

**SKRIPSI**  
**PENGARUH LINGKUNGAN SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN**  
**PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 1 BLITAR**

Oleh : M. Irsyad Muzaki

NIM. 17170061



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK**  
**IBRAHIM MALANG**

**2023**



**PENGARUH LINGKUNGAN SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN  
PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 1 BLITAR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Negeri Maulana  
Malik Ibrahim Malang Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Stata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)*



Oleh :

M. Irsyad Muzaki

NIM. 17170061

Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

NIP. 197501232003121003

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH LINGKUNGAN SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN  
PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 1 BLITAR**

**PENELITIAN SKRIPSI**

Oleh:



M. Irsyad Muzaki  
NIM. 17170061

Disetujui Oleh:

Mengetahui,

Ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 197811192006041001



Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

NIP. 197501232003121003

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Blitar” ditulis oleh M. Irsyad Muzaki ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 21 November 2023;

### Panitia Ujian

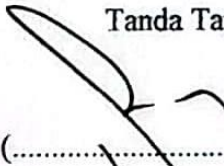
**Ketua (Penguji Utama)**  
Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd  
NIP. 196504031998031002

**Sekretaris Sidang**  
Dr. Muhammad Amin Nur M.A  
NIP. 197501232003121003

**Pembimbing**  
Dr. Muhammad Amin Nur M.A  
NIP. 197501232003121003

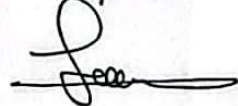
**Penguji**  
Dr. M. Fahim Tharaba, M. Pd  
NIP. 198010012008011016

### Tanda Tangan

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd  
NIP. 196504031998031002



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd  
NIP. 196504031998031002

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamiin*

Tiada ungkapan yang melebihi rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa diatas segalanya, yang selalu memberikan nikmat dan rahmat kepada seluruh hambanya. Serta Sholawat serta salam tak luput terucap kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, sebagai tuntunan bagi seluruh umat diseluruh alam. Saya persembahkan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H.Zainuddin M.A serta para wakil Rektor atas kesempatannya, sehingga penulis dapat mengemban ilmu di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dekan Fakultas Ilmu tarbiyah dan Keguruan, bapak Prof. Dr. Nur Ali, M.Pd atas segala sarana dan fasilitas serta layanan yang diberikan selama penulis menepuh studi
3. Ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam, bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I M.Pd dan ibu Devi Pramitha atas dukungan dan kemudahan layanan yang telah diberikan
4. Kepada dosen pembimbing bapak Dr. Muhammad Amin Nur M.A yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing proses penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan sebaik baiknya
5. Seluruh dosen yang telah menyapaikan segala bentuk ilmu yang bisa saya dapatkan selama masa studi, menjadi motivator dan panutan yang sangat saya hormati
6. Kepada civitas akademik MAN 1 Blitar, terkhusus kepada bapak kepala sekolah Bapak Mahmudi, dan ibu fatati selaku wakil kepala sekolah pada bidangnya yang telah menerima dan membantu penulis dengan sangat baik selama proses penelitian
7. Kedua orang tua saya, yang telah merawat, mebesarkan dan mengorbankan semuanya demi dua orang putranya dapat menggapai cita citanya, ayah Syamsul Hudan dan Ibu Umi Hanik, semoga selalu mendapatkan berkah dari Allah SWT. skripsi ini merupakan salah satu tanda terimakasih saya kepada orangtua saya yang pengorbanannya tak terhitung
8. Kakak saya Robith Fahrur Rozi yang sangat sabar dalam membantu dan memberikan dukungan selama masa studi sampai proses tugas akhir ini, terimakasih atas waktu yang telah diberikan disela sela kesibukan
9. Semua Brother Damar Coffe semua, saya ucapkan beribu terimakasih atas segala dukungan yang telah diberikan, tekanan, dorongan, candaan yang saya

terima tanpa saya sadari telah menjadi motivasi dalam penyelesaian masa studi. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih.

**Motto**

*A painless lesson is also meaningless and Never look back if you have nothing to regret*

(Pelajaran tanpa rasa sakit juga tidak berarti dan jangan pernah melihat kebelakang jika tidak memiliki penyesalan)



**Dr. Muhammad Amin Nur, M.A**  
**Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**  
**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**

---

Malang, 07 Juni 2023

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi M. Irsyad Muzaki  
Lamp : 4 (empat) Eksmplar

Kep ada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang  
Di  
Malang

*Assalamulaikum Wr. Wb.*

Sudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik berasal pada segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut dibaaah ini:

Nama : M. Irsyad Muzaki  
NIM : 17170061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan siswa di MAN 1 Blitar*

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan guna diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Dosen Pembimbing



Dr. Muhammad Amin Nur, M.A  
NIP. 197501232003121003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M. Irsyad Muzaki  
NIM : 17170061  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar kesarjanaan dalam perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, keual yang secara tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 21 November 2023

Yang membuat pernyataan,



M. Irsyad Muzaki

NIM: 17170061

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian Skripsi dengan judul “PENGARUH LINGKUNGAN SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 1 BLITAR” merupakan salah satu syarat membuat skripsi program sarjana (S-1) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universita Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulan Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Ali, M.Pd. selaku dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Muhammad Ain Nur, M.A selaku dosen pembimbing utama
5. Kedua orang tua, Ayahanda Syamsul Huda dan Umi Hanik yang senantiasa memberi dukungan, baik dukungan material maupun dukungan moral.
6. Semua *Brother* seperjuangan kontrakan Ashabulqohwah dan Damar Coffe yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan proposal penelitian Skripsi.

Bahwasannya penulis sangat menyadari kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam penulisan dan cara yang dituangkan peneliti dalam penulisan Skripsi ini, Oleh sebab yang ada dengan sangat terbuka, Penulis skripsi untuk dapat diberikan kritik dan saran yang bertujuan untuk kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini, yang membangun sehingga penelitian Skripsi ini menjadikan lebih baik kembali, baik untuk manfaat yang akan datang, Masyarakat dan bagian kajian yang akan datang.

Akhirnya dengan iringan terimakasih. Penulis berharap semoga skripsi ini berfaedah bagi Masyarakat banyak.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan tranliterasi Arab-Latin dalam skripsi begini menggunakan pedomana tranliterasi berdasarkan keputusan keputusan bersama Mentri Agama RI dan Mentri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 Tahun 1987 dan no 543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat di uraikan sebagai berikut:

### A. Huruf

ا	=	A	ص	=	Z	ق	=	Q
ة	=	B	س	=	S	ن	=	K
ث	=	T	ش	=	Sy	ي	=	L
د	=	Ts	ص	=	Sh	َ	=	M
ج	=	J	ض	=	Dl	ُ	=	N
ح	=	H	ط	=	Th	ُ	=	W
خ	=	Kh	ظ	=	Zh	ِ	=	H
د	=	D	ع	=	„	ء	=	,
ر	=	Dz	غ	=	Gh	ي	=	y
س	=	R	ف	=	F			

### A. Vokal

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

### C. Vokal Diphthong

أُ = aw

أَي = ay

أُ = u

إِي = i

## ABSTRAK

Muzaki, M. Irsyad, 2022. *Pengaruh Lingkungan Sekolah dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Blitar*. Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Negeri Malang, Pembimbing: Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

---

Kata kunci : *Lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran, kepuasan siswa.*

Lingkungan sekolah merupakan suatu aspek penting dalam proses pembelajaran, lingkungan belajar yang baik dapat menjadi faktor pendukung serta dapat memberikan dampak positif bagi siswa juga memberikan rasa nyaman dan menunjang semangat siswa dalam belajar. Begitu pula layanan pembelajaran yang berkualitas menjadi pemegang peran penting dalam pencapaian tujuan lembaga. Sedangkan kepuasan siswa menjadi salah satu tujuan lembaga pendidikan, lembaga pendidikan yang memiliki lingkungan belajar yang baik serta layanan pembelajaran yang berkualitas akan menjadikan salah satu alasan atas rasa puas siswa terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. (2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Bliar. (3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran secara simultan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif asosiatif yang mencari hubungan sebab akibat atau pengaruh suatu hubungan. Adapaun proses pengumpulan data penelitian menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden yang merupakan siswa MAN1 Blitar. Kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan software SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Terdapat pengaruh antara lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar, hal itu dibuktikan melalui uji regresi secara parsial yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,00 <$  dari alpha  $0,05$ . 2) Terdapat pengaruh antara kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar, hal itu dibuktikan melalui uji regresi secara parsial yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,00 <$  dari alpha  $0,05$ . 3) Terdapat pengaruh antara lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar, hal itu dibuktikan melalui uji regresi secara simultan yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,00 <$  dari alpha  $0,05$ .

## ABSTRACT

Muzaki, M. Irsyad, 2022. The Effect of School Environment and Quality of Learning Services on Student Satisfaction in MAN 1 Blitar. Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah, State Islamic University of Malang, Supervisor: Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

---

Keywords : Learning environment, Quality of learning services, Student Satisfaction.

The learning environment is an important aspect of the learning process, a good learning environment can be a supporting factor and can have a positive impact on students as well as provide a sense of comfort and support student enthusiasm in learning. Similarly, quality learning services play an important role in achieving the goals of the institution. While student satisfaction is one of the goals of educational institutions, educational institutions that have a good learning environment and quality learning services will make one of the reasons for student satisfaction with the educational institution.

The purpose of this study is to (1) To find out how the influence of the learning environment on student satisfaction in MAN 1 Blitar. (2) To find out how the quality of learning services affects student satisfaction in MAN 1 Blitar. (3) To find out how the influence of the learning environment and the quality of learning services simultaneously on student satisfaction in MAN 1 Blitar

This type of research uses a quantitative approach with a type of associative quantitative research that looks for causal relationships or the influence of a relationship. There is a research data collection process using questionnaire and documentation methods. The sample used in this study amounted to 150 respondents who were MAN1 Blitar students. Then the data obtained is processed using SPSS 16 software.

The results of this study show: 1) There is an influence between the learning environment on student satisfaction in MAN 1 Blitar, this is evidenced through a partial regression test which gets a significance value of  $0.00 < \alpha 0.05$ . 2) There is an influence between the quality of learning services on student satisfaction in MAN 1 Blitar, this is proven through a partial regression test which gets a significance value of  $0.00 < \alpha 0.05$ . 3) There is an influence between the learning environment and the quality of learning services on student satisfaction in MAN 1 Blitar, this is proven through simultaneous regression tests that get a significance value of  $0.00 < \alpha 0.05$ .

## خلاصة

مزقي، م. إرشاد، 2022 تأثير بيئة التعلم وجودة خدمات التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار. إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية الإسلامية، جامعة مالانج الإسلامية الحكومية، المشرف: د. محمد أمين نور، ماجستير.

الكلمات المفتاحية: بيئة التعلم، وجودة خدمات التعلم، رضا الطلاب.

تعد بيئة التعلم جانباً مهماً من جوانب عملية التعلم، ويمكن أن تكون بيئة التعلم الجيدة عاملاً داعماً ويمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على الطلاب بالإضافة إلى توفير شعور بالراحة ودعم حماس الطلاب في التعلم. وبالمثل، تلعب خدمات التعلم الجيدة دوراً مهماً في تحقيق أهداف المؤسسة. في حين أن رضا الطلاب هو أحد أهداف المؤسسات التعليمية، فإن المؤسسات التعليمية التي تتمتع ببيئة تعليمية جيدة وخدمات تعليمية عالية الجودة ستجلب أحد أسباب رضا الطلاب عن المؤسسة التعليمية.

الغرض من هذه الدراسة هو (1) معرفة كيفية تأثير بيئة التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية الدولة 1 بليتار. (2) معرفة كيف تؤثر جودة خدمات التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار. (3) معرفة كيفية تأثير بيئة التعلم وجودة خدمات التعلم في وقت واحد على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار

يستخدم هذا النوع من البحث نهجاً كمياً مع نوع من البحث الكمي الترابطي الذي يبحث عن العلاقات السببية أو تأثير العلاقة. هناك عملية جمع بيانات بحثية باستخدام طرق الاستبيان والتوثيق. بلغت العينة المستخدمة في هذه ثم تتم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الدراسة 150 مستجيباً من طلاب مدرسة عالية 1 بليتار SPSS 16 برنامج.

أظهرت نتائج هذه الدراسة: (1) هناك تأثير بين بيئة التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار، ويتضح ذلك من خلال اختبار الانحدار الجزئي الذي يحصل على قيمة دلالة  $0.00 >$  من ألفا  $0.05$ . (2) هناك تأثير بين جودة خدمات التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار، وقد ثبت ذلك من خلال اختبار الانحدار الجزئي الذي يحصل على قيمة دلالة  $0.00 >$  من ألفا  $0.05$ . (3) هناك تأثير بين بيئة التعلم وجودة خدمات التعلم على رضا الطلاب في مدرسة عالية 1 بليتار، وقد ثبت ذلك من خلال اختبارات الانحدار المتزامنة التي تحصل على قيمة دلالة تبلغ  $0.00 >$  من ألفا  $0,05$ .



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
Motto .....	viii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
C. PEMBatasan MASALAH.....	5
D. RUMUSAN MASALAH.....	5
E. TUJUAN PENELITIAN.....	5
F. MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Lingkungan Sekolah.....	7
2. Kualitas Layanan Pembelajaran.....	12
3. Kepuasan Siswa.....	24
B. KAJIAN PENELITIAN YANG RELEVAN.....	30

C. KERANGKA BERFIKIR PENELITIAN.....	34
D. HIPOTESIS PENELITIAN.....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	38
D. Variable penelitian ,Sumber Data dan Skala Pengukuran .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	41
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	53
H. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
I. Uji Hipotesis .....	55
J. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
BAB IV.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	58
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
B. Uji Analisis Data.....	78
C. Pembahasan.....	85
D. Keterbatasan Penelitian .....	90
BAB V.....	92
SIMPULAN DAN SARAN .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	96

## DAFTAR TABEL

3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	44
3.2 Hasil Uji Validitas Angket Lingkungan Sekolah.....	50
3.3 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Layanan Pembelajaran .....	50
3.4 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Siswa.....	51
3.5 Uji Reliabilitas Lingkungan Sekolah .....	53
3.6 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Pembelajaran.....	53
3.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa .....	54
4.1 Identitas Man 1 Blitar.....	60
4.2 Tenaga Pendidik Man 1 Blitar .....	66
4.3 Tenaga Kependidikan Man 1 Blitar .....	67
4.4 Keadaan Siswa Man 1 Blitar.....	70
4.5 Fasilitas Man 1 Blitar .....	71
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas .....	77
4.9 Penyebaran Kuesioner.....	78
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Lingkungan Sekolah (X1).....	79
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Layanan Pembelajaran (X2) .....	79
4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Siswa (Y).....	80
4.13 Uji Normalitas.....	81

4.14 Uji Multikolinieritas.....	82
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.16 Hasil Uji T Parsial.....	85
4.17 Hasil Uji F Simultan.....	86
4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	87

## DAFTAR GAMBAR

4.1 uji heteroskedastisitas.....	83
----------------------------------	----

## DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka berpikir penelitian.....	36
4.1 temuan penelitian .....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	101
Lampiran 2 Angket Penelitian .....	102
Lampiran 3 Hasl Olah Data SPSS.....	106
Lampiran 4 Rekapitulasi Angket .....	112
Lampiran 5 R tabel.....	125
Lampiran 6 Tabel Uji F.....	126
Lampiran 7 Tabel Uji T.....	127
Lampiran 8 Dokumentasi .....	128
Lampran 9 Jurnal Bimbingan Skripsi .....	130
Lampiran 10 Biodata Mahasiswa.....	131

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Lembaga pendidikan merupakan sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa peserta didik, mahasiswa dan juga masyarakat pada umumnya yang bertujuan memberikan layanan. Dalam dunia pendidikan terdapat istilah pelanggan yakni konsumen pendidikan, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan yakni jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu untuk mendapatkan pelanggan atau konsumen pendidikan yang loyal maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul serta berbeda dengan lembaga pendidikan yang lainnya. Berdasarkan data lapangan yang didapat peneliti rata-rata siswa yang merakan jasa Pendidikan di MAN 1 Blitar, merasa puas atas hasil pendidikan yang dapat nilai dari output dan lulusannya, namun kondisi lingkungan sekolah, keidisiplinan guru dan biaya Pendidikan yang masih terhitung banyak menjadikan sedikit rasa kecewa bagi siswa sebagai pelanggan.<sup>1</sup>

Momentum otonomi daerah dan juga otonomi pendidikan, jika tidak segera diatasi, pada akhirnya akan menimbulkan tuntutan kemandirian lembaga pendidikan, yang akan menjadi sebuah tantangan besar bagi lembaga Pendidikan umum dan lembaga pendidikan Islam. Apalagi jika melihat persoalan yang melingkupi lembaga pendidikan Islam, sepertinya sulit untuk melepaskan diri dari kakunya persoalan tersebut. Di sinilah pentingnya menata kembali lembaga pendidikan Islam agar dapat bertahan dan tumbuh menjadi lembaga yang memenuhi harapan pengguna yang dilayaninya.<sup>2</sup>

Lembaga pendidikan membutuhkan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Seperti lembaga yang lainnya, lembaga pendidikan menghadapi banyak tantangan. Tantangan saat ini: Kesehatan

---

<sup>1</sup> Hasil observasi, di MAN 1 Blitar, pada tanggal 4 Oktober 2021

<sup>2</sup> Abdul wahid, "Manajemen Berbasis Madrasah: ikhtiar menuju madrasah yang mandiri, dalam dinamika pesantren dan madrasah", hlm. 261-281 ismail. Dkk (Ed), Jogjakarta: pustaka pelajar, 2002



lingkungan saat ini buruk karena pandemi Covid-19 yang masih menyebar di semua wilayah dan struktur persaingan yang ketat (yaitu jumlah institusi pendidikan yang juga menawarkan layanan yang sama). Akibatnya, konsumen atau pelanggan menjadi lebih selektif, sehingga permintaan konsumen akan layanan terbaik juga meningkat. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja sekolah, sehingga sekolah harus fokus pada segala sesuatu yang dianggap penting oleh konsumen.

