantara, Puspo Dewi, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University*
- Dra. Ec. Indarini, M.M, CPM (Asia) dan Endang Ernawati, S.E, M.Si. 2012, *Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Sarisfaction serta Pengaruh Cutomer Satisfaction dan Trust Terhadap Customer Loyalty BCA di Suarabaya*, (Universitas Surabaya: Jurnal Ilmiah Vol. 1 No. 1)
- Faizin, Imam, 2017, *Strategi pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai*

Jual Madrasah, Jurnal Madaniyah, Vol. 7 No. 2, ISSN: 2086-3462

Felix, 2017, *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. Business & Financial Affairs*, 5

Francis A Buttle, “*Word-of-mouth: Understanding and Managing Referral Marketing*”. *Jornal of strategic marketing*. Vol. 6

G.marczyk, D. Matteo & D. Festinger, 2005, *Essentials of research design and Methodology*, (New Jersey: John Wiley & Sons)

Gaol, Analisa Lumban, Kadarisman Hidayat, Sunarti, 2016, *Pengaruh Kualitas Prosuk Terhadap Tingkat Kepuasan, Konsumen dan Loyalitas Konsumen*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 38 No. 1

Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: RPUD)

Gor C. Saha And Theingi, 2009, *Service Quality, Satisfaction and Behavioural Intention: A study of Low-cost airline Carriers in Thailand, Managing Service Quality*, Vol. 19(3)

Grönroos, C. 1984, “*A service quality model and its marketing implications*”, *European Journal of Marketing*, 18(4)

Hakim, Arief Rahman, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Emosional Terhadap Behavioral Intentions*, (Surakarta: Skripsi Universitas Sebelas Maret)

Happy, Wendi ardian, 2009, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo*, (Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)

Hariyati, Ekowati Sri, *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta*, dalam Sripsi Institut Agama Islam Negeri Surakarta, www.eprints.iain-surakarta.ac.id, hal. 16 diakses 6 September 2022

Hasan, M. Iqbal, 2002, *Metode Penelitian dan aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)

<http://20504570.siap-sekolah.com/data-siap/siswa-daftartingkat/>, diakses tanggal 8 Oktober 2022

<https://man1bojonegoro.sch.id/halaman/fasilitas>, diakses tanggal 9 Oktober 2022

- Ilieska, Karolina, 2013, *Customer Satisfaction Index-As A Base For Strategic Marketing Management*, (TEM Journal, Vol. 2 No. 4)
- Irawan, Hadi D. 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua 2002*. (Jakarta:Alex Media Komputindo)
- Irawan, H. 2015, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (ketiga)*. Jakarta:Gramedia)
- Junaidi, Wawan. Belajar Psikologi, <http://wawan-junaidi.blogspot.com/2009/10/pengertian-emosi-definisi-emosi.html> diakses hari/tanggal: senin/ 19 September 2022
- Karakas, Klara morvay, 2014, *Applied Studies in Agribisness and Commeree-Agroinform Publishing House, Budapest*, Journal APSTRACT, Vol. 8 No. 4, ISSN 1789-7874
- Kaniganat, Tanyaporn dan Sirion Chaipoopirutana, 2014, *A study Of Factors Influencing Customer Satisfaction. An Implementation On Thui*, inetrnational Conference On Business, Law And Corporate Social Responsibility
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Manajement, International Edition, New Jersey: Prentice Hall Inc)*
- Kotle, Philip Dan A. B. Susanto,2014, *Manjamen Pemasaran di Indonesia, Buku 2*, (Jakarta: Salemba Empat)
- Kotler, Philip dan Keller Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga)
- Latif, Abdul, 2009, *Pendidikan Berbasis Nilai Kemasyarakatan*, (Bandung ; PT Refika Aditama)
- Leonnard, et.al. The Loyakty Model Of Private University Student Study Case: STIKOM London School of Public Relation, (*International Journal of Information Tecnology and Business Management*, 2013), Vol. 20 No. 1
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2004, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Upper Saddle River, (NJ: Prentice hall Inc)
- Mudrajad, Kuncoro, 2007, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga)
- Mowen, Jhon C. dan Michael Miror, 2002, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga)
- Nasution, Satria Mirsya affandy, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada*

pengguna Aplikasi jasa Gojek Di Medan, Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan, Universitas Muahammadiyah Sumatera Utara Medan.