Imbalan jangka panjang dan kumulatif dari loyalitas pelanggan adalah salah satu keuntungan strategis bagi institusi pendidikan dalam hal pentingnya menjaga loyalitas pelanggan dalam pendidikan. Akibatnya, semakin lama pelanggan tetap setia, semakin tinggi pendapatan perusahaan dari pelanggan tersebut.<sup>3</sup>

Kondisi lingkungan sekolah yang baik dan dimanfaatkan secara optimal, akan memberikan dampak positif bagi siswa dan akan membuat siswa nyaman melaksanakan proses belajar mengajar, siswa yang merasa semangat dan ambisius ketika belajar bisa mejadikannya fokus terhadap pelajaran yang diberikan oleh guru dan juga dapat meningkatkan nilai hasil belajar siswa.<sup>4</sup>

Sekolah yang mampu mempertahankan dan mengembangkan loyalitas pelanggan akan mendapatkan kesuksesan jangka panjang. Lingkungan belajar juga merupakan salah satu factor yang sangat penting dalam berjalannya proses belajar mengajar. Dimana semua kegiatan tersebut dilakukan di suatu lingkup yang telah disediakan oleh pihak lembaga pendidikan untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan itu sendiri. Lingkungan belajar meliputi segala fasilitas dan pelayanan yang ada di dalamnya.

---

<sup>3</sup> Jill Griffin, "Costumer Loyalty", Jakarta: Erlangga, 2005, hlm. 47

<sup>4</sup> Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik (Bogor: Graha Indonesia, 2010), h 28

Sekolah yang berkualitas yakni sekolah yang mampu memenuhi kebutuhan peserta didik dengan cara memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, dan untuk mengetahui tingkat kualitas itu, maka kualitas sekolah harus merujuk kepada PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia yang di ubah menjadi PP Nomor 32 Tahun 2013 meliputi : 1) standar isi, 2) standar kompetensi lulusan, 3) standar proses, 4) standar sarana dan prasarana, 5) standar pengelolaan, 6) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 7) standar penilaian.<sup>5</sup> Tercapainya ketujuh standar itu kemudian berujung pada layanan pendidikan kepada peserta didik dan masyarakat sebagai konsumen.

Kualitas dalam pelayanan jasa pendidikan merupakan kunci pembeda penyedia jasa dengan pesaing, sehingga kualitas pelayanan menjadi pemegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga.<sup>6</sup> Hal itu sangat erat dengan layanan sebelum ataupun sesudah diberikan kepada konsumen dan hubungan serta interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan membuat sekolah dapat menjalin ikatan yang erat dengan pelanggan. Dan pula sebaliknya apabila layanannya buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Layanan pembelajaran yang berkualitas akan sangat bermanfaat khususnya terhadap kenyamanan siswa dalam belajar serta bersosialisasi dengan pihak sekolah seperti guru dan staff sekolah. Rasa nyaman di lingkungan sekolah akan berguna untuk mengurangi angka membolos siswa dari pelajaran. Hal ini sangat berguna bagi lembaga dan siswa, juga akan menjadikan orang tua siswa merasa puas terhadap layanan siswa di sekolah.

Oleh karena itu MAN 1 Blitar sudah dapat dikatakan baik dalam segi pelayanan, serta sarana dan prasarana yang dimiliki. Hal tersebut dapat dilihat

---

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan Nasional, “Standar Nasional Pendidikan”, 2013.  
<http://sindikker.ristekdikti.go.id/dok/PP/PP32-2013PerubahanPP19-2005SNP.pdf>. Diakses pada 08.07 WIB 23 Desember 2020.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, “Services Management (Mewujudkan Layanan Prima)”, Jogjakarta: Andi Offset, 2008, hlm. 119

dari fasilitas yang terdapat di Madrasah. Mulai dari PSB (Pusat Sumber Belajar)/ Perpustakaan baca dan pinjam, Laboratorium IPA, Laboratorium Komputer dan internet, ruang audio, Green House, Sangkar Burung, Kebun kecil Sekolah, Gazebo, lapangan basket, dan sarana olahraga lainnya, sarana ekstrakurikuler, sarana musik, kantin, UKS, *hall*, masjid, Ruang musik, Ruang kelas, Toilet, Radio sekolah dan sarana prasarana lainnya yang menjadikan lingkungan belajar dan layanan pembelajaran disekolah bisa dilaksanakan secara maksimal.<sup>7</sup>

Berdasar latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mempelajari materi lebih mendalam tentang sejauh mana kualitas lingkungan belajar dan layanan pendidikan untuk dijadikan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Sekolah Dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di MAN 1 Blitar”** dianggap penting juga layak diadakan penelitian karena dengan topik tersebut kajian teori dalam praktek untuk menganalisa kepuasan siswa atau konsumen pendidikan sangat membantu pihak sekolah agar dapat terus meningkatkan pelayanan terhadap konsumen pendidikan.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Identifikasi masalah merupakan sebuah telaah atau pengkajian dari suatu masalah, sehingga identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang diatas adalah:

1. Kurang kondusifnya lingkungan sekolah yang ada di MAN 1 Blitar.
2. Layanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa atau peserta didik masih belum optimal.
3. Perlunya sosialisasi dari pihak sekolah pada peserta didik terkait kebijakan kebijakan yang diterapkan.

---

<sup>7</sup> *Ibid*

### **C. PEMBATASAN MASALAH**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan penyimpangan arah pada penelitian ini maka peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas yakni lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran serta satu variabel terikat yakni kepuasan siswa.
2. Lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran dan kepuasan siswa diukur dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.
3. Objek penelitian ini terbatas pada siswa yang telah masuk klasifikasi untuk penelitian yang ada di MAN 1 Blitar tahun ajaran 2022/2023.

Dengan adanya beberapa pembatasan masalah diatas yang berhubungan dengan kepuasan siswa pada MAN 1 Blitar maka peneliti akan mengungkapkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa, dengan dibatasi pada pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut;

1. Bagaimana pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa MAN 1 Blitar?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran secara simultan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar?

### **E. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang dapat peneliti ambil dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Bliar.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran secara simultan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

#### **F. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu tentang manajemen tata kelola lingkungan belajar dan manajemen layanan umum di lembaga pendidikan serta menjadi pendorong loyalitas siswa terhadap lembaga pendidikan.
2. Secara praktis
  - a. Bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, mampu menjadi salah satu sumber referensi tambahan dalam pengelolaan manajemen tata kelola sekolah dalam proses peningkatan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran di sekolah-sekolah seluruh negeri.
  - b. Bagi MAN 1 Blitar, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan saran bagi pihak sekolah guna memberikan masukan mengenai “Pengaruh Lingkungan Sekolah dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa”, sehingga dapat menjadi perhatian dari semua pihak yang terlibat di MAN 1 Blitar.
  - c. Bagi peneliti, meningkatkan pengetahuan serta keterampilan cara penelitian yang baik dan benar, juga mampu mengasah cara berpikir kritis dan ilmiah. Selain itu, adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang “Lingkungan Sekolah dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa”.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Lingkungan Sekolah

###### a. Pengertian lingkungan sekolah

Kehidupan siswa dipengaruhi oleh lingkungannya. Siswa berada dan berinteraksi dalam lingkungan sebagai bagian dari ekosistem yang merupakan mata rantai kehidupan. Tidak dapat dihindari bahwa habitat biotik dan abiotik saling bergantung. Inilah hukum alam yang harus dihadapi siswa sebagai makhluk hidup dalam kelompok biotik.<sup>8</sup>

Iklm dan geografi, lokasi tempat tinggal, adat istiadat, pengetahuan, pendidikan, dan alam merupakan bagian dari lingkungan, menurut Zakiah Daradjat. Dengan kata lain, lingkungan adalah segala sesuatu yang dapat diamati dan terkandung dalam alam kehidupan yang selalu berubah. Ini mencakup semua yang ada, termasuk objek manusia dan bukan manusia, serta segala sesuatu yang terkait dengan seseorang. Tergantung pada bagaimana seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, dia mungkin dapat memasukkan ide-ide pendidikan.<sup>9</sup>

Lebih lanjut, ia menyatakan dengan tegas bahwa pengetahuan lingkungan adalah alat bagi pendidik, memungkinkan mereka untuk lebih memahami, menjelaskan, dan mempengaruhi siswa. Anak-anak manja, misalnya, sering kali berasal dari rumah di mana anak tunggal atau anak-anak mereka yang nakal di sekolah dididik dengan keras atau kurang kasih sayang, yang juga dapat dikaitkan dengan kurangnya perhatian guru.

---

<sup>8</sup> Syaiful Bahri Djamarah, Psikologi Belajar, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2002), h. 142

<sup>9</sup> Zakiah Daradjat, Ilmu Pendidikan Islam, loc.cit.

Sedangkan pendidikan atau dalam bahasa arab tarbiyah dari sudut pandang etimologi berasal dari tiga kelompok kata yaitu 1.) *rabaa yarbuu* yang berarti bertambah dan bertumbuh, 2.) *rabiya yarba* yang berarti menjadi besar, 3.) *rabba yarubbu* yang berarti memperbaiki, menguasai urusan, menurut, menjaga, dan memelihara. pendidikan harus dipahami sebagai suatu proses. proses yang sedang mengalami pembaruan atau perubahan ke arah yang lebih baik.<sup>10</sup>

Pendidikan juga mengacu pada semua kegiatan atau usaha sadar yang dilakukan oleh pendidik atau guru untuk membantu peserta didik mengembangkan seluruh kepribadiannya, baik jasmani maupun rohani, formal, informal, dan nonformal, guna mencapai kebahagiaan dan nilai-nilai yang tinggi pada semua tingkatan, termasuk nilai-nilai ilahi atau manusia.<sup>11</sup>

Jadi, berdasarkan berbagai penjelasan tentang konsep lingkungan dan pendidikan, penulis dapat menyimpulkan bahwa lingkungan sekolah memiliki arti, yaitu segala sesuatu yang meliputi iklim, geografi, adat istiadat, tempat tinggal, dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhinya. berkontribusi untuk menjadi manusia yang lebih baik. memiliki nilai kemanusiaan dan spiritual yang tinggi sejauh mana seseorang terhubung dengan lingkungannya, serta kemungkinan pengaruh pendidikan diperkenalkan kepadanya. Namun keadaan tersebut belum tentu mendidik, dalam arti mempunyai nilai positif bagi perkembangan seseorang karena berpotensi merugikan perkembangannya.

#### b. Peran lingkungan sekolah

Kualitas sekolah berdampak pada kemajuan akademik. Kualitas guru, metode pengajaran, kesesuaian kurikulum dengan keterampilan anak, kualitas fasilitas/peralatan sekolah, kondisi

<sup>10</sup> Jasa Ungguh Muliawan, Pendidikan Islam Integratif, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), cet. ke-1, h. 99.

<sup>11</sup> M. Suyudi. Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an, op.cit., h. 54.

ruangan, jumlah anak di kelas, dan penerapan peraturan sekolah, antara lain, semuanya berdampak pada keberhasilan belajar anak. Jika suatu sekolah kurang disiplin (disiplin), siswa akan menolak untuk menerima perintah guru dan akibatnya tidak akan belajar dengan sungguh-sungguh di sekolah atau di rumah. Akibatnya, kemampuan belajar anak menjadi terbatas. Begitu pula dengan jumlah siswa yang terlalu banyak di setiap kelas dapat membuat kelas menjadi kurang tenang, interaksi guru-siswa menjadi kurang akrab, kontrol guru berkurang, dan kurangnya perhatian siswa terhadap guru, sehingga menjadikan kurangnya motivasi belajar.<sup>12</sup>

Beberapa fungsi penting dari sekolah sebagai lingkungan belajar yang diungkapkan An-Nahlawi diantaranya:

- a. Fungsi penyederhanaan dan penyimpulan. Secara umum, kerusakan peradaban, kemerosotan moral, pertumbuhan yang materialis, dan persaingan manusia untuk mendapatkan keuntungan seiring dengan alur komunikasi dan migrasi penduduk yang cepat adalah kondisi yang harus diperhatikan. Kita harus memberikan pengetahuan sederhana agar mereka dapat memahami suasana dari dunia baru tanpa rasa takut, pusing, tatapan, atau rasa kagum.<sup>13</sup>
- b. Fungsi penyucian dan pembersihan Ilmu dan pengertian aqidah diturunkan dari generasi ke generasi. Wajar jika seiring dengan pergerakan manusia, pengetahuan dan konsep aqidah mereka bergeser dari yang seharusnya untuk mengikuti kemajuan umat manusia. Ketika ini terjadi, itu adalah perbuatan manusia yang menggabungkan ilmu dengan kebohongan dan tujuan pribadi atau kelompok, sehingga menghasilkan ilmu yang tidak ilmiah lagi dan penuh dengan kemusyrikan dan kebohongan atas ajaran Rasulullah.

---

<sup>12</sup> Dalyono, "*Psikologi Pendidikan*", (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 59-60.

<sup>13</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, "*Pendidikan Islam di Rumah, sekolah dan Masyarakat*", (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), hlm. 152



Sebagian dari mereka bertindak sebagai ahli bid'ah yang menuliskan pengetahuan palsu itu dalam sebuah buku dan menyebarkannya kepada masyarakat.<sup>14</sup>

- c. Memperluas pengetahuan dan pengalaman anak didik melalui transfer tradisi. Hanya peniruan atau interpretasi kondisi tertentu dalam lingkungan pendidikan, seperti rumah, sekolah, dan masyarakat, yang memadai untuk mengembangkan pengalaman siswa. Lebih dari itu, pendidikan harus bertujuan untuk mempelajari pengalaman melalui pengalaman dari generasi masa lalu atau negara maju. Praktik ini oleh beberapa ahli pendidikan didefinisikan sebagai transmisi tradisi, sedangkan Islam mendefinisikannya sebagai kebangkitan tradisi, warisan, bahasa, atau transmisi potensi, baik potensi intelektual, konsep keagamaan, atau tulisan surgawi, dari generasi Salaf ke Khalaf. Salaf meninggalkan warisan penciptaan, peradaban, penyelidikan, dan eksplorasi.<sup>15</sup>
- d. Fungsi mewujudkan ikatan, integrasi, homogenitas dan rasa harmonis diantara siswa. Ratusan siswa bersekolah di sekolah atau lembaga pendidikan semacam itu, semuanya berasal dari berbagai asal-usul dalam hal kekayaan, selebritas, status sosial, dan faktor lainnya. Sekolah juga dipadati siswa dengan berbagai kebiasaan, dialek bahasa, cara pandang hidup, dan kondisi daerah, sehingga memiliki pandangan hidup yang beragam.<sup>16</sup>
- e. Fungsi penataan dan validasi sarana pendidikan. Pendidikan yang baik melibatkan banyak faktor yang saling menunjang, yaitu faktor keluarga, masyarakat, masjid, sarana informasi, atau lingkungan sekitar. Pada kenyataannya, faktor-faktor tersebut sering kali menimbulkan berbagai kontradiksi yang mengganggu pikiran dan perasaan anak didik. Misalnya, berita-berita dunia yang berlebihan,

---

<sup>14</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, "*Pendidikan Islam di Rumah*", hlm. 154

<sup>15</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, "*Pendidikan Islam di Rumah*", hlm. 155-156

<sup>16</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, "*Pendidikan Islam di Rumah*", hlm. 159

siaran-siaran radio yang mewakili atau golongan, serta lagu-lagu yang merusak akhlak generasi muda, bertentangan dengan ilmu pengetahuan yang diberikan di sekolah-sekolah. Untuk itu, seluruh sekolah, berkewajiban menata kembali sarana-sarana tersebut, misalnya dengan menyelenggarakan seminar yang menampung aspirasi generasi muda dalam perbaikan mutu sekolah atau melalui publikasi yang sehat kepada masyarakat. Yang jelas, semua dilakukan untuk mewujudkan tujuan pendidikan islam. Pada dasarnya, syariat islam merupakan kontrol akhlak masyarakat, dan sekolah adalah pranata sosial yang paling berhak mengendalikan kontrol tersebut melalui penataan dan validasi.<sup>17</sup>

- f. Penyempurna tugas keluarga dalam pendidikan. Pada dasarnya keberadaan sekolah bukanlah sentral pendidikan karena pendidikan awal anak berpusat di rumah, yaitu dalam perawatan dan pembinaan orang tua, baik dalam pengenalan dasar-dasar linguistik, serta konsep-konsep sosial atau interaksi dengan lingkungan dan kondisi kehidupan. Orang tualah yang berkewajiban menanamkan prinsip-prinsip keimanan yang sah dalam diri anak. Dengan demikian, pihak keluarga dan sekolah dituntut untuk melakukan kerjasama dalam membimbing generasi muda. Dalam prakteknya, sekolah harus menata hubungan yang harmonis dengan siswanya.<sup>18</sup>

Jadi peran lingkungan pembelajaran yaitu sekolah sebagai tempat menempuh pendidikan kedua bagi siswa harus mampu membangun anak didik baik secara kognitif, psikomotorik dan afektif melalui proses belajar mengajar yang telah disusun dengan kurikulum yang berguna untuk perkembangan anak.