- Nuryoto, Puspitasari, 2004, *Dasar-dasar Psikologi*, (Jakarta: PT. Grafindo)
- Oktaviani, Winda, 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelang 105 Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, (Universitas Negeri Suarabaya: Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2 No. 1)
- Panjaitan, Januar efendi. Al Lili Yuliati, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen, vol. 11 No. 2
- Payne, A, 2007, *Service Marketing, Edisi I, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono*, (Yogyakarta: Andi)
- Pereira, Daniel. Ni Gusti Ketut Giantari, I Puti Gede Sukaatmadja, 2016, *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste*, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.3, Universitas Udayana Bali
- Priansa, Donni Juni, 2017, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta)
- Pramudita, Yoana Arina, 2013, *Analisa pengaruh Customer Value dan Customer experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya* (Jurnal Manajemen Pemasaran Petra)
- Priyatno, Duwi, 2009, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi)
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia, 2008)
- Rabbani, Imda, 2020. *Pengaruh Service Quality & Brand Image Lembaga Pendidikan Terhadap Behavioral Intention Siswa (Studi Pada Madrasah Aliyah Swasta Terakreditasi Di Kota Malang)*, (Tesis UIN Malang)
- Radja, Wadwa, 2006. *School Organization. Journal Of Education*, Vol. 72,
- Ramayulis, 2011, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta ; Kalam Mulia)
- Rezaei, Sajad dan Muslim Amin, “Exploring Online Repurchase Behavioral Intention of University Students in Malaysia”. *Journal Global Business Advancement*. Vol. 6(2)

- Ridwan, 2007, *Rumusan dan data dalam Analisis Statistik*, (Bandung: Alfabeta)
- Rozabiyah, Lailatul , 2019, *Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (Malang: Tesis)
- Sani, Ahmad. Maharani, Vivin. 2013, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya manusia: Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. (Malang: Uin Press)
- Saha dan Theingi 2009 *Service qualit behavioral intentions: a study of low-cost airline carriers in Thailand*. *Manage. Serv.. Qual.*, 19(3): 350-372
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. (Jogyakarta: Andi Offset)
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000)
- Santoso, Singgih, 2001, *SPSS Versi 10: Mengolah data Statistik secara Profesional*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)
- Sudijono, Anas, 2004, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Surabaya: Raja Grafindo)
- Sugiyono, 2010 , *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Juantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA)
- Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatid, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Suharto, Toto, dkk. (Ed.), 2005, *Rekonstruksi dan Modernisasi Lembaga Pendidikan Islam*, (Yogyakarta; Global pustaka Utama)
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah mada university Press, 2004)
- Sutardji dan Sri Maulidyah (2006). *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus diperpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian*. (*Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 15, No.2)
- Tandijaya, Trixie Nova Bella, 2018, *Analisis Pengaruh service Quality Terhadap*

Behavioral Intentions Dengan Perceived Value dan Customer Satisfactions Sebagai Variabel Intervening Pada Pendiidkan Tinggi, Jurnal Manajemen Pemasaran.

- Tarmudji, 2001, *Pengertian emosi*, (Semarang: Media Grafika)
- Tjiptono, Chandra dan A. Diana, 2004, *Marketing Scales*,(Yogyakarta: Andi)
- Tjiptono, Fandy, 2013, *Manajemen Pemasaran Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta)
- Tjiptono, Fandy, 2010, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J & J Learning) 107
- Tjiptono, F, Y. Chandra & G. Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi) 107
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. (Yogyakarta: ANDI)
- Tjoanoto, Michael Tanu . Yohanes Sondang Kunto, 2013, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra
- Umar, Husein, 2011, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada)
- Undang-Undang No. 20 tahun tentang SISDIKNAS
- Wahidmurni, *Pemaparan Metode Kuantitatif, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, September 2022 di <http://repository.uin-malang.ac.id/1985/2/1985.pdf>
- Wood, Ivonne. 2009, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Zaithaml, Bitner and Gremler, 2006. *Service Marketing. Fouth Edicion*, (Prentice Hall: exclusive right by Me Graw-Hill)
- Zakaria, Diapinsa Gema, 2017, *pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 6 No. 4, ISSN: 2461-0593