- c. Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Pemilihan Lingkungan Sekolah

---

<sup>17</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, “*Pendidikan Islam di Rumah*”, hlm. 161

<sup>18</sup> Abdurrahman An-Nahlawi, “*Pendidikan Islam di Rumah*”, hlm. 161

Beberapa pertimbangan yang cermat dalam penentuan lingkungan menurut Tjiptono antara lain:<sup>19</sup>

- a. Akses yang mudah atau mudah untuk dijangkau dengan sarana transportasi umum dan pribadi.
- b. *Visibilitas* yang baik yaitu lingkungan berada di tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Lingkungan berada pada lalu lintas (*traffic*) jalur utama. Di mana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan yaitu:
  - 1) Banyak orang lalu lalang bisa memberikan peluang terjadinya *impulse buying*.
  - 2) Kemacetan atau kepadatan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya pelayanan polisi, pemadam kebakaran atau ambulan.
- d. Lokasi parkir luas dan aman.
- e. Di ujung sebuah gang bisa menjadi lingkungan yang menarik. Karena biasanya pusat pemberhentian orang untuk masuk ke sebuah kampung adalah ujung jalan atau pintu gerbang. Jadi disini kita bisa fokus merangkul dua calon konsumen sekaligus, penghuni lingkungan tersebut serta pengunjung.<sup>20</sup>

Pertimbangan lingkungan diperlukan dalam menarik pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, dengan tujuan untuk menyediakan lingkungan yang strategis dan juga nyaman untuk konsumen.

## 2. Kualitas Layanan Pembelajaran

### a. Pengertian kualitas layanan pembelajaran

Masalah kualitas sering dibahas dalam kehidupan sehari-hari; misalnya, sebagian besar produk internasional memiliki kualitas yang

<sup>19</sup> Tjipto Fandi, "*Strategi Pemasaran*", hlm. 41

<sup>20</sup> <http://market55.blogspot.com/pemilihan-lingkungan-mendirikan-toko-atau619>". html-mini-market, di akses pada tanggal 2 Juli 2021

lebih tinggi daripada produk dalam negeri. Apa definisi kualitas? Ada banyak kemungkinan solusi untuk pertanyaan ini karena artinya sangat bervariasi berdasarkan situasinya. Kualitas memiliki banyak karakteristik yang berubah sepanjang waktu. Orang yang berbeda akan menggunakan kriteria yang berbeda untuk membuat keputusan mereka.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, terdapat beberapa elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi juga melebihi harapan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, lingkungan, proses dan juga manusia.
3. Kualitas merupakan kondisi suatu hal yang selalu berubah.

Gaspersz mengembangkan konsep kualitas yang lebih besar berdasarkan aspek-aspek ini.<sup>21</sup> Definisi kualitas adalah kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, juga lingkungan yang memenuhi juga melebihi harapan.<sup>22</sup> Sedangkan Crosby mengungkapkan, kualitas adalah memenuhi, melebihi atau sama dengan persyaratannya. Dan menurut kamus ilmiah populer lengkap, kualitas berarti mutu baik, buruknya barang.<sup>23</sup>

Pelayanan adalah tindakan pemenuhan kebutuhan berupa aktivitas orang lain secara langsung.<sup>24</sup> Pelayanan ialah semua kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>25</sup>

Kualitas layanan, menurut Umar, merupakan sensasi jangka panjang yang dihasilkan dari survei kepuasan pelanggan secara

---

<sup>21</sup> Vincent Gaspersz, "*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 4

<sup>22</sup> Jimmy Sadli, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 4

<sup>23</sup> Ahmad Maulana, "*Kamus Ilmiah Populer*", (Yogyakarta: Absolut, 2004), hlm. 254

<sup>24</sup> Harbani Pasalong, "*Teori Administrasi Publik*", (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 128

<sup>25</sup> <http://www.lmfeui.com/27012010/.pdf> di akses pada tanggal 2 Juli 2021

menyeluruh. Sulit untuk mendefinisikan kualitas dalam satu organisasi layanan karena sangat terkait langsung dengan umpan balik pelanggan. Kualitas digambarkan sebagai fitur produk atau layanan yang ditentukan oleh pengguna dan dicapai melalui pengukuran proses dan perbaikan terus-menerus, menurut kepercayaan populer.<sup>26</sup>

Selanjutnya pembelajaran yakni proses atau kegiatan interaktif yang berlangsung antara guru dan siswa dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, atau sikap serta menetapkan apa yang akan dipelajari itu.<sup>27</sup>

Menurut Lester D. Crow and Alice Crow *learning is a Adjustment to tensions induced by sensory input results in a change in behavior that is associated with growth processes*.<sup>28</sup> (Penyesuaian terhadap ketegangan yang disebabkan oleh input sensorik menghasilkan perubahan perilaku yang terkait dengan proses pertumbuhan).

Pembelajaran yang diungkapkan Abdul Aziz dan Abdul Aziz Majid dalam kitabnya “*At-Tarbiyah Wa Turuku Al-Tadris*” yang artinya adalah:

*“Adapun pembelajaran itu terbatas pada pengetahuan dari seorang guru kepada murid. Pengetahuan itu yang tidak hanya terfokus pada pengetahuan normative saja namun pengetahuan yang memberi dampak pada sikap dan dapat membekali kehidupan dan akhlaknya”*.<sup>29</sup>

Belajar adalah suatu kegiatan yang diprogramkan ke dalam rancangan pembelajaran oleh guru untuk membuat siswa belajar

---

<sup>26</sup> Umar Husen, “*Metode Penelitian, APLIKASI Dalam Pemasaran*”, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 53

<sup>27</sup> S. Nasution, *Kurikulum dan Pengajaran*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), hlm. 102

<sup>28</sup> Lester D. Crow and Alice Crow, *Human Development and Learning*, (New York: American Book Company, 1956), hlm. 215

<sup>29</sup> Sholeh Abdul Azis dan Abdul Azis Abdul Madjid, *Al-Tarbiyah Waturuqu Al-Tadrisi*, (Mesir: Darul Ma’arif, t.th.), hlm. 61

secara aktif, menurut Dimiyati dan Mudjiono, seperti dikutip Syaiful Sagala. Ini menekankan penyediaan sumber belajar. Di sini, pembelajaran adalah proses yang dikembangkan oleh guru untuk menumbuhkan pemikiran kreatif pada siswa, yang dapat membantu mereka meningkatkan keterampilan berpikir kritis mereka dan mendapatkan pengetahuan yang lebih baik tentang subjek.<sup>30</sup>

Dapat disimpulkan berdasarkan pengertian diatas bahwa pembelajaran adalah tidakan atau interaksi yang dilakukan oleh guru serta siswa untuk mencapai suatu tujuan yang seharusnya didapatkan dalam belajar.

Akibatnya, layanan pembelajaran berkualitas adalah kegiatan atau kombinasi kegiatan yang terjadi dalam sebuah interaksi fisik dan non-fisik langsung antara guru dan siswa dan menjamin kepuasan pelanggan. Tugas atau aktivitas apa pun yang dapat diperkenalkan instruktur atau seorang guru kepada siswa sambil menekankan pentingnya interaksi pembelajaran yang berkualitas tinggi.

b. Dimensi Kualitas Layanan Pembelajaran

Di sektor korporasi, kualitas layanan harus baik dan berkualitas tinggi, yang berarti mampu memperhatikan kepentingan dan keinginan klien. Seperti halnya pada dimensi SERVQUAL kualitas pelayanan, ada berbagai macam bentuk kualitas pelayanan, antara lain:

- a. *Tangibles* atau Bukti fisik adalah fasilitas fisik, penapilan personal dan peralatan
- b. *Reliability* atau Kehandalan adalah kemampuan untuk menjalankan servis menjanjikan secara terpercaya dan akurat.
- c. *Responsiveness* atau Tanggap adalah keinginan dalam membantu pelanggan dan menyediakan perbaikan secara cepat.

---

<sup>30</sup> Syaiful Sagala, *Konsep Makna Pembelajaran (Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar)*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 62

- d. *Assurance* atau Jaminan adalah ilmu pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan mereka dalam menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan.
- e. *Empathy* atau Empati adalah menjaga, memperhatikan lembaga pendidikan untuk pelanggan.<sup>31</sup>

Keberhasilan bisnis suatu lembaga ditentukan oleh pelanggannya. Hubungan dan pendapatan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi SERVQUAL dalam aktivitas layanan pelanggan (*customer care*). Pelanggan yang menerima layanan dan bantuan pelanggan yang baik dapat yakin bahwa mereka mendapatkan hasil maksimal dari pembelian mereka. Sangat disayangkan ketika seorang pelanggan yang telah membayar banyak dana untuk suatu produk hanya dapat menggunakan beberapa kemampuan atau potensi dari produk.

Dari lima dimensi diatas dapat diartikan lebih rinci sebagai berikut:

a. Bukti Fisik

Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan guru, staf, dan karyawan merupakan contoh bukti fisik. Penampilan, kemampuan staf, fasilitas, dan infrastruktur adalah semua faktor yang perlu dipertimbangkan. Lembaga pendidikan melayani konsumen secara nyata.

Fasilitas fisik lembaga pendidikan menjadikan bukti kemampuan dari Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan.

b. Keandalan

Keandalan adalah tentang sesuatu yang dapat diandalkan atau bisa disebut akurasi dan presisi dari teknik pengukuran.<sup>32</sup>

Tjiptono, seperti yang dikemukakan Julita, mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan kinerja yang

---

<sup>31</sup> A. Parasuraman, dkk., *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Retailing*, (t.th.), hlm. 23

<sup>32</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 943

konsisten dan kemampuan untuk dapat dipercaya, yang mengandung arti lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tepat dan memuaskan dalam memenuhi komitmennya kepada klien.<sup>33</sup>

Dapat diamati dari dua frasa sebelumnya bahwa keandalan mencerminkan tanggung jawab pekerjaan, disiplin, dan ketepatan waktu. Tanggung jawab, disiplin, dan ketepatan waktu pelayanan di tempat kerja semuanya tercermin dalam keandalan, seperti terlihat dari dua pernyataan di atas.

c. Daya Tanggap

Daya adalah kemampuan atau kesanggupan untuk berbuat sesuatu hal.<sup>34</sup> Sedangkan tanggap ialah peka perasaan kepada sesuatu dan segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cekatan dalam menganalisa dan menyadari gejala yang ada.<sup>35</sup> Jadi, dalam topik ini, *Responsiveness* atau daya tanggap mengacu pada keinginan untuk membantu konsumen atau pengguna layanan dan memberikan layanan yang efektif dan tepat tanpa perlu menunggu.

d. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan untuk menanamkan kepercayaan pada konsumen, dan itu mencakup karakteristik penting seperti komunikasi, keamanan, dan keahlian. Sangat penting untuk memahami bahwa jika pelanggan percaya bahwa mereka tidak menerima jaminan apa pun dari organisasi ini, mereka tidak akan puas dengan pengorbanan signifikan yang mereka lakukan.

e. Empati

Empati adalah dimana kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya memiliki perasaan yang sama dengan

---

<sup>33</sup> Julita, <http://www.manbisnis.tipod.com>. diakses pada tanggal 2 Juli 2021

<sup>34</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 249

<sup>35</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 793



orang lain.<sup>36</sup> Perhatian individu yang tulus dari lembaga pendidikan terhadap klien merupakan faktor yang dapat diukur dalam empati. Oleh karena itu, pegawai lembaga pendidikan diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan pelanggan sehingga merasa diperhatikan dengan baik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat empati lembaga pendidikan terhadap pelanggan, semakin baik mereka secara alami memahami apa yang mereka butuhkan.

Peningkatan kualitas layanan pembelajaran, khususnya di bidang pendidikan, guna meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi untuk mencapai produktivitas organisasi. Diakui dengan baik bahwa semua operasi organisasi yang bertujuan untuk mencapai misi dan tujuannya sangat bergantung pada orang yang bertanggung jawab.<sup>37</sup>

Program Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran meningkatkan organisasi dengan meningkatkan produktivitas moral pegawai, efisiensi, efektivitas, dan stabilitas organisasi dengan memprediksi lingkungan yang terus berubah, di dalam maupun di luar organisasi. Beberapa tren yang meningkat di masyarakat global harus dinyatakan ketika merencanakan kualitas layanan, dan mereka harus dipertimbangkan ketika menetapkan kualitas layanan pembelajaran.

#### c. Komponen Kualitas Layanan Pembelajaran

Kita disuguhkan sejumlah komponen yang harus ada dalam proses belajar mengajar di sekolah sebagai suatu sistem interaksi. Tidak akan ada kontak pendidikan antara guru dan siswa tanpa komponen ini. Berikut ini adalah beberapa komponen yang dimaksud:

##### a. Tujuan

---

<sup>36</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 185

<sup>37</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 110

Tujuan ini harus didefinisikan terlebih dahulu. Karena proses keterlibatan ini membantu untuk memutuskan ke mana tujuan pengajaran diarahkan tanpa adanya tujuan yang jelas.<sup>38</sup>

Tujuan pembelajaran adalah kumpulan aturan yang diajarkan setiap peserta didik. Penguasaan konten yang disajikan selama kegiatan pedagogical engagement dapat digunakan untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran. Akibatnya, tujuan dicetak dengan seperangkat norma, dan tujuan adalah salah satu komponen pertukaran pendidikan.<sup>39</sup>

b. Bahan pembelajaran

Mengikuti perumusan tujuan, tahapan pemilihan sumber belajar yang sesuai dengan tingkat siswa yang menerima pengajaran harus diikuti. Materi pembelajaran, tanpa diragukan lagi, adalah isi dari proses keterlibatan.

Materi pembelajaran harus dipahami dengan baik oleh guru, yang mengharuskan guru mempelajari dan menyiapkan bahan ajar untuk disampaikan kepada siswa. Tentunya bahan (materi) dipilih dan disesuaikan untuk memudahkan pemenuhan tujuan instruksional yang telah ditetapkan.<sup>40</sup>

c. Metode

Metode atau Pendekatan adalah strategi untuk mencapai tujuan. Guru membutuhkan strategi untuk tujuan pengajaran dalam kegiatan belajar mengajarnya. Guru jarang menggunakan satu pendekatan untuk melaksanakan pekerjaannya, tetapi selalu menggunakan beberapa pendekatan. Karena kualitas pendekatan,

---

<sup>38</sup> B. Suryobroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 43.

<sup>39</sup> Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*, (Jakarta: Rineka Utama, 2010), hlm. 17

<sup>40</sup> Zahara Idris, *Dasar-Dasar Kependidikan*, (Padang: Angkasa Raya, 2007), hlm. 24.

yang memiliki keunggulan dan kekurangan, guru harus menggunakan berbagai cara.<sup>41</sup>

Dalam proses belajar mengajar, pendekatan yang digunakan adalah: ceramah, tanya jawab, diskusi, pemetaan, penggambaran contoh, metode percontohan, dan metode sosiodrama.

d. Alat

Semua hal yang digunakan untuk mencapai target pembelajaran disebut sebagai alat. Dalam sebagian besar kegiatan pembelajaran yang interaktif, baik sumber daya berwujud maupun tidak berwujud digunakan.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah proses pengumpulan informasi tentang sejauh mana tujuan belajar siswa terpenuhi dan tujuan mengajar guru terpenuhi. Guru melakukan evaluasi dengan menggunakan berbagai alat penggalan data, termasuk ujian tindakan, ujian tertulis, dan ujian lisan. Menurut Edwin Wand dan W. Brown yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah, bahwa *evaluation refer to the act or process to determining the value of something*. Evaluasi merupakan tindakan atau proses guna menentukan nilai dari sesuatu.<sup>42</sup>

Akibatnya, ketika komponen-komponen ini direncanakan dan dipersiapkan secara menyeluruh, halangan-halangan untuk belajar-mengajar disingkirkan, dan anak-anak bahkan lebih terdorong untuk belajar dengan sukses dan efisien.

d. Upaya Kualitas Layanan Pembelajaran

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran antara lain:

---

<sup>41</sup> Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi...*, hlm. 19.

<sup>42</sup> Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi...*, hlm. 20.

- a. Penampilan guru yang hangat dan menumbuhkan partisipasi positif

Sikap seorang guru yang ramah, senang, antusias juga percaya diri, serta keyakinan dan cara pandang bahwa siswa adalah orang-orang pintar yang memiliki potensi, merupakan faktor penting yang mendorong siswa untuk berpartisipasi secara aktif. Sikap siswa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk penampilan guru. Jika sikap guru tidak antusias, jangan berharap siswa memiliki sikap aktif. Oleh karena itu, seorang guru harus selalu dapat menunjukkan komitmennya terhadap proses belajar mengajar dengan memastikan bahwa konten dan kegiatan yang dilakukan sangat relevan dengan siswa, sehingga minat yang kuat terhadap sekolah berkembang di antara siswa.

- b. Peserta didik mengetahui maksud dan tujuan pembelajaran

Siswa didorong untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan tersebut jika mereka sudah mengetahui tujuan pembelajaran yang mereka ikuti. Akibatnya, pada awal setiap latihan, guru harus menjelaskan kepada siswa apa dan mengapa mereka harus belajar, serta bagaimana mereka akan mendapat manfaat darinya. Selanjutnya, guru harus ingat untuk mencapai kesepakatan dengan siswanya tentang norma-norma pembelajaran yang sesuai supaya kegiatan pembelajaran menjadi efektif.

- c. Tersedia fasilitas, sumber belajar, dan lingkungan yang mendukung

Hal tersebut juga akan meningkatkan semangat belajar siswa apabila terdapat fasilitas juga sumber belajar dalam kegiatan pembelajaran yang “menarik” dan “memadai” guna menunjang kegiatan pembelajaran. Penting pula untuk memikirkan aspek situasional dan lingkungan agar tidak mengurangi kegairahan dan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran.

- d. Adanya prinsip pengakuan penuh atas pribadi setiap peserta didik

Guru harus menjaga situasi interaksi sedemikian rupa sehingga dapat berlangsung sesuai dengan gagasan mengenali kepribadian setiap individu sehingga kesadaran siswa akan potensi, keberadaan, dan kepercayaan dirinya dapat terus tumbuh. Akibatnya, kemampuan, perspektif, atau gagasan individu, serta keberadaannya, harus diperhatikan dan dihargai. Lebih penting lagi, guru harus sadar untuk mengungkapkan rasa terima kasih atau pujian kepada siswa, baik dengan menyatakan hasil prestasi mereka, meminta ucapan selamat atau tepuk tangan dari siswa lain, memamerkan karya dalam kelas, atau cara lain.

- e. Adanya konsistensi dalam penerapan aturan atau perlakuan oleh guru di dalam proses pembelajaran

Penting untuk diingat bahwa salahnya perlakuan oleh guru di kelas berdampak buruk terhadap kegiatan selanjutnya. Kekecewaan di kalangan siswa disebabkan oleh penerapan aturan yang tidak konsisten, tidak adil atau penyalahgunaan lainnya, yang berdampak pada tingkat keaktifan belajar mereka. Akibatnya, dalam memberikan sanksi harus mematuhi aturan, menetapkan nilai berdasarkan kriteria, dan memberikan penghargaan tanpa pandang bulu.

- f. Adanya pemberian “penguatan” dalam proses pembelajaran

Pemberian pujian dan sanksi sebagai respon pada proses pertemuan belajar mengajar dikenal sebagai penguatan. Tujuan memberikan penguatan adalah untuk meningkatkan aktivitas belajar dan mencegah siswa melakukan kesalahan yang sama. Kata-kata dapat digunakan untuk mendorong penguatan positif; baik! bagus! benar! bagus! Jempol, tepuk, tepuk punggung, jabat tangan, dan sebagainya, atau bisa juga dengan gerakan; acungan jempol, tepukan tangan, tepukan punggung, jabat tangan, dan

sebagainya. Ada juga cara untuk memberikan hadiah seperti buku, monumen, atau hadiah khusus berupa mudik dulu atau memberikan perlakuan bagus lainnya.

- g. Jenis metode pembelajaran menarik atau menyenangkan juga menantang

Sangat penting untuk memilih kegiatan atau tugas yang menarik dan menuntut siswa agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam kegiatan atau menyelesaikan tugas belajar. Kegiatan tersebut harus dilaksanakan dengan berbagai cara, tidak hanya di kelas, dengan tugas yang harus diselesaikan di luar ruang kelas, seperti perpustakaan dan sebagainya. Penggunaan model “belajar sambil bekerja” (*learning by doing*) sangat disarankan, di tingkat sekolah dasar antara lain dilakukan belajar sambil bernyanyi dan juga belajar sambil bermain. Tugas belajar individu ataupun kelompok belajar (*group learning*) disertai dengan fasilitas serta sumber belajar yang sesuai dapat digunakan untuk mengaktifkan siswa secara lebih merata. Media pembelajaran sebaiknya digunakan jika tersedia agar pembelajaran dapat diterapkan dengan lebih layak dan efektif.

- h. Penilaian hasil belajar dilakukan serius, obyektif, teliti dan terbuka

Siswa akan sangat kecewa dan semangat belajar akan melemah jika menilai tujuan pembelajaran yang tidak serius. Oleh karena itu, agar kegiatan evaluasi ini dapat meningkatkan semangat belajar siswa, harus dilakukan secara serius dan sesuai dengan aturan, memastikan tidak terjadi manipulasi dan temuan yang objektif. Hasil penilaian dipublikasikan, atau lebih baik lagi, data kemajuan hasil belajar disajikan di kelas. Setiap siswa dapat

melihat pencapaiannya secara bertahap dari daftar kemajuan belajar.<sup>43</sup>

Guru harus bisa melaksanakan proses pembelajaran dalam lingkungan yang kondusif agar terjadi pembelajaran yang berkualitas. Berpusat pada siswa, interaksi pedagogis antara guru dan siswa, suasana demokratis, variasi metode pengajaran, guru profesional, materi yang sesuai dan bermanfaat, lingkungan yang kondusif, dan fasilitas belajar yang mendukung, merupakan ciri-ciri pembelajaran yang efektif, menurut Tohirin.

### 3. Kepuasan Siswa

#### a. Pengertian Kepuasan

Dalam konteks pemasaran jasa, pendidikan harus mengutamakan kepuasan pelanggan di atas kepuasan layanan, dengan siswa sebagai pelanggan yang dituju. Karena perkembangan suatu lembaga pendidikan, seperti sekolah atau pusat bimbingan belajar, ditentukan oleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika kita berbicara tentang kepuasan, kita harus ingat bahwa setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, yang menyiratkan bahwa setiap organisasi harus mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai "usaha untuk memenuhi sesuatu" atau "untuk melakukan sesuatu secara memadai," menurut Philip Kotler dan KL Keller. Ketika membandingkan kinerja (hasil) produk yang dimaksudkan dengan kinerja yang diharapkan, kepuasan adalah pengalaman seseorang dari kesenangan atau kekecewaan (atau hasil).<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Tohirin. *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 177-180

<sup>44</sup> Philip Kotler dan KL Keller, op cit., Edisi 12, Jilid 1, h. 220

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari istilah senang yang berarti “merasa senang, lega karena apa yang diinginkan telah tercapai”, sedangkan kata puas itu sendiri berarti “senang (pleasure)”, yang berarti puas ketika keinginan terpenuhi”.<sup>45</sup>

"Kepuasan adalah jumlah perasaan (pelanggan) seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang didapat dan dirasakan) dengan apa yang mereka harapkan," kata Oliver dalam buku Diana.<sup>46</sup>

Menurut definisi tersebut, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Pelanggan tidak akan puas jika kinerja layanan kurang dari harapan mereka, tetapi mereka akan puas jika kinerja layanan memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, pelanggan sangat puas atau senang.

Sikap pelanggan, baik positif maupun negatif, sebagai ekspresi perasaan senang atau tidak puas, dan kecukupan harapan mereka untuk kegiatan yang telah menjadi kebutuhan mereka untuk berpartisipasi, disebut sebagai kepuasan.

#### b. Pengertian siswa

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu komponen yang berperan menentukan keberhasilan proses pendidikan.<sup>47</sup> Peserta didik merupakan komponen input dalam sistem pendidikan yang kemudian diolah melalui proses pendidikan menjadi individu yang berkualitas yang memenuhi tujuan pendidikan nasional (Oemar Hamalik, Kurikulum dan Pembelajaran).<sup>48</sup>

<sup>45</sup> KBBI, [www.KamusBahasaIndonesia.org](http://www.KamusBahasaIndonesia.org) , Di akses pada Jumat, 15-10-2021, jam 14.32

<sup>46</sup> Diana, Irine, Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009), h 61.

<sup>47</sup> Kompri, manajemen sekolah, (yogyakarta : 2015), h. 305

<sup>48</sup> Eka Prihatin, Manajemen Peserta Didik, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 3



Menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>49</sup>

Peserta didik adalah subjek pendidikan yang berkeinginan untuk mengembangkan keterampilannya melalui proses pendidikan, yang dapat bersifat resmi atau informal, dan dapat berkisar dari tingkat sarjana hingga sekolah menengah. Siswa yang mengajar dan belajar di fasilitas bimbingan belajar disebut sebagai siswa.

Kepuasan dan harapan siswa terhadap layanan institusional dipengaruhi oleh tuntutan pendidikan dan keinginan untuk berprestasi, meningkatkan kemampuan, dan memperoleh pendidikan yang lebih tinggi dalam rangka memenuhi tujuannya. Siswa tunduk pada kepuasan layanan ketika mereka memiliki keinginan yang kuat untuk berkembang di bidang pendidikan, baik formal maupun non-formal, seperti yang dijelaskan di atas.

c. Pengertian kepuasan Pelanggan (Siswa)

Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah tercapai atau terlampaui.<sup>50</sup> *Customer satisfaction with a service can be defined by comparing perceptions of service with expectations of service desired.* Kepuasan pelanggan dengan layanan dapat diartikan dengan membandingkan persepsi layanan dengan harapan layanan yang diinginkan.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Ali Imron, Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 5

<sup>50</sup> Richard F. Gerson, Mengukur Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PPM, 2001), h. 3

<sup>51</sup> James, Service Management, Operations, Strategy Information Technology, (New York: McGraw, 2014), h. 144

Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan.<sup>52</sup> Pelanggan bereaksi terhadap konsumsi layanan dengan cara yang berbeda tergantung pada kebutuhan dan harapan mereka. Ketika keinginan dan harapan mereka terwujud, mereka merasa bahagia, dan ketika harapan dan kebutuhan mereka tidak terpenuhi, mereka merasa tidak bahagia.

“Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam penggunaan produk dan jasa,” demikian menurut buku Handi.<sup>53</sup>

Kepuasan pelanggan digambarkan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat kepentingan mereka sebelumnya dan kinerja aktual yang mereka alami setelah memanfaatkan sesuatu.<sup>54</sup>

“Pelayanan dan kepuasan pelanggan ialah merupakan tujuan yang paling utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada” menurut buku Nina.<sup>55</sup>

Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon emosional seseorang terhadap suatu pengalaman yang memenuhi harapannya. Kepuasan siswa yang menjadi konsumen di lembaga pendidikan disebut sebagai kepuasan pelanggan. Pemikiran siswa tentang pengalaman yang bisa didapat di fasilitas bimbingan belajar dengan harapannya juga dapat dilihat sebagai reaksi terhadap perasaan siswa tentang pengalaman yang bisa didapat dengan harapannya, dan murid akan terpenuhi ketika apa yang diterimanya. kesesuaian. antara harapan siswa dan pengalaman mereka yang sebenarnya.

---

<sup>52</sup> Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik (Bogor: Graha Indonesia, 2010), h 32

<sup>53</sup> Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002) h. 3

<sup>54</sup> Freddy Rangkuti, Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 30

<sup>55</sup> Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 5

Semakin baik kepuasan yang dirasakan siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan maka semakin sebanding harapan dan pengalaman mereka.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar yang dikemukakan oleh Sopiadin adalah sebagai berikut:

1. Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
2. Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
3. Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
4. kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
5. Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah.<sup>56</sup>

Akibatnya, faktor-faktor dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kesenangan, seperti prestasi yang baik, mempengaruhi kepuasan klien atau siswa.

e. Teknik pengukuran kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang cukup sempit untuk setiap organisasi di industri jasa. Hal ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan strategi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara, antara lain sebagai berikut.

Menurut Kotler dalam buku fandy ada empat metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

---

<sup>56</sup> Popi Sopiadin, op. cit, h. 55

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan atau konsumen berutang kepada masyarakat untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan ide, komentar, pendapat, dan keluhannya tentang suatu produk atau jasa.

2. Ghost shopping

Dengan meminta bantuan banyak "Ghost Shopper" atau pembeli hantu yang menyamar sebagai pelanggan dan pesaing mungkin untuk layanan Perusahaan. Orang yang menyamar sebagai pembeli produk mereka atau produk lain dapat dikirim oleh bisnis. Pembeli palsu dapat mengajukan masalah dengan penjual yang bertugas dan melihat bagaimana mereka menanganinya.

3. Last customer analisis

Menghubungi kembali klien yang telah berhenti membeli atau yang pengiriman barang atau jasanya telah berubah; tujuannya adalah untuk mempelajari dan memahami mengapa hal ini terjadi, sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan barang, produk, atau jasa, dan untuk menetapkan pedoman.

4. Survei kepuasan pelanggan

Menggunakan metode survei, baik via post, telepon, email, maupun wawancara langsung.<sup>57</sup>

Metode survei adalah metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti yang dinyatakan sebelumnya. Pendekatan survei kepuasan pelanggan, menurut Martilla dan James dalam Fandy Tjiptono, dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara:

- a. Pertanyaan seperti "Ungkapan kepuasan Anda terhadap kinerja perusahaan dalam skala sangat tidak senang, tidak puas, netral,

---

<sup>57</sup> Buchari Alma, Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan, (Bandung: Alfabeta,2003) h. 34-35

puas, sangat puas" dapat diukur secara langsung (*directly reported satisfaction*).

- b. Responden ditanya seberapa besar harapan mereka terhadap sifat tertentu dan seberapa banyak aktualitas yang mereka alami (*derives dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah apa pun yang mereka hadapi terkait penawaran perusahaan, serta saran/perbaikan apa pun yang menurut mereka mungkin bermanfaat (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen (atribut) penawaran menurut kepentingannya dan kinerja perusahaan pada setiap elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance/performance analysis*.<sup>58</sup>

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan penilaian kepuasan dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang seberapa besar kepuasan yang mereka rasakan sesuai dengan kenyataan atau dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dalam skala. Inilah sebabnya mengapa akademisi menggunakan karakteristik kualitas produk dalam hal item untuk mengukur kepuasan siswa dengan kualitas layanan.

## **B. KAJIAN PENELITIAN YANG RELEVAN**

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti akan memeparkan beberapa kajian penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan tema yang akan diteliti yakni mengenai pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran

---

<sup>58</sup> Danang Sunyoto, op cit., h. 231

terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar, baik bersumber dari artikel ilmiah, jurnal, skripsi maupun tesis di antaranya:

Karulos Belmo, “Manajemen Sarana dan Prasarana Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Multi Situs di SMK Negeri 2 Belu dan SMK Negeri Kakuluk Mesak”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pentingnya sarana dan prasarana dalam lingkup sekolah menengah kejuruan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 1) Proses manajemen sarana dan prasarana di sekolah menengah kejuruan, terdiri dari beberapa langkah: a) perencanaan, b) pengadaan, c) inventarisasi, d) pemakaian atau penggunaan, e) pemeliharaan, f) penghapusan dari buku inventaris yakni barang yang sudah tua, rusak berat, dan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan masa kini. 2) faktor penghambat dalam manajemen sarana dan prasarana, yakni internal yang berasal dari siswa dan guru dan eksternal yang berasal dari pemerintah. 3) jenis-jenis sarana dan prasarana yang terdiri dari: a) prasarana Pendidikan yakni: tanah sekolah, halaman, kebun sekolah, lapangan, pagar, listrik, kamar mandi jalan akses menuju sekolah, katin; b) sarana Pendidikan yakni: ruang, perabot ruang pembelajaran, perabot kantor, media pembelajaran. 4) strategi mengatasi hambatan dalam manajemen sarana dan prasarana.<sup>59</sup> Penelitian yang dilakukan Karulos Belmo memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu tentang urgensi atau pentingnya sarana dan prasarana bagi kualitas Pendidikan, tetapi penelitian Karulos Belmo berfokus pada pendeskripsian manajemen sarana dan prasarana di sekolah menengah kejuruan sedangkan penelitian yang dikaji peneliti berfokus pada pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa dan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Muhammad Nawwaf Fawwazuddin, “Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kedal”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang

---

<sup>59</sup> Karolos Belmo, Manajemen Sarana dan Prasarana Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Multi Situs di SMK Negeri 2 Belu dan SMK Negeri Kakuluk Mesak, (Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang, 2012)

pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 kendal, secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menggunakan data primer yang berupa kuesioner atau angket dan dokumentasi dengan jumlah sampel 130 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa; 1) adanya pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal. 2) Ada pengaruh positif kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal. 3) adanya pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan secara bersama-sama di SMK NU 01 Kendal.<sup>60</sup> Penelitian Muhammad Nawwaf F. memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pentingnya peran lingkungan sekolah dan kualitas layanan di sekolah terhadap respon dan rasa puas pelanggan Pendidikan, namun penelitian Muhammad Nawwaf F. mengarah pada kepuasan pelanggan Pendidikan yang berupa siswa dan orang tua siswa sedangkan penelitian yang peneliti kaji lebih fokus untuk mencari pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa.

Irmawati Harjani Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan angket dengan populasi yaitu siswa SMP dan SMA Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong yang berjumlah 123 dan sampel yang berjumlah 89. Hasil penelitian ini dari perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,732. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif,

---

<sup>60</sup> Muhammad Nawwaf F., *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal*, (skripsi, program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, 2018)

maka penelitian ini memiliki pengaruh yang positif. Jika dilihat dari hasil nilai T hitung ( $8,162 > T \text{ table } (1,987)$ ) dengan signifikansi sebesar 0,025 maka  $H_0$  ditolak, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 43,4% dan sisanya 56,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi guru, kinerja guru dan fasilitas Lembaga. Dengan demikian terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.<sup>61</sup> Penelitian yang dilakukan Irmawati Harjani Putri ini memiliki kesamaan dengan yang peneliti kaji yakni membahas tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Lembaga Pendidikan terhadap kepuasan siswa, namun penelitian ini hanya berfokus pada Pelayanan sebuah Lembaga Pendidikan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengarah pada lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa.

Rizkan Faif F., “Pengaruh kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas layanan Pendidikan terhadap kepuasan siswa. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 600 siswa dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 siswa. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik angket. Hasil dari penelitian ini yakni hasil perhitungan yang digunakan adalah uji F diperoleh nilai probabilitas dalam kolom Sig adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan Pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta secara simultan. Hasil dari uji t diperoleh nilai lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari table maka dengan demikian  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan Pendidikan terhadap kepuasan

---

<sup>61</sup> Irmawati Harjani P., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*, (Skripsi, program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)



siswa di SMA MTA Surakarta secara parsial.<sup>62</sup> Penelitian ini memiliki kesamaan dengan yang dikaji oleh peneliti yakni membahas tentang kepuasan siswa terhadap layanan pada suatu lembaga Pendidikan, namun berfokus pada layanan Pendidikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan penelitian yang peneliti kaji berfokus mencari pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik.