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ANGKET

A. Identitas Responden:

1. Nama :
2. Kelas/Jurusan :
3. Jenis Kelamin :

B. Keterangan

1. Kajian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pemberian respon siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh MAN 1 Bojonegoro.
2. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya.
3. Partisipasi saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi MAN 1 Bojonegoro guna memperoleh masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan kedepannya.
4. Jawaban saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
5. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberikan ceklis (√) pada kolom yang tersedia.
6. Terdapat lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, antara lain:
STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

A. KUALITAS LAYANAN MADRASAH (X1)

| NO | PERTANYAAN | Alternatif Jawaban | | | | |
|--|--|--------------------|-----------|----------|----------|-----------|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| A. Tangibles (bukti fisik, sarana pendidikan) | | | | | | |
| 1 | Penampilan kepala madrasah dan guru madrasah rapi, elegan dan menarik | | | | | |
| 2 | Penampilan staf (petugas TU, satpam, perpustakaan) madrasah rapi, elegan dan menarik | | | | | |
| 3 | Lingkungan madrasah nyaman | | | | | |
| 4 | Ruang baca perpustakaan madrasah nyaman | | | | | |
| 5 | Masjid nyaman digunakan untuk beribadah | | | | | |
| 6 | Fasilitas belajar madrasah lengkap (whiteboard, lcd, ac dll) | | | | | |
| 7 | Buku diperpustakaan lengkap | | | | | |
| 8 | Barang yang dijual dikoperasi sesuai dengan kebutuhan siswa | | | | | |
| 9 | Kondisi parkir sekolah nyaman | | | | | |
| 10 | Ruang belajar bersih | | | | | |
| 11 | Toilet siswa bersih dan wangi | | | | | |
| 12 | Masjid, Perpustakaan dan ruang TU bersih | | | | | |
| 13 | Auditorium bersih | | | | | |
| B. Empaty (keperdulian) | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Staf madrasah peduli dengan siswa | | | | | |
| 2 | Guru madrasah peduli dengan siswa | | | | | |
| 3 | Kepala dan wakil kepala sekolah peduli dengan siswa | | | | | |
| 4 | Guru madrasah bersedia membantu siswa yang mengalami masalah | | | | | |
| 5 | Guru madrasah bersikap terbuka dan kooperatif dengan siswa | | | | | |
| 6 | Guru BK bersedia membantu siswa yang bermasalah | | | | | |

| C. Responsive (sikap tanggap) | | STS | TS | N | S | SS |
|---|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1 | Staf madrasah memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada siswa | | | | | |
| 2 | Guru madrasah menjawab pertanyaan siswa dengan tepat pada saat proses pembelajaran | | | | | |
| 3 | Guru BK bersedia menyelesaikan permasalahan siswa | | | | | |
| 4 | Kepala dan wakil kepala sekolah tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di sekolah | | | | | |
| 5 | Staf tanggap dalam merespon kepentingan siswa | | | | | |
| 6 | Guru tanggap dalam merespon kepentingan siswa | | | | | |
| D. Reliability (Kehandalan, Kepala, wakil kepala, guru dan staf) | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Suasana pengajaran di madrasah begitu kompeten | | | | | |
| 2 | Guru di madrasah mampu berperilaku objektif dalam memberikan penilaian kepada siswa | | | | | |
| 3 | Guru dan staf berperilaku disiplin | | | | | |
| 4 | Madrasah mampu konsisten dan relevance dalam menerima siswa | | | | | |
| 5 | Madrasah memberikan ekstrakurikuler yang sesuai dengan harapan siswa | | | | | |
| 6 | Madrasah mampu memberikan sistem pendidikan yang terstandar dan update | | | | | |
| 7 | Siswa dan guru merasakan kemudahan dalam melakukan bimbingan | | | | | |
| E. Assurance | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Visi dan misi madrasah sesuai dengan harapan pemangku | | | | | |
| 2 | Madrasah memiliki akreditasi bagus | | | | | |
| 3 | Madrasah memiliki reputasi yang bagus | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 4 | Madrasah memiliki output yang bisa diterima di perguruan tinggi favorit | | | | | |
| 5 | Legalitas ijazah dapat diakui | | | | | |
| 6 | Kurikulum madrasah sesuai dengan kebutuhan siswa | | | | | |