Sri Maulani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Cabang Ngaliyan”. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variable independent dengan variable dependennya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai 12,577 dengan tingkat probabilitas 0,009 lebih besar dari signifikansi 5% didapatkan  $F_{table} = 3,99$ , Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $f_{hitung} > f_{table}$  dan sumbangan variable dependen sebesar 22,2%, sedangkan yang 67,8% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.<sup>63</sup> Penelitian Sri Maulani ini memiliki kesamaan dengan yang peneliti kaji yakni tentang pengaruh lingkungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, namun focus penelitiannya terhadap produk perdagangan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada produk jasa Lembaga Pendidikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### C. KERANGKA BERFIKIR PENELITIAN

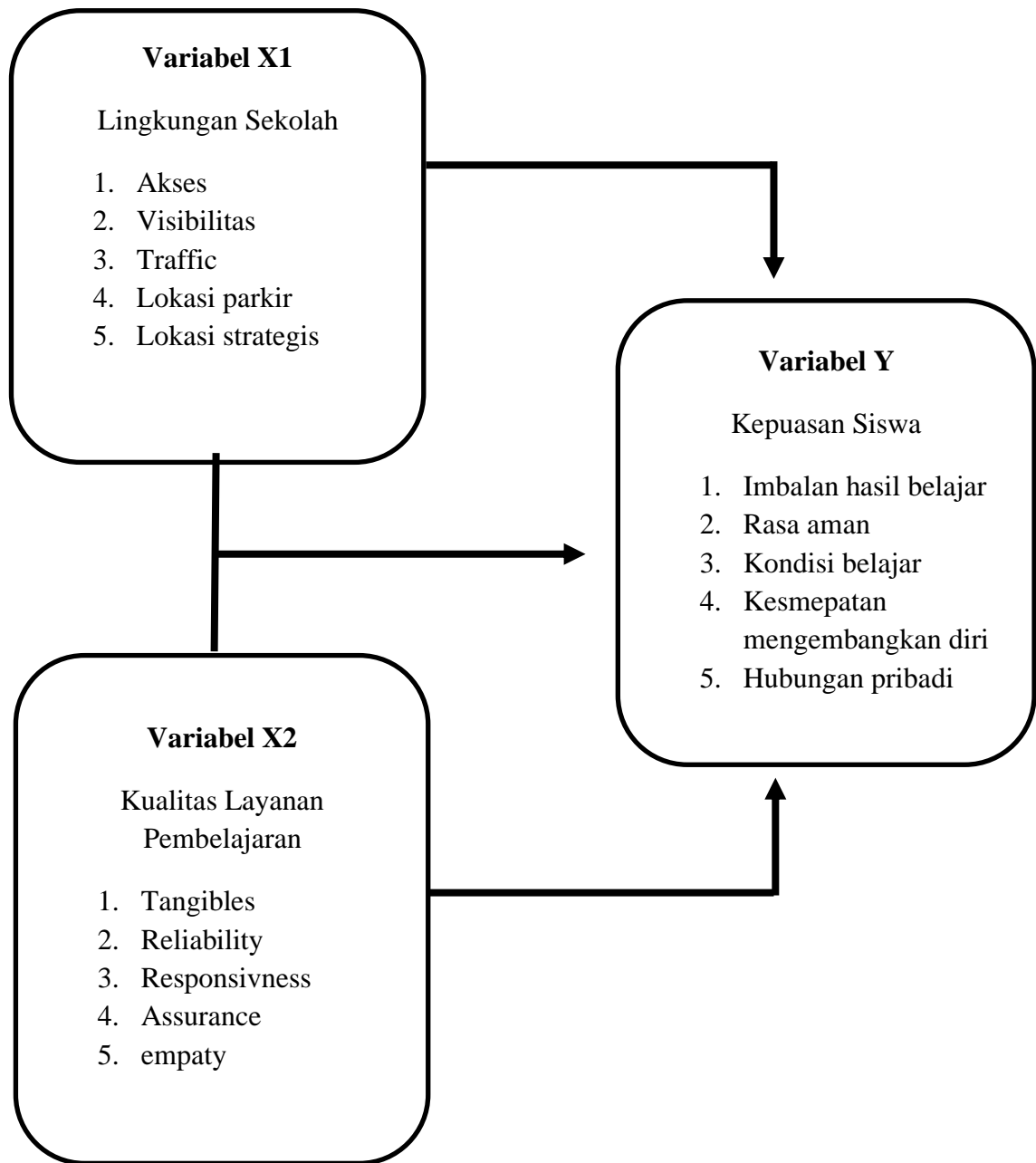
Pada kajian pustaka, peneliti menyusun kerangka berfikir sebagai berikut;

---

<sup>62</sup> Rizkan Faif F., *Pengaruh kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta*, (Artikel Ilmiah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, 2016)

<sup>63</sup> Sri Maulani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Cabang Ngaliyan*, (Skripsi STIE AKA Semarang, 2014), hlm iv

**Bagan 2.1 Kerangka berfikir penelitian**



Keterangan:

X1 : Variabel bebas yakni lingkungan sekolah

X2 : Variabel bebas yakni kualitas layanan pembelajaran

Y : Variabel terikat yakni kepuasan siswa

—————→ Pengaruh variabel X terhadap variabel Y

#### D. HIPOTESIS PENELITIAN

Nazir mendefinisikan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian. Sampai adanya data yang terkumpul.<sup>64</sup> Hipotesis terbagi atas dua jenis, yakni hipotesis nihil ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel dengan variabel lain. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan ada pengaruh antara variabel dengan variabel lain.<sup>65</sup> Adapun Hipotesis penelitian ini adalah:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar
2.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar
3.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa secara bersama-sama di MAN 1 Blitar  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa secara bersama-sama di MAN 1 Blitar

---

<sup>64</sup> Muclish Anshari dan Sri Iswati, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), Hlm. 45

<sup>65</sup> Nurul Zuriyah, “*Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm. 163

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena bertujuan untuk menjabarkan fenomena atau memahami polanya dengan cara yang terukur. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Pengukuran gejala yang diminati konsumen menjadi vital dalam penelitian kuantitatif, oleh karena itu pengumpulan data dilaksanakan dengan memberikan daftar pertanyaan atau angket secara sistematis yang disusun berdasar pengukuran variabel yang diteliti dan menawarkan data kuantitatif.<sup>66</sup> Selain itu, peneliti memberikan kuesioner kepada subjek penelitian, yang kemudian mengembalikannya kepada peneliti dengan kuesioner yang diisi oleh subjek data.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Semua data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen. Penelitian ini termasuk kategori penelitian asosiatif, yaitu mencari hubungan sebab dan akibat, pengaruh suatu hubungan, atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).<sup>67</sup>

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan peneliti dalam penelitian sehingga mendapatkan data yang nantinya akan diolah untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang telah dirumuskan.<sup>68</sup>

Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Blitar yang beralamatkan di jl. Raya Gaprang, Kelurahan Tlogo, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar, Jawa Timur,

---

<sup>66</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 184

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hal. 6

<sup>68</sup>

Kode Pos 66137. Lokasi sekolah ini termasuk strategis karena berada di jalan utama kabupaten, selain itu sekolah ini juga menjadi sekolah menengah pertama yang terletak di pinggiran kota, tidak bertempat di pusat kota, lokasinya yang berdekatan dengan wilayah pusat perbelanjaan maupun pusat instansi lainnya.

Penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 27 Mei 2022 sampai dengan tanggal 1 Juni 2022 dimulai dari proses observasi sampai dengan akhir pengambilan data penelitian.

### C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi penelitian

Populasi merupakan sekumpulan atau kelompok dari seluruh karakteristik yang dimiliki obyek maupun subyek dalam penelitian yang akan dilaksanakan.<sup>69</sup> Dengan demikian populasi bukan hanya untuk manusia, namun obyek dan benda-benda mati juga bisa dijadikan sebagai populasi.<sup>70</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa MAN 1 Blitar yang berjumlah 1003 siswa

#### 2. Sampling dan Sampel Penelitian

Teknik sampling dapat diartikan sebagai sebuah metode dalam pengambilan sampel dari populasi yang ada.<sup>71</sup> Teknik pengambilan sampel yang akan diterapkan untuk menentukan jumlah sampel yakni menggunakan *simple random sampling*, yakni pengambilan sampel dalam suatu populasi dimana hal tersebut dilakukan secara acak karena populasi dalam penelitian bersifat homogen, sedangkan rumus yang digunakan yakni yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan sebesar 15%.<sup>72</sup> Dalam penelitian ini, jumlah siswa yang akan menjadi

---

<sup>69</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta: Alim's Publishing, 2017) hal. 63

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 72

<sup>71</sup> *Ibid.*, hal.73

<sup>72</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 71

target penelitian adalah seluruh siswa di MAN 1 Blitar yakni 1003 siswa. maka dengan jumlah populasi yang sudah diketahui, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e^2))}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan dalam penelitian ini dengan (e=15%)

$$n = \frac{1003}{1 + (1.003(0,15^2))} = 150$$

berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin, maka ditemukan jumlah sampel sebesar 150 siswa.

#### **D. Variable penelitian, Sumber Data dan Skala Pengukuran**

##### **1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti untuk memperoleh pengetahuan tentangnya, setelah itu ditarik kesimpulan.<sup>73</sup> Dengan demikian beberapa variabel yang akan diukur dan diuji dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (*independent*) atau Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen dikenal sebagai

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hal. 31

variabel independen.<sup>74</sup> Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah lingkungan sekolah (X1), dan kualitas layanan pembelajaran (X2)

- b. Variabel terikat (*dependen*) atau Variabel yang dipengaruhi, sering dikenal sebagai variabel hasil, adalah variabel dependen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa (Y).<sup>75</sup>

## 2. Sumber Data

### a. Data primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari peneliti pada sumbernya. Data langsung adalah istilah lain untuk data primer.<sup>76</sup> Data primer pada penelitian ini berupa hasil kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden.

### b. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber. Informasi ini biasanya diperoleh dari penelitian universitas atau organisasi lain.<sup>77</sup>

## 3. Skala Pengukuran

Pengukuran atau skala pengukuran suatu variabel berdasarkan sifat data yang terkandung dalam variabel penelitian tersebut dikenal dengan skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan acuan atau pedoman untuk memilih alat ukur guna mengumpulkan data kuantitatif.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>79</sup> Dengan skala *likert* maka variabel yang

---

<sup>74</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian.....*, hal. 34

<sup>75</sup> *Ibid.*, hal. 43

<sup>76</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian.....*, hal. 74

<sup>77</sup> *Ibid.*, hal. 75

<sup>78</sup> *Ibid.*, hal 109

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 21007), hal. 86

akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan. Dimana jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ini memiliki gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Untuk mengukur skor skala *likert* adalah sebagai berikut:

- a. SS = sangat setuju diberi skor 5
- b. ST = setuju diberi skor 4
- c. N = netral diberi skor 3
- d. TS = tidak setuju diberi skor 2
- e. STS = sangat tidak setuju diberi skor 1

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara peneliti menggunakan strategi pengumpulan data untuk mendapatkan atau mengumpulkan data dengan tepat yang selanjutnya akan berharga dalam penelitian mereka.<sup>80</sup> teknik yang akan diterapkan adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Kuesioner (daftar pertanyaan)**

Kuesioner adalah metode pengumpulan informasi dan data di mana peneliti memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden, yang kemudian ditanggapi secara tertulis.<sup>81</sup>

Kuesioner diberikan kepada 150 siswa yang berisi pernyataan-pernyataan yang bertujuan guna mengetahui jawaban seberapa besar pengaruh dari lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

---

<sup>80</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian....*, hal. 80

<sup>81</sup>



b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pendekatan pengumpulan data yang mengumpulkan dan menganalisis dokumen tertulis, grafik, dan elektronik. Strategi ini digunakan untuk menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>82</sup> Dokumentasi digunakan untuk mengetahui data terkait variabel yang berasal dari sekolah.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan guna mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati.<sup>83</sup> Para peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat mereka. Standar validitas dan reliabilitas harus dipenuhi agar instrumen penelitian dapat efektif. Jumlah alat penelitian yang digunakan ditentukan oleh jumlah variabel yang digunakan oleh peneliti. Kemudian variabel-variabel tersebut ditentukan indikatornya dan kemudian dijadikan sejumlah pertanyaan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen yang berupa angket dengan model skala *likert* dengan 5 opsi jawaban. Skala *likert* merupakan skala yang sudah sering digunakan dalam penelitian karena dianggap lebih mudah dengan tingkat reliabilitas yang tinggi.<sup>84</sup>

Untuk mempermudah peneliti dalam proses pembuatan angket, maka peneliti terlebih dulu menuliskan kisi-kisi untuk instrumen penelitian sebagai berikut:

---

<sup>82</sup> Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 132

<sup>83</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian....*, hal. 120

<sup>84</sup> Husein Usman dan Setyadi Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 65

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Inti Pernyataan
1	Lingkungan Sekolah <sup>85</sup>	Access/akses	Mudah dijangkau transportasi umum dan pribadi	<p>1. lokasi sekolah mudah dijangkau seluruh warga sekolah (siswa, guru dan staff)</p> <p>2. minimnya keterlambatan siswa karena mudahnya akses menuju sekolah</p>
		Visisibility/visibilitas	Lokasi mudah dilihat dengan jelas	<p>3. lokasi sekolah mudah diketahui atau terlihat jelas dari luar</p> <p>4. Tata letak gedung sekolah mudah dikenali untuk memudahkan kepentingan siswa (ruang guru, perpustakaan, kantin, ruang UKS dll)</p>
		Traffic/lalu lintas	Berada di jalur lalu lintas utama, banyak yang melewati, kepadatan dan kemacetan lalu lintas	<p>5. sekolah berada di jalur lalu lintas utama</p> <p>6. siswa tidak terkendala kemacetan meskipun lalu</p>

				lintas ramai
		Lokasi Parkir	Lokasi parkir luas, aman	7. tempat parkir yang disediakan sekolah luas, mampu memuat seluruh kendaraan warga sekolah  8. lokasi parkir aman dan dapat diawasi pihak kewanaman sekolah
		Lokasi Strategis	Di ujung jalan (lingkungan), dekat dengan pusat fasilitas umum, menjadi tujuan dari masyarakat sekitar	9. sekolah berada di daerah ramai penduduk  10. lokasi sekolah berada dekat dengan fasilitas umum yang dapat menunjang proses belajar
2	Kualitas Layanan Pembelajaran <sup>86</sup>	Tangibles/Bukti fisik	Ketersediaan peralatan, staff, infrastruktur	11. Kelengkapan fasilitas belajar mengajar terpenuhi  12. sikap guru baik terhadap siswa  13. Kondisi ruang belajar dapat menunjang proses belajar mengajar

		Reliability/Kehandalan	Tanggung jawab, disiplin, tepat waktu	14. Penguasaan materi oleh guru tersampaikan dengan baik  15. guru disiplin dan tepat waktu dalam proses belajar mengajar
		Responsiveness/Daya tanggap	Memiliki keinginan untuk membantu konsumen(siswa), memberikan pelayanan yang efektif	16. sikap cepat tanggap guru dalam menanggapi keluhan siswa dalam belajar
		Assurance/Jaminan	Komunikasi baik, keamanan, memiliki keahlian dalam bidangnya	17. guru komunikatif dalam penyampaian materi  18. guru menggunakan metode pembelajaran yang beragam  19. staff dan guru teliti dalam pekerjaannya
		Empaty/Empati	Pemahaman tentang kebutuhan siswa	20. pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan kepada siswa
3	Kepuasan Siswa <sup>87</sup>	Imbalan hasil belajar	Manfaat pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan	21. siswa mendapatkan pelayanan dan

			materi yang sesuai kebutuhan
		Layanan yang diberikan dapat menjadi motivasi oleh siswa	22. sekolah memberikan dukungan secara penuh dalam belajar
	Rasa aman	Pengalaman yang diterima siswa	23. siswa mendapatkan ilmu dan pelayanan yang bisa diterapkan di luar sekolah  24. siswa merasa aman dan nyaman ketika belajar disekolah
	Kondisi belajar	Fasilitas dan pelayanan yang disediakan menunjang kondisi siswa	25. sekolah memberikan fasilitas yang menunjang semua proses belajar  26. program BK, tempat beribadah tersedia dengan baik
		Tidak adanya tekanan berlebih kepada siswa	27. tanggung jawab serta tugas yang diberikan berada pada batas normal kemampuan siswa

		Kesempatan mengembangkan diri	Siswa mendapatkan kesempatan dan dukungan untuk berkembang	28. program, pelayanan dan fasilitas yang disediakan bisa membantu siswa mengembangkan bakat akademik dan non akademik
			Adanya rekomendasi menuju jenjang selanjutnya	29. sekolah memberikan gambaran serta rekomendasi menuju jenjang berikutnya (sesuai pada minat dan bakat siswa)
		Hubungan pribadi	Adanya hubungan harmonis antar siswa dan antara siswa dengan pendidik	30. seluruh warga sekolah menjalin silaturahmi yang baik satu sama lain
	Total			30

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan apa yang seharusnya diukur.<sup>88</sup> Hal ini bertujuan untuk menguji bisakah setiap instrumen mengungkap faktor yang akan diukur. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  adalah positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

<sup>88</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian.....*, hal 93

Guna mengetahui validitas instrument yang digunakan, maka peneliti menggunakan rumus ebagai berikut:<sup>89</sup>

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum xy$  = Total perkalian skor X dan Y

$\sum y$  = Jumlah skor variable Y

$\sum x$  = Jumlah skor variable X

$\sum x^2$  = Total kuadrat skor X

$\sum y^2$  = Total kuadrat skor Y

Alat ukur dikatakan valid apabila kriteria pengujian r hitung  $>$  r table dengan  $\alpha = 0,05$  sedangkan apabila hasil tersebut sebaliknya maka disebut tidak valid. Perhitungan mengenai uji validasi butir soal ini menggunakan bantuan program SPSS. Peneliti melakukan perbandingan yang dilakukan dengan angka tabel korelasi r. dimana jika dalam butir soal terdapat r hitung  $>$  r table, maka butir soal itu dinyatakan valid, begitupun sebaliknya.

Adapun hasil uji validitas instrument penelitian dapat dilihat pada table tersebut:

---

<sup>89</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 72

**Tabel 3.2 Hasil uji validitas angket Lingkungan Sekolah**

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,677	0,160	Valid
2	0,719	0,160	Valid
3	0,602	0,160	Valid
4	0,512	0,160	Valid
5	0,482	0,160	Valid
6	0,607	0,160	Valid
7	0,534	0,160	Valid
8	0,549	0,160	Valid
9	0,652	0,160	Valid
10	0,502	0,160	Valid

Dari table diatas dapat diketahui bahwa seluruh perolehan data pada variable X1 (Lingkungan Sekolah) dapat dikatakan valid, hal ini ditunjukkan pada setiap nilai pearson correlation dari setiap item pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,1603 atau lebih besar dari r table. Hal ini sesuai dengan persyaratan dalam penentuan validitas sebuah data maka nilai r hitung harus lebih besar dari r table.

**Tabel 3.3 Hasil uji Validitas angket Kualitas Layanan Pembelajaran**

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,637	0,160	Valid
2	0,663	0,160	Valid
3	0,641	0,160	Valid
4	0,692	0,160	Valid
5	0,641	0,160	Valid
6	0,694	0,160	Valid
7	0,744	0,160	Valid
8	0,736	0,160	Valid
9	0,585	0,160	Valid
10	0,675	0,160	Valid

Dari table diatas dapat diketahui bahwa seluruh perolehan data pada variable X2 (Kualitas Layanan Pembelajaran) dapat dikatakan valid, hal ini ditunjukkan pada setiap nilai pearson correlation dari setiap item



pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,1603 atau lebih besar dari r table. Hal ini sesuai dengan persyaratan dalam penentuan validitas sebuah data maka nilai r hitung harus lebih besar dari r table.

**Tabel 3.4 Hasil uji validitas angket kepuasan siswa**

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,620	0,160	Valid
2	0,686	0,160	Valid
3	0,726	0,160	Valid
4	0,746	0,160	Valid
5	0,599	0,160	Valid
6	0,662	0,160	Valid
7	0,613	0,160	Valid
8	0,709	0,160	Valid
9	0,379	0,160	Valid
10	0,639	0,160	Valid

Dari table diatas dapat diketahui bahwa seluruh perolehan data pada variable Y (Kepuasan Siswa) dapat dikatakan valid, hal ini ditunjukkan pada setiap nilai pearson correlation dari setiap item pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,1603 atau lebih besar dari r table. Hal ini sesuai dengan persyaratan dalam penentuan validitas sebuah data maka nilai r hitung harus lebih besar dari r table.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan skala konsisten atau istiqomah dalam pengukuran.<sup>90</sup> Ketika diukur dua kali atau lebih dengan meteran yang sama untuk gejala yang sama, itu dianggap dapat dipercaya atau disebut juga *reliabel*.

---

<sup>90</sup> Ibid., hal 94

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_1^2$  = total varians item

$\sigma_t^2$  = total varians

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini:<sup>91</sup>

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d 0,20 yang berarti kurang *reliable*.
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d 0,40 yang berarti agak *reliable*.
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,41 s.d 0,60, yang berarti cukup *reliable*.
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d 0,80, yang berarti *reliable*.
- e. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d 1,00, yang berarti sangat *reliable*.

Hasil uji reliabilitas angket lingkungan sekolah dapat dilihat sebagai berikut:

---

<sup>91</sup> Ibid., hal 95

**Tabel 3.5 Uji reliabilitas lingkungan sekolah**

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	10

Dari table terkait tingkat reliabilitas variable X1 (Lingkungan Sekolah) dapat dikatakan setiap pernyataan dalam variable ini reliabel. Hal ini dibuktikan bahwasannya nilai alpha Cronbach's memiliki nilai rata-rata sebesar 0,786 atau lebih besar dari pada 0,61 sampai dengan 0,80. Selanjutnya uji reliabilitas dari variable kualitas layanan pembelajaran dapat dilihat pada table tersebut:

**Tabel 3.6 Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Pembelajaran**

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	10

Dari table terkait tingkat reliabilitas variable X2 (Kualitas Layanan Pembelajaran) dapat dikatakan setiap pernyataan dalam variable ini sangat reliabel. Hal ini di buktikan bahwasannya nilai alpha cronbach's memiliki nilai rata-rata sebesar 0,864 atau lebih besar dari 0.81 sampai dengan 1,00. Dan adapun untuk uji reliabilitas variable kepuasan siswa dapat dilihat pada table tersebut:

**Tabel 3.7 Tabel Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	10

Dari table terkait tingkat reliabilitas variable Y (Kepuasan Siswa) dapat dikatakan setiap pernyataan dalam variable ini sangat reliabel. Hal ini dikatakan bahwasannya nilai alpha cronbach's memiliki nilai rata-rata sebesar 0,838 atau lebih besar dari 0,81 sampai dengan 1,00

## **G. Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan metode kuantitatif asosiatif untuk menganalisis penelitian ini. Data penelitian ini bersifat kuantitatif, terdiri dari angka-angka atau perhitungan, dan pengukurannya diperiksa dengan menggunakan statistik sebagai berikut:

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah model regresi sesuai untuk variabel dalam penelitian. Akibatnya, beberapa tes harus dilakukan, sebagai berikut:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Prosedur tersebut kemudian diselesaikan dengan menggunakan aplikasi helper berupa SPSS 16.0 yang didasarkan pada asumsi sebagai berikut:

$H_0$  = data tidak berdistribusi normal

$H_1$  = data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Terima  $H_1$  jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dan tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi  $< 0,05$ .

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Istilah "*multikolinieritas*" mengacu pada fakta bahwa variabel independen secara linier terkait dengan variabel independen lainnya

dalam model.<sup>92</sup> Tujuannya adalah untuk melihat apakah model regresi menemukan hubungan antara variabel independen. Dalam contoh ini, menentukan variabel independen mana yang mempengaruhi variabel dependen cukup menantang. Variabel bebas memiliki korelasi mendekati +1 atau -1, menunjukkan bahwa persamaan regresi yang digunakan dalam persamaan tersebut tidak valid. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10, model tersebut bebas dari multikorelasi.<sup>93</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dapat digunakan untuk melihat apakah terjadi perbedaan varians residual dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan berikutnya dalam model regresi linier. Jika kondisi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, model regresi dianggap tidak berguna sebagai alat peramalan. Ketika heteroskedastisitas hadir, regresi tidak terjadi jika:<sup>94</sup>

- a. Titik-titik data menyebar diatas, dibawah atau disekitar angka 0.
- b. Titik-titik data tidak mengumpul diatas atau dibawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar lalu menyempit dan melebar kembali.

Secara umum, pola scatterplot dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu model mengandung heterokorelasi atau tidak. Untuk membuktikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada *scatterplot*, maka hipotesis harus diuji dengan menggunakan uji Glesier. Caranya adalah dengan menggunakan nilai absolut dari residual untuk regresi antara variabel independen.

---

<sup>92</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal. 110

<sup>93</sup> Agus Eko Sujianto *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97

<sup>94</sup> Sujarweni Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014), hal. 186-187

## H. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk meramalkan variabel terikat jika variabel bebas diturunkan ataupun dinaikkan.<sup>95</sup> Setelah pengumpulan data penelitian dalam bentuk tanggapan terhadap kuesioner yang disebarluaskan, analisis regresi digunakan untuk melakukan analisis data. Model fundamental dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana:

$Y_1$  = kepuasan siswa

$a$  = bilangan konstanta

$b_1$  = koefisien variabel

$e$  = error of term

$X_1$  = lingkungan sekolah

$X_2$  = kualitas layanan pembelajaran

$X_3$  = lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran secara simultan

## I. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah tanggapan jangka pendek terhadap rumusan masalah penelitian, yang bersifat teoritis dan tidak berbentuk solusi empiris atau praktis dalam menjawab pertanyaan penelitian atau penelitian.<sup>96</sup> Uji ANOVA digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah.

---

<sup>95</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 120

<sup>96</sup> Rokhmat Subagiyo, "*Metode Penelitian.....*", hal. 54

a. Uji t (parsial)

Ketika data berada pada skala interval atau rasio, uji-t adalah teknik pengujian statistik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi hipotesis komparatif dua sampel. Tujuannya adalah untuk membandingkan keadaan kelompok dari dua sarana sampel untuk menguji generalisasi (signifikansi) hasil studi.<sup>97</sup> Jika masing-masing variabel bebas lebih besar dari  $t_{hitung}$  maka variabel bebas tersebut secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  = tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1$  = ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika signifikan nilai  $t < 0,05$  maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Artinya tolak  $H_0$  terima  $H_1$ . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai  $t > 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Artinya terima  $H_0$  tolak  $H_1$ .

b. Uji F (simultan)

Uji ini diterapkan untuk menguji secara bersama-sama atau simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:<sup>98</sup>

$H_0$  = secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

---

<sup>97</sup> Nanang Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif. Analisis Isi Data Sekunder*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 192

<sup>98</sup> *Ibid.*, hal. 194

$H_1$  = secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika signifikan nilai F-hitung  $< 0,05$  maka ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika signifikan nilai F-hitung  $> 0,05$  maka tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **J. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independen* (harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap variabel *dependen* (kepuasan konsumen). Jika analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana maka yang digunakan adalah *R square*. Namun jika analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda maka yang digunakan adalah *adjusted R square*.<sup>99</sup> *Adjusted R square* dapat dikatakan sebagai nilai R yang telah disesuaikan dan memiliki nilai yang lebih kecil dari *R square*, biasanya *adjusted R square* bernilai negatif.

---

<sup>99</sup> Imam Ghazali, *Ekometrika Dengan SPSS 17.0*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal. 97



**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskripsi Hasil Penelitian**

**1. Profil Sekolah**

**a. Identitas Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar**

Dari hasil web Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar diperoleh data terkait identitas Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar sebagai berikut:<sup>100</sup>

**Tabel 4.1 Identitas MAN 1 Blitar**

NPSN	:	20584134
NSM	:	131135050001
Nama Madrasah	:	MAN 1 BLITAR
Alamat	:	Jl. RAYA GAPRANG
Kelurahan/Desa	:	GAPRANG
Kecamatan	:	KANIGORO
Kabupaten/Kota	:	BLITAR
Provinsi	:	JAWA TIMUR
Telepon / HP	:	(0342) 801041
Jenjang	:	MA
Status (Negeri/Swasta)	:	Negeri
Tahun Berdiri	:	1969
Hasil Akreditasi	:	A (BAP-S/M Nomor 164/BAPS/M/SK/XI/2017)

---

<sup>100</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

### **b. Deskripsi Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar**

Setiap berdirinya lembaga pendidikan pasti memiliki sejarah perkembangannya masing-masing, berikut sejarah singkat dari Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar:<sup>101</sup>

- a. Embrio dari MAN Tlogo Blitar adalah Pondok Pesantren Al-Muslihuun Tlogo Blitar.

Cikal bakal MAN Tlogo Blitar, tidak bisa dilepaskan dari jasa dan peranan para tokoh pendiri YPP Al-Muslihuun, yaitu:

- 1) Bapak KH. Sibaweh (Tlogo Kanigoro).
- 2) Bapak K. Ridwan (Tlogo Kanigoro).
- 3) Bapak K. Noeroeddin Sibawaih (Tlogo Kanigoro).
- 4) Bapak KH. Abdurrohman (Jatinom).
- 5) Bapak KH. Ismail (Bangle).
- 6) Bapak K. Syafaat (Satriyan Kanigoro).
- 7) Bapak KH. Ghufron (Tumpang Talun).
- 8) Bapak KH. Faqih Sibawih (Tlogo Kanigoro).
- 9) Bapak M. Samsudin (Tlogo Kanigoro).
- 10) Bapak K. Muhson (Jatinom).
- 11) Bapak K. Ghofar (Gaprang)

Pada tanggal 1 Agustus 1959 mereka mendirikan TK, MI & PGA di bawah naungan YPP Al-Muslihuun dengan harapan untuk memudahkan warga masyarakat Tlogo dan sekitarnya dalam meniti jenjang pendidikan secara tertib, mudah, dan dekat.

Dari perjalanan waktu akhirnya sampailah pada tanggal 1 Juni 1962 dimana MIMA (Madrasah Islam Menegah Atas) didirikan. Hal ini dimaksudkan untuk memberi kesempatan kepada para lulusan MI dan yang sederajat di wilayah Tlogo dan sekitarnya untuk melanjutkan pendidikannya pada tingkat yang lebih tinggi.

---

<sup>101</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

b. Dari MIMA menjadi MAN Tlogo Blitar

Berdasarkan hasil musyawarah dan mufakat yang dilaksanakan pada bulan Juni 1969, maka proses penegrian mulai diupayakan meskipun banyak pro dan kontra diantara para tokoh pendiri dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Pada tanggal 7 Juli 1969 Kepala Dinas Pendidikan Agama Islam Kabupaten Blitar, M. Yusuf menugaskan kepada Soerjadi dan M. Faqih Sibawaih selaku penilik pendidikan agama dan pengurus perguruan Al-Muslihuun Tlogo Kanigoro Blitar untuk membentuk panitia Madrasah Aliyah Agama Islam Persiapan Negeri di Tlogo.
- 2) Kemudian panitia mencari dukungan beberapa tokoh, dengan hasil yang sangat memuaskan. Maka selanjutnya diadakan pemeriksaan kesiapan Madrasah Aliyah Tlogo untuk memperoleh status Negeri dengan kondisi sebagai berikut:
  - a) Kelas I : 2 kelas dengan jumlah murid 47 anak.
  - b) Kelas II : 2 kelas dengan jumlah murid 40 anak.
  - c) Kelas III : 1 kelas dengan jumlah murid 20 anak.
  - d) Jumlah guru 15 orang.
- 3) Akhirnya, MAAIN Tlogo telah resmi ada pada tanggal 3 Nopember 1969, dengan SK Menag RI No. 144 tahun 1969. Baru saja berdiri tentu masih banyak kekurangan di sana sini termasuk mengenai kekosongan kepala Madrasah Aliyah itu sendiri. Akhirnya Jawatan pendidikan Agama Propinsi Jawa Timur memberkan Surat Tugas yang dialamatkan kepada M. Jusuf (Kepala Dinas Pendidikan Agama Islam Kabupaten Blitar) untuk di tugaskan menjabat sebagai PJS Kepala MAN Tlogo Blitar dengan surat Tugas No 13 Tga/K/70, terhitung mulai 1 Januari 1970. Dan pada tahun 1979 nama MAAIN berubah menjadi MAN Tlogo sampai sekarang. Adapun HUT MAN Tlogo Blitar setiap tahun diperingati pada tanggal 3 Nopember.

**c. Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar**

Demi keberlangsungan pendidikan dalam lembaga pendidikan, setiap madrasah atau madrasah pasti memiliki visi, misi dan tujuan yang ingin dicapainya. Berikut visi, misi dan tujuan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar:<sup>102</sup>

**a. Visi Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar**

Adapun visi dari Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar sebagai berikut: “Terwujudnya Insan yang berjiwa Islami, Berprestasi, Peduli Lingkungan dan Siap Berkompetisi.”

**b. Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar**

Adapun misi dari Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar adalah sebagai berikut:

- 1) Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan ajaran Islam dalam aktivitas sehari-hari di Madrasah.
- 2) Menyusun kurikulum madrasah yang standar yaitu sesuai dengan Undang-Undang Pendidikan yang berlaku.
- 3) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif untuk mengoptimalkan potensi, minat dan ketrampilan yang dimiliki peserta didik yang berkarakter dan berwawasan lingkungan.
- 4) Mengoptimalkan kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang profesional, amanah, dan peduli terhadap lingkungan.
- 5) Meningkatkan kualitas KBM dan Evaluasi sebagai upaya peningkatan prestasi peserta didik.
- 6) Meningkatkan dan memberdayakan sarana prasarana yang diperlukan dalam kegiatan belajar mengajar untuk mendukung pengembangan potensi peserta didik secara optimal.

---

<sup>102</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

- 7) Menyelenggarakan manajemen pengelolaan madrasah secara tertib, transparan dan akuntabel, serta berwawasan lingkungan.
- 8) Membudayakan hidup bersih dan sehat kepada seluruh warga madrasah dan sekitarnya.
- 9) Meningkatkan hubungan yang harmonis antar warga madrasah dan mengoptimalkan kerjasama dengan fihak-fihak yang memiliki kepedulian terhadap madrasah.
- 10) Mengikutsertakan warga madrasah dalam berbagai even baik akademik maupun non akademik
- 11) Pembiasaan penggunaan energy listrik secara efektif dan efisien.