B. FAKTOR EMOSIONAL MADRASAH (X2)

| NO | PERTANYAAN | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| A. Perasaan positif | | | | | | |
| 1 | Staf madrasah ramah dalam melayani siswa | | | | | |
| 2 | Guru madrasah ramah dalam melayani siswa | | | | | |
| 3 | Staf memberikan rasa nyaman kepada siswa | | | | | |
| 4 | Guru memberikan rasa nyaman kepada siswa | | | | | |
| B. Nilai-nilai kepribadian | | | | | | |
| 1 | Guru memberikan kebebasan siswa dalam berpendapat | | | | | |
| 2 | Staf memberikan kebebasan siswa dalam berpendapat | | | | | |
| 3 | Sekolah bersedia menerima kritik dan saran dari siswa | | | | | |
| 4 | Guru disiplin dalam bekerja | | | | | |
| 5 | Staf disiplin dalam bekerja | | | | | |
| 6 | Guru memberikan contoh yang baik kepada siswa | | | | | |
| 7 | Staf memberikan contoh yang baik kepada siswa | | | | | |
| C. Religiusitas | | | | | | |
| 1 | Guru ikut serta dalam melakukan kegiatan keislaman | | | | | |
| 2 | Staf ikut serta dalam melakukan kegiatan keislaman | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|--|--|
| 3 | Guru sopan dalam berpakaian | | | | | |
| 4 | Staf sopan dalam berpakaian | | | | | |

C. RESPON PERILAKU SISWA (X3)

| NO | PERTANYAAN | Alternatif Jawaban | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| A. Word-of-mouth (WOM) | | | | | | |
| 1 | Siswa ikut berperan aktif dalam menyampaikan informasi mengenai institusi madrasah dan layanannya keada orang lain | | | | | |
| 2 | Siswa juga ikut serta melakukan dorongan agar tertarik dengan madrasah melalui penyampaian informasi | | | | | |
| B. Repurchase intention (RPI) | | | | | | |
| 1 | Siswa senantiasa memberikan kepastian untuk menggunakan layanan madrasah di masa yang akan datang | | | | | |
| 2 | Siswa juga tetap menggunakan layanan madrasah | | | | | |
| C. Feedback (FDB) | | | | | | |
| 1 | Siswa ikut serta memberikan pujian (compliments) untuk pengembangan madrasah ke arah yang lebih baik atas layanan-layanan yang telah digunakan | | | | | |
| 2 | Siswa ikut serta memberikan keluhan (complaints) untuk pengembangan madrasah ke arah yang lebih baik atas layanan-layanan yang telah digunakan | | | | | |

D. KEPUASAN SISWA (Y1)

| NO | PERTANYAAN | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Siswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak madrasah | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 2 | Siswa puas dengan akreditasi yang dimiliki oleh madrasah | | | | | |
| 3 | Siswa puas karena madrasah dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya | | | | | |
| 4 | Siswa puas dengan kompetensi para guru madrasah | | | | | |
| 5 | Siswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf | | | | | |
| 6 | Siswa puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh madrasah | | | | | |
| 7 | Siswa puas dengan kehadiran guru yang tepat waktu | | | | | |
| 8 | Siswa puas dengan ekstrakurikuler yang ada di madrasah | | | | | |
| 9 | Saya puas dengan informasi yang diberikan oleh guru maupun staf madrasah | | | | | |
| 10 | Siswa puas dengan solusi yang diberikan oleh guru | | | | | |

E. PRESTASI SISWA (Y2)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nilai ulangan harian memuaskan | | | | | |
| 2 | Nilai Ujian Tengah Semester (UTS) siswa memuaskan | | | | | |
| 3 | Nilai Ujian Akhir Semester (UAS) siswa memuaskan | | | | | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No. 34 Batu 65323, Telepon & Faksimile (0341) 531133
Website: <http://pasca.uin-malang.ac.id>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-164/Ps/HM.01/11/2022
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

29 November 2022

Kepada
Yth. **Kepala MAN 1 Bojonegoro**

di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi, maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberi ijin kepada mahasiswa di bawah ini melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin:

Nama : Azalia Fitriana Brigita
NIM : 200106220028
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing : 1. Prof. H. Triyo Supriyatno, M.Ag., Ph.D
2. Dr. Hj. Ni Matuz Zuhroh, M.Si
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional terhadap Respon Perilaku dan Kepuasan Siswa di MAN 1 Bojonegoro

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Direktur,

Wahidmurni