#### **d. Perjalanan Periodisasi Kepemimpinan**

Sebuah organisasi untuk keberlangsungan dalam menjalankan tujuannya selalu dipimpin oleh orang yang berkompeten. Tidak terlepas juga dalam lembaga pendidikan, untuk mencapai visi, misi dan tujuan dari madrasah atau madrasahny harus memiliki pemimpin yang disebut kepala madrasah atau kepala madrasah. Berikut perjalanan periodisasi kepemimpinan Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar.<sup>103</sup>

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| a. Bapak M. Jusuf                | : Tahun 1969 – 1972 |
| b. Bapak Abd. Djalil Sibaweh. BA | : Tahun 1972 – 1974 |
| c. Bapak Maskur                  | : Tahun 1974 – 1980 |
| d. Bapak Imam Suhairy            | : Tahun 1980 – 1990 |
| e. Bapak Drs. H. Muadz Rachman W | : Tahun 1990 – 1991 |
| f. Bapak Drs. Toeloes Marsudi    | : Tahun 1991 – 1997 |
| g. Bapak Drs. Shiddiq Ghozaly    | : Tahun 1997 – 2002 |
| h. Bapak Drs. H. Imam Affandi    | : Tahun 2002 – 2005 |

---

<sup>103</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

- i. Bapak Drs. Hamim Thohari, M.PdI : Tahun 2005 – 2012
- j. Bapak Drs. P. Slamet Waluyo, M.Pd.I: Tahun 2012 – 2016
- k. Bapak Drs. Khusnul Khuluk, M.Pd : Tahun 2016 – 2022
- l. Bapak Drs. Mahmudi, M. Sc. : Tahun 2022 – Sampai sekarang

**e. Pendidik dan Tenaga Kependidikan**

Guru atau tenaga pendidik merupakan salah satu hal yang penting keberadaannya dalam sebuah lembaga Pendidikan. Tanpa adanya guru atau tenaga pendidik maka proses pendidikan berupa kegiatan belajar mengajar juga akan terhambat.

Untuk klasifikasi dari tingkat terakhir pendidikannya dapat dilihat sebagai berikut:<sup>104</sup>

a. Tenaga Pendidik

**Tabel 4.2 Tenaga Pendidik MAN 1 Blitar**

No	INDIKATOR	KRITERIA	JUMLAH (Orang)
1	Kualifikasi Pendidikan Guru	<=SMA Sederajat	0
		D1	0
		D2	0
		D3	3
		S1	50
		S2	21
		S3	0
		Jumlah	71
2	Sertifikasi	Sudah	53
		Belum	18
		Jumlah	71
3	Gender	Pria	34
		Wanita	37
		Jumlah	71

<sup>104</sup> Hasil Observasi di MAN 1 Blitar, 1 November 2021

4	Status Kepegawaian	PNS	53
		GTT	18
		GTY	0
		Honoror	0
		Jumlah	71
5	Pangkat / Golongan	I a	0
		I b	0
		I c	0
		II a	1
		II b	0
		II c	0
		II d	0
		III a	0
		III b	8
		III c	18
		III d	5
		IV a	15
		IV b	6
		Diatas IV b	0
		Non PNS	18
Jumlah	71		
6	Kelompok Usia	Kurang dari 30 Tahun	11
		31 - 40 Tahun	2
		41 - 50 Tahun	37
		51 - 60	18
		diatas 60 tahun	3
		Jumlah	71
7	Masa Kerja	Kurang dari 6 Tahun	8
		6 - 10 Tahun	4
		11 - 15 Tahun	20
		16 - 20 Tahun	13
		21 - 25 Tahun	17
		26 - 30 Tahun	6
		Diatas 30 Tahun	3
		Jumlah	71

b. Tenaga Kependidikan (Tata Usaha)

**Tabel 4.3 Tenaga Kependidikan MAN 1 Blitar**

No	INDIKATOR	KRITERIA	JUMLAH (Orang)
1	Kualifikasi Pendidikan Tenaga Kependidikan	<= SMA Sederajat	2
		D1	1
		D2	0
		D3	2
		S1	15
		S2	0
		S3	0
		<b>Jumlah</b>	<b>20</b>
2	Tunjangan Kinerja	Sudah	7
		Belum	13
		<b>Jumlah</b>	<b>20</b>
3	Gender	Pria	15
		Wanita	5
		<b>Jumlah</b>	<b>20</b>
4	Status Kepegawaian	PNS	7
		PTT	13
		PTY	0
		Honorer	0
		<b>Jumlah</b>	<b>20</b>
5	Pangkat / Golongan	I a	0
		I b	0
		I c	1
		II a	1
		II b	0
		II c	0
		II d	0
		III a	2
		III b	0
		III c	1
		III d	2
		IV a	0
		IV b	0
Diatas IV b	0		



		Non PNS	13
		Jumlah	20
6	Kelompok Usia	Kurang dari 30 Tahun	4
		31 - 40 Tahun	10
		41 - 50 Tahun	2
		51 - 60 Tahun	4
		diatas 60 Tahun	0
		Jumlah	20
7	Masa Kerja	Kurang dari 6 Tahun	11
		6 - 10 Tahun	4
		11 - 15 Tahun	5
		16 - 20 Tahun	0
		21 - 25 Tahun	0
		26 - 30 Tahun	0
		Diatas 30 Tahun	0
		Jumlah	20

#### f. Struktur Organisasi MAN 1 Blitar

Sebuah organisasi dalam lembaga madrasah tidak terlepas juga dari yang namanya struktur organisasi. Fungsinya yakni untuk menjelaskan posisi seseorang, fungsinya, dan tugas pokoknya dalam Lembaga tersebut. Berikut struktur organisasi yang terdapat di dalam MAN 1 Blitar:<sup>105</sup>

- a. Kepala Madrasah : Drs. Mahmudi, M.Sc.
- b. Wakil Kepala Madrasah : Mashudi, M.Pd
- c. Kepala Tata Usaha : Sulistyowati, S.Pd
- d. Waka Bidang Kurikulum : Fatati Nuryana, S.Si
- e. Waka Bidang Humas : Atik Herlinawati, S.Pd
- f. Waka Bidang Kesiswaan : Zen Sholihi, M.Pd.I
- g. Waka Bidang Sarana Dan Prasarana : Dori Karyanto, S.Pd
- h. Ketua Program Keterampilan : Syairuroh Lukmawati, S.Pd
- i. Bendahara Infaq/Keuangan : Dra. Siti Masturoh
- j. Ketua Pembina Ma'had/Asrama : Zen Sholihi, M.Pd.I

<sup>105</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

- k. Pembina Ma'had Putri : Zen Sholihi, M.Pd.I  
 l. Coordinator BK : Ibnu Maliq, S.Pd  
 m. Ketua Tim Tata Tertib : Zamroji, S.Ag  
 n. Pembina Osis : Didik Budianto, S.Pd.I

**g. Keadaan Siswa di MAN 1 Blitar**

siswa merupakan hal pokok yang harus ada dalam sebuah Lembaga Pendidikan. Karena tanpa adanya siswa proses kegiatan belajar mengajar tidak dapat dilakukan sam sekali.

Kondisi siswa MAN 1 Blitar pada tahun ajaran 2021/2022 sebersar 1003 siswa /I yang terbagi menjadi 3 program kelas seperti kelas MIA, kelas IIK, dan Kelas IIS. Berikut keadaan siswa/I Man 1 Blitar tahun ajaran 2021/2022 setiap tingkatannya:<sup>106</sup>

**Table 4.4 keadaan siswa siswi MAN 1 Blitar**

Uraian	kelas X										Total
	X MIA 1	X MIA 2	X MIA 3	XMI A 4	X IIK 1	X IIK 2	X IIS 1	X IIS 2	X IIS 3	X IIS 4	
laki-laki	6	6	6	7	7	9	9	8	10	9	77
Perempuan	28	26	28	26	26	27	25	24	22	24	256
Jumlah	34	32	34	33	33	36	34	32	32	33	333

Uraian	kelas XI										Total
	XI MIA 1	XI MIA 2	X MIA 3	XI MIA 4	XI IIK 1	XI IIK 2	XI IIS 1	XI IIS 2	XI IIS 3	XI IIS 4	
laki-laki	4	7	6	7	12	10	9	10	7	8	80
perempuan	26	24	28	27	18	21	25	22	22	23	236
jumlah	30	31	34	34	30	31	34	32	29	31	316

<sup>106</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

uraian	kelas XII											Total
	XII MIA 1	XII MIA 2	XII MIA 3	XII MIA 4	XII MIA 5	XII IIK 1	XII IIK 2	XII IIK 3	XII IIS 1	XII IIS 2	XII IIS 3	
laki-laki	6	5	5	7	5	10	9	8	10	9	7	81
perempuan	28	26	27	26	27	23	20	24	22	24	26	273
jumlah	34	31	32	33	32	33	29	32	32	33	33	354

#### h. Fasilitas di MAN 1 Blitar

Fasilitas yang disediakan oleh pihak sekolah guna menunjang proses pembelajaran meliputi bangunan, perabot dan sebagainya bisa dilihat pada table tersebut:<sup>107</sup>

**Tabel 4.5 Fasilitas MAN 1 Blitar**

##### 1. lahan

Kriteria	data	Satuan
luas lahan	14.804	m <sup>2</sup>
jumlah lantai	2	Tingkat
jumlah rombel	31	rombel
jumlah siswa	1003	Orang
rasio lahan thd siswa	14	orang/m <sup>2</sup>

##### 2. Bangunan

Kriteria	data	satuan
luas bangunan	340.74	m <sup>2</sup>
jumlah lantai bangunan	6	tingkat
jumlah rombel	31	rombel
jumlah siswa	1003	orang
rasio lantai bangunan thd siswa	3.7	orang/m <sup>2</sup>

<sup>107</sup> Web MAN 1 Blitar [www.man1blitar.sch.id](http://www.man1blitar.sch.id)

## 3. Daya

Kriteria	data	satuan
jumlah daya	30.5	watt

## 4. Ruang kelas

kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		baik	Rusak rgn	rusak brt	
jumlah total	Kelas	31			31
kapasitas maksimum	Orang	40			40
rata-rata luas	m2	80			80
rasio luas	orang/m2	2			2
rata-rata lebar	m2	8			8
Perabot					
jumlah kursi siswa	Buah	1.100			1.100
jumlah meja siswa	Buah	1.660			1.660
jumlah kursi guru	Buah	120			120
jumlah meja guru	Buah	120			120
jumlah lemari kelas	Buah	6			6
jumlah papan panjang	Buah	2			2
jumlah papan tulis	Buah	34			34
jumlah tempat sampah	Buah	113			113
jumlah tempat cuci tangan	Buah	31			31
jumlah jam dinding	Buah	38			38
jumlah lcd	Buah	31			31
jumlah stop kontak listrik	Buah	250			250

## 5. Perpustakaan

Kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		baik	rusak rgn	rusak brt	
luas bangunan	m2	160			160
Buku					
buku teks pelajaran	eksemplar	17870			17870
buku panduan pendidik	eksemplar	1942			1942
buku pengayaan	Judul	0			0
buku referensi	Judul	408			408
sumber belajar lain	Judul	55			55
Perabot					
rak buku	set	26			26

rak majalah	buah	2			2
rak surat kabar	buah	1			1
meja baca	buah	12			12
kursi baca	buah	34			34
kursi kerja	buah	4			4
meja kerja/sirkulasi	buah	3			3
lemari katalog	buah	1			1
Lemari	buah	5			5
papan pengumuman	buah	0			0
meja multimedia	buah	0			0
media pembelajaran					
peralatan multimedia	buah	0			0
perlengkapan lainnya					
buku inventaris	buah	12			12
tempat sampah	buah	2			2
kotak kontak	buah	0			0
jam dinding	buah	2			2

## 6. Laboratorium IPA

Kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		Baik	rusak ringan	rusak berat	
luas laboratorium ipa	m2				
Perabot					
Lemari	buah	8			
peralatan Pendidikan					
model kerangka manusia	buah	3		2	2
model tubuh manusia	buah	4	3		
Globe	buah	1			8
model tata surya	buah	2			
kaca pembesar	buah	3			5
cermin datar	buah	3			7
cermin cekung	buah	3			1
cermin cembung	buah	3			2
lensa datar	buah	2			3
lensa cekung	buah	2			3
lensa cembung	buah	2			3
magnet batang	buah	3			3
poster ipa	set	50			2

## 7. Ruang Pimpinan

Kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		Baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
luas bangunan	m2	30			30
lebar minimum	m	5			5
Perabot					
kursi pimpinan	buah	1			1
meja pimpinan	buah	1			1
kursi dan meja tamu	set	1			1
Lemari	buah	1			1
papan statistic	buah	1			1
perlengkapan lainnya					
simbol kenegaraan	set	1			1
tempat sampah	buah	1			1
mesin ketik/komputer	set	1			1
filing cabinet	buah	0			0
Brankas	buah	0			0
jam dinding	buah	1			1

## 8. Ruang Guru

Kriteria	Satuan	Kondisi			jumlah
		baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
luas bangunan	m2	289			289
rasio luas/guru	orang/m2	5			5
Perabot					
kursi kerja	Buah	84			84
meja kerja	Buah	84			84
Lemari	Buah	2			2
papan statistic	Buah	3			3
papan pengumuman	buah	1			1
perlengkapan lainnya					
tempat sampah	buah	6			6
tempat cuci tangan	buah	0			0
jam dinding	buah	1			1
penanda waku/bel/lonceng	buah	2			2
Telepon	buah	0			0

## 9. Tempat Beribadah

Kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		Baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
luas minimum	m2	156			156
Perabot					
lemari/rak	buah	1			1
perlengkapan lainnya					
perlengkapan ibadah	set	1			1
jam dinding	buah	1			1

## 10. Ruang UKS

kriteria	satuan	Kondisi			Jumlah
		baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
Luas	m2	64			64
Perabot					
tempat tidur	set	8			8
Lemari	buah	2			2
Meja	buah	2			2
Kursi	buah	3			3
perlengkapan lainnya					
buku catatan kesehatan peserta didik	buah	2			2
peralatan p3k	set	1			1
Tandu	set	1			1
Selimut	buah	1			1
Tendimeter	buah	1			1
termometer badan	buah	5			5
timbangan badan	buah	3			3
pengukur tinggi badan	buah	1			1
tempat sampah	buah	2			2
tempat cuci tangan	buah	1			1
jam dinding	buah	1			1
Telepon	buah	0			0

## 11. Jamban

Kriteria	Satuan	Kondisi			jml
		baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
jumlah jamban siswa laki-laki	Unit	10			10
jumlah jamban siswa perempuan	Unit	25			25
jumlah jamban guru	Unit	4			4
rasio jumlah laki-laki thd jamban	siswa/jamban	30			30,3
rasio jumlah perempuan thd jamban	siswa/jamban	31			30,88
jumlah jamban seluruhnya	Unit	39			39
luas rata-rata jamban	m <sup>2</sup> /jamban	2			2
perlengkapan lainnya					
Kloset	Buah	1			1
tempat air	Buah	1			1
Gayung	Buah	1			1
gantungan pakaian	Buah	1			1
tempat sampah	Buah	1			1

## 12. Gudang

Kriteria	satuan	Kondisi			jumlah
		Baik	rusak ringan	rusak berat	
Bangunan					
Luas	m <sup>2</sup>	3			3
perlengkapan lainnya					
Lemari	buah	4			4
Rak	buah	0			0



## 2. Deskripsi Responden

### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Data deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No	jenis kelamin	frekuensi	Presentasi
1	laki-laki	50	<b>33.33%</b>
2	perempuan	100	<b>66.67%</b>
Total		150	100%

berdasarkan table 4.6 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden terdiri dari 50 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 33,33% dan 100 orang berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 66,67%. Dapat dijelaskan bahwa frekuensi responden berjenis kelamin perempuan memiliki frekuensi terbesar.

### b. karakteristik reponden berdasarkan usia

Data deskripsi responden berdasarkan usia yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Usia	frekuensi	Presentase
1	16	13	8,67%
2	17	128	85,33%
3	18	9	6%
Total		150	100%

berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa responden berjumlah 150 orang yang terbagi menjadi beberapa kategori usia. Responden dengan kategori usia 16 tahun diperoleh frekuensi responden yang paling kecil yaitu sejumlah 13 responden atau presentase sebesar 8,67%, dan untuk kategori usia diatasnya yaitu usia 17 tahun menjadi mayoritas responden penelitian dengan jumlah 128 responden dengan

presentase sebesar 85,33%, kemudian untuk kategori usia 18 tahun sebanyak 9 responden dengan presentase 6%.

**c. karakteristik reponden berdasarkan kelas**

Data deskripsi responden berdasarkan kelasnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan kelas**

no	Kelas	frekuensi	Presentase
1	10	15	10.00%
2	11	112	74.67%
3	12	23	15.33%
Total		150	100%

Berdasar table diatas dapat diketahui bahwa responden berasal dari beberapa kelas yaitu kelas 10 sejumlah 15 responden dengan presentase 10,00%, responden dari kelas 11 sejumlah 112 respinden dengan presentase 74,67%, dan responden yang berasal dari kelas 12 sebanyak 23 responden dengan presentase 15,33%. dari data tersebut dapat disimpulakn bahwa mayoritas responden berasal dari kelas 11.

**3. Penyebaran Kuesioner dan Distribusi Frekuensi Jawaban Responden**

Dengan adanya penetapan sampel, maka peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada siswa MAN 1 Blitar sesuai dengan yang ditetapkan dan disyaratkan pada bab sebelumnya. Adapun kuesioner yang disebar secara offline menggunakan *papper questionnaire* atau lembar angket pada setiap siswa dengan orientasi kriteria yang sudah di tetapkan. Dari penyebaran kuesioner tersebut dapat terkumpul sebanyak 150 kuesioner, serta jumlah kuesioner yang diolah sebanyak 150.

Jumlah penyebaran dan pengumpulan kuesioner juga jumlah jawaban yang diolah bisa dilihat pada table tersebut:

**Tabel 4.9 Penyebaran Kuesioner**

Uraian	Keterangan
Kuesioner yang terisi	150
Kuesioner yang tidak diolah	0
Kuesioner yang diolah	150

Pada bagian ini dapat diketahui distribusi item-item dari variable Lingkungan Belajar (X1), Kualitas Layanan Pembelajaran (X2), dan Kepuasan Siswa (Y) secara keseluruhan dalam kuesioner yang didapat dari jawaban sejumlah 150 responden yang merupakan siswa MAN 1 Blitar. Kriteria prosentase sebagaimana yang disebutkan table sebelumnya.

a. Variabel Lingkungan Belajar (X1)

**Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Lingkungan Belajar (X1)**

ITEM	Sebaran Jawaban Responden												Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS		Total		
	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	
X1.1	32	160	77	308	27	81	13	26	1	1	150	576	3.84
X1.2	35	175	61	244	32	96	18	36	4	4	150	555	3.7
X1.3	23	115	75	300	35	105	15	30	2	2	150	552	3.68
X1.4	42	210	82	328	16	48	9	18	1	1	150	605	4.03
X1.5	37	185	72	288	28	84	12	24	1	1	150	582	3.88
X1.6	43	215	64	256	25	75	12	24	6	6	150	576	3.84
X1.7	36	180	68	272	22	66	19	38	5	5	150	561	3.74
X1.8	25	125	80	320	35	105	8	16	2	2	150	568	3.78
X1.9	40	200	60	240	27	81	18	36	5	5	150	562	3.74
X1.10	27	135	82	328	27	81	13	26	1	1	150	571	3.80
Rata-rata													3.80

Berdasarkan data table diatas diketahui bahwa variable X1.4 mendapatkan apresiasi tertinggi dengan skor 4,03. Sedangkan untuk nilai apresiasi terendah berada pada variable X1.3 dengan skor 3,68. skor rata-

rata yang diperoleh dari jawaban responden pada variable X1.1 sampai dengan X1.10 sebesar 3,80. brdasarkan hasil skor jawaban yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa angka tersebut masuk dalam kategori cenderung setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam variable lingkungan belajar.

b. Variabel Kualitas Layanan Pembelajaran (X2)

**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Layanan Pembelajaran (X2)**

ITEM	Sebaran Jawaban Responden												Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS		Total		
	F	Σ	F	Σ	F	Σ	F	Σ	F	Σ	F	Σ	
X2.1	22	110	63	252	39	117	18	36	8	8	150	523	3.48
X2.2	41	205	62	248	29	87	16	32	2	2	150	574	3.82
X2.3	34	170	65	260	38	114	9	18	4	4	150	566	3.77
X2.4	19	95	62	248	39	117	23	46	7	7	150	513	3.42
X2.5	32	160	65	260	32	96	16	32	5	5	150	553	3.68
X2.6	34	170	56	224	35	105	17	34	8	8	150	541	3.60
X2.7	28	140	66	264	35	105	15	30	6	6	150	545	3.63
X2.8	28	140	73	292	28	84	16	32	5	5	150	553	3.68
X2.9	38	190	64	256	32	96	13	26	3	3	150	571	3.80
X2.10	19	95	72	288	37	111	19	38	3	3	150	535	3.56
Rata-rata												3.64	

Berdasarkan data table diatas diketahui bahwa variable X2.2 mendapatkan apresiasi tertinggi dengan skor 3,82. Sedangkan untuk nilai apresiasi terendah berada pada variable X2.4 dengan skor 3,42. skor rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden pada variable X2.1 sampai dengan X2.10 sebesar 3,64. brdasarkan hasil skor jawaban yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa angka tersebut masuk dalam kategori cenderung setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam variable kualitas layanan pembelajaran.

## c. Variabel Kepuasan Siswa (Y)

**Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Siswa (Y)**

ITEM	Sebaran Jawaban Responden												Rata-rata
	SS		S		N		TS		S		Total		
	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	F	$\Sigma$	
Y1	21	105	67	268	38	114	19	38	5	5	150	530	3.53
Y2	26	130	57	228	38	114	26	52	3	3	150	527	3.51
Y3	26	130	66	264	34	102	17	34	7	7	150	537	3.58
Y4	24	120	64	256	37	111	20	40	5	5	150	532	3.54
Y5	26	130	69	276	30	90	20	40	5	5	150	541	3.60
Y6	20	100	70	280	33	99	22	44	5	5	150	528	3.52
Y7	27	135	67	268	34	102	14	28	8	8	150	541	3.60
Y8	31	155	61	244	34	102	17	34	7	7	150	542	3.61
Y9	31	155	62	248	36	108	14	28	7	7	150	546	3.64
Y10	8	40	136	544	39	117	20	40	9	9	212	750	3.53
Rata-rata												3.56	

Berdasarkan data table diatas diketahui bahwa variable Y9 mendapatkan apresiasi tertinggi dengan skor 3,64. Sedangkan untuk nilai apresiasi terendah berada pada variable Y2 dengan skor 3,51. skor rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden pada variable Y1 sampai dengan Y10 sebesar 3,56. berdasarkan hasil skor jawaban yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa angka tersebut masuk dalam kategori cenderung setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam variable kepuasan siswa.

**B. Uji Analisis Data**

Uji Analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua tahapan, tahapan pertama adalah uji prasyarat penelitian berupa Uji Asumsi Klasik, sedangkan uji analisis data yang ke-2 adalah uji hipotesis penelitian.

## 1. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas residual adalah salah satu uji prasyarat yang digunakan untuk mengetahui apakah persebaran data penelitian berdistribusi normal atau tidak, berikut hasil uji normalitas:

**Tabel 4.13 Uji normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.98138043
Most Differences	Extreme Absolute	.107
	Positive	.092
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas, dapat diketahui bahwasannya nilai residual setiap variable memiliki distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai Asymp. Sig. atau taraf signifikansi sebesar 0.064 yang artinya lebih besar dari 0,05.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengujivadanya multikolinieritas dengan melihat koefisien korelasi antara variable bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF (*variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*, jika nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

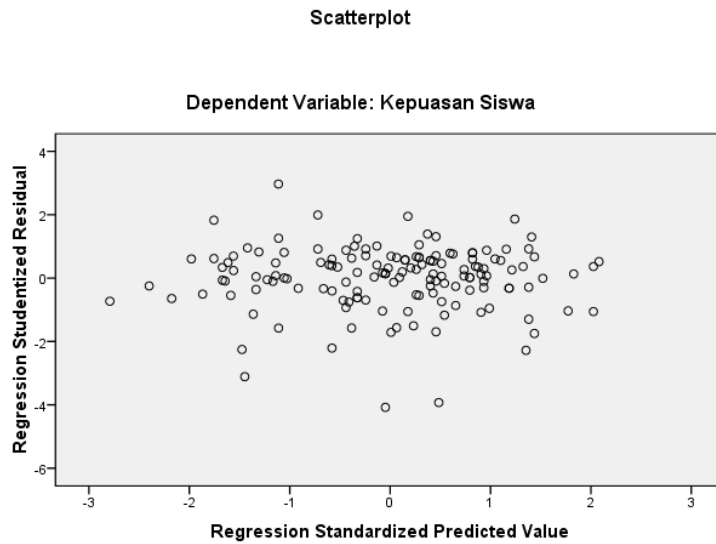
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.067	3.077		1.322	0.188		
Lingk. Belajar	0.48	0.081	0.405	5.938	0.000	0.838	1.193
Kual. Layanan. Pembelajaran	0.361	0.066	0.374	5.473	0.000	0.838	1.193

Berdasarkan tabel uji multikolinieritas diatas apabila dilihat dari besaran nilai *tolerance* hasilnya adalah tidak terdapat gejala multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan bahwasannya nilai tolerance setiap variable independen kurang dari 1 dan lebih dari -1 yaitu 0,838 untuk kedua variable independen (Lingkungan belajar dan Kualitas layanan pembelajaran). Selanjutnya jika dilihat dari nilai VIF juga tidak memiliki gejala multikolinieritas, hal ini ditunjukkan kedua nilai VIF kedua variabel independen (Lingkungan Belajar dan Kualitas layanan pembelajaran) kurang dari 10 yaitu 1,193 untuk nilai keduanya.

c. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Scatter Plot* antara nilai prediksi dengan residual dari variable terikat diaman hal tersebut distandarisasi. Adapun hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada table berikut:

**Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: data diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan hasil Uji heteroskedastisitas diatas tidak terdapat data yang heterogen, hal ini dapat dilihat dari:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) Tidak adanya titik-titik yang berkumpul diatas maupun dibawah saja
- 3) Tidak adanya pola bergelombang pada penyebaran titik-titik
- 4) Tidak adanya pola dalam penyebaran titik-titik.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variable bebas atau variable independen (X) terhadap satu variable terkait atau variable dependen (Y) secara bersama-sama. Berikut adalah hasil uji analisis regresi linier berganda dalam peneltian ini:



**Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	4.067	3.077		
Lingkungan Sekolah	.480	.081	.405	5.938	.000
Kualitas Layanan Pembelajaran	.361	.066	.374	5.473	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Pada Tabel 4.15 menjelaskan hasil uji regresi linier berganda maka bisa diketahui persamaan linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 4.067 + (0,480)X_1 + 0,361X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan siswa )

A = Bilangan konstanta atau nilai tetap

b<sub>1</sub>-b<sub>2</sub> = Koefisien variabel dari X<sub>1</sub> hingga X<sub>2</sub>

X<sup>1</sup> = Variabel bebas (lingkungan sekolah)

X<sup>2</sup> = Variabel bebas (kualitas layanan pembelajaran)

e = Standar error (Error of term 5%)

Berdasarkan model regresi tersebut, maka hasil dari regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 4.067 menunjukkan makna tetap tanpa ada hubungan antara variabel independen (lingkungan sekolah (X<sub>1</sub>) dan kualitas layanan pembelajaran (X<sub>2</sub>)), atau nol maka nilai Kepuasan

siswa sebesar 4.067 (konstan).

- b. Nilai Koefisien regresi ( $b_1$ ) = 0,480, artinya apabila nilai koefisien regresi lingkungan sekolah (X1) positif maka kepuasan siswa (Y) yang dicapai akan positif dengan asumsi variabel kualitas layanan pembelajaran (X2) dianggap tetap (konstan).
- c. Nilai Koefisien regresi ( $b_2$ ) = 0,361, artinya apabila nilai koefisien regresi kualitas layanan pembelajaran (X2) positif maka kepuasan siswa (Y) yang dicapai akan positif dengan asumsi variabel lingkungan sekolah (X1) dianggap tetap (konstan).

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t Parsial

Guna mengetahui pengaruh secara parsial variable X1 terhadap Y, dan X2 terhadap Y, yakni pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar, dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Maka peneliti melakukan uji t dengan bantuan program SPSS 16, adapun hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Hasil uji t parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.067	3.077		1.322	.188
Lingkungan Sekolah	.480	.081	.405	5.938	.000
Kualitas Layanan Pembelajaran	.361	.066	.374	5.473	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Dari table uji regresi linier berganda diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari ke dua variable adalah sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 dengan nilai t masing-masing variable adalah 5,938 untuk variable lingkungan sekolah (X1) dan 5,473 untuk variable kualitas layanan pembelajaran (X2). Yang artinya t hitung lebih besar dari t table. T table yang dimaksud adalah sebesar 1,976.

Maka dapat disimpulkan bahwasannya lingkungan sekolah (X1) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di MAN 1 Blitar, begitu pula kualitas layanan pembelajaran (X2) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di MAN 1 Blitar

#### b. Uji f Simultan

Uji f simultan merupakan salahsatu uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh secara Bersama-sama seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji f simultan dalam penelitian ini

**Tabel 4.17 Hasil uji f simultan**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F
Regression	2742.185	2	1371.092	54.513
<sup>1</sup> Residual	3697.308	147	25.152	
Total	6439.493	149		

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pembelajaran, Lingkungan Sekolah

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari kedua variable adalah sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05, dengan nilai f adalah 54,513 yang artinya f hitung lebih besar dari f table. F table yang dimaksud adalah sebesar 3,06, maka didapatkan hasil  $54,513 > 3,06$ . Pada perhitungan hipotesis ketiga menunjukkan hasil  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, hal ini didasarkan pada nilai sig

$0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $54,513 > 3,06$ . Sehingga berdasar perhitungan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada uji regresi linier berganda atau secara bersamaan pada variable lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

**c. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Berikut adalah hasil nilai koefisien determinasi  $R^2$ :

**Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	0.426	0.418	5.01515

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Pembelajaran, Lingkungan Sekolah

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Dari table diatas maka dapat diketahui bahwasannya nilai R square adalah sebesar 0,426, sehingga hal ini sama dengan besaran pengaruh antara variable lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa secara bersama-sama adalah sebesar 42,6%.

**C. Pembahasan**

**1. Pengaruh Lingkungan Belajar terhadap Kepuasan siswa di MAN 1 Blitar**

Dari hasil temuan penelitian diatas tentang pengaruh lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Hasil uji statistic yang menggunakan proram SPSS 16 ini menunjukkan bahwa hasil uji t mengenai pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan siswa

menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan t hitung 5,938. Adapun nilai t table adalah 1.979. sehingga jika nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,938 > 1,979$ , maka dapat dikatakan bahwasannya lingkungan sekolah (X1) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di MAN 1 Blitar.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya lingkungan belajar memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian dari Muhammad Nawwaf f. yang berjudul Pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal yang menunjukkan hasil bahwa lingkungan belajar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.<sup>108</sup>

Hal ini juga selaras dengan yang diungkapkan oleh Hamalik bahwa lingkungan belajar memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu khususnya siswa. Kondisi lingkungan belajar yang kondusif, baik lingkungan belajar, lingkungan sekolah maupun lingkungan masyarakat akan menciptakan kenangan dan kenyamanan siswa dalam belajar, sehingga siswa akan lebih mudah untuk menguasai materi belajar secara maksimal.<sup>109</sup> Maka dari itu penentuan lingkungan belajar yang baik akan memberikan kesan baik pula terhadap siswa yang selaku pihak yang menikmati apa yang disediakan oleh lembaga pendidikan demi menunjang proses pembelajaran.

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Kepuasan siswa di MAN 1 Blitar**

Dari hasil temuan penelitian diatas tentang pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Hasil uji statistic yang menggunakan proram SPSS 16 ini menunjukkan bahwa hasil uji t

---

<sup>108</sup> Muhammad Nawwaf f., *Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan Di SMK NU 01 Kendal*, (Semarang, UIN Walisongo), 2018, hal 132

<sup>109</sup> Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta : Bumi Aksara), 2001, hal 195

mengenai pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan siswa menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan t hitung 5,573. Adapun nilai t table adalah 1.979. sehingga jika nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,473 > 1,979$ , maka dapat dikatakan bahwasannya kualitas layanan pembelajaran (X2) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di MAN 1 Blitar.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal ini juga diungkapkan pada penelitian Rizkan Faif F. yang berjudul pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.<sup>110</sup>

Hal ini juga sesuai dengan yang diungkapkan Kotler yang dikutip dalam jurnal Ester S. dan Arfianti Novita A. yang bersisi kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitas suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan yang diberikan pemberi layanan jasa.<sup>111</sup> maka dari itu layanan pembelajaran yang berkualitas dapat menjadi faktor penting dalam penentuan persepsi siswa sehingga menimbulkan rasa puas dan meningkatkan semangat belajar siswa.

### **3. Pengaruh Lingkungan Belajar dan kualitas Layanan Pembelajaran terhadap Keuasan Siswa di MAN 1 Blitar**

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan mengenai lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap

---

<sup>110</sup> Rizkan Faif F., *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta*, (Surakarta, Universitas Sebelas Maret), 2016

<sup>111</sup> Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)*, Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3, No. 1, 2015, h. 4

kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Hasil ini dibuktikan melalui uji F dengan menggunakan program SPSS 16 yang menunjukkan hasil 54,513 dengan nilai  $f$  table yaitu 3,06 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai  $\alpha$  0,05. Maka perbandingan nilainya adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $54,513 > \text{nilai } f \text{ table } 3,06$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Daryono yang menyatakan keadaan sekolah tempat belajar turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar, Kualitas guru, metode mengajar, kesesuaian kurikulum dengan kemampuan anak, fasilitas disekolah, keadaan ruangan, jumlah murid perkelas, pelaksanaan tata tertib di sekolah, dan sebagainya, semuanya ini turut mempengaruhi keberhasilan belajar anak. Bila suatu sekolah kurang memperhatikan disiplin, maka murid-muridnya kurang mematuhi perintah para guru dan akibatnya mereka tidak mau belajar sungguh-sungguh disekolah maupun di rumah. Hal ini mengakibatkan prestasi belajar anak menjadi rendah. Demikian pula jumlah murid tiap kelas terlalu banyak, dapat mengakibatkan kelas kurang tenang, hubungan guru dengan murid kurang akrab, control guru menjadi lemah, murid jadi kurang memperhatikan gurunya, sehingga motivasi belajar menjadi lemah.<sup>112</sup> Begitu juga menurut Soekidjo Notoatmojo, kepuasan pelanggan termasuk pelanggan pendidikan tergantung pada lima dimensi sebagai berikut:

#### 1. Bukti fisik

Yang dimaksud disini yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan guru, serta karyawan. Kemampuan staff,

---

<sup>112</sup> Daryono, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 59-60.

saran dan prasarana sekolah merupakan bukti fisik dalam menunjukkan kemampuan lembaga dalam pemberian pelayanan.

## 2. Keandalan

Keandalan merupakan perihal suatu yang bersifat atau andal, bisa disebut ketelitian, ketepatan teknik. Keandalan menurut Tjiptono, yang dikutip oleh Julia, yaitu melibatkan faktor konsistensi dari kinerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya, yang berarti lembaga harus mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikannya secara akurat dan memuaskan.

## 3. Daya Tanggap

Daya tanggap dalam pembahasan ini adalah keinginan untuk membantu para pengguna jasa atau siswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap tanpa harus membuang waktu yang tidak diperlukan.

## 4. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap pelanggan, yang berupa komunikasi, keamanan, dan kompetensi yang harus ditujukan kepada konsumen terutama siswa. Jika konsumen merasa tidak mendapatkan jaminan dari lembaga tersebut tentu akan merasa kecewa atas pengorbannan yang telah mereka keluarkan.

## 5. Empati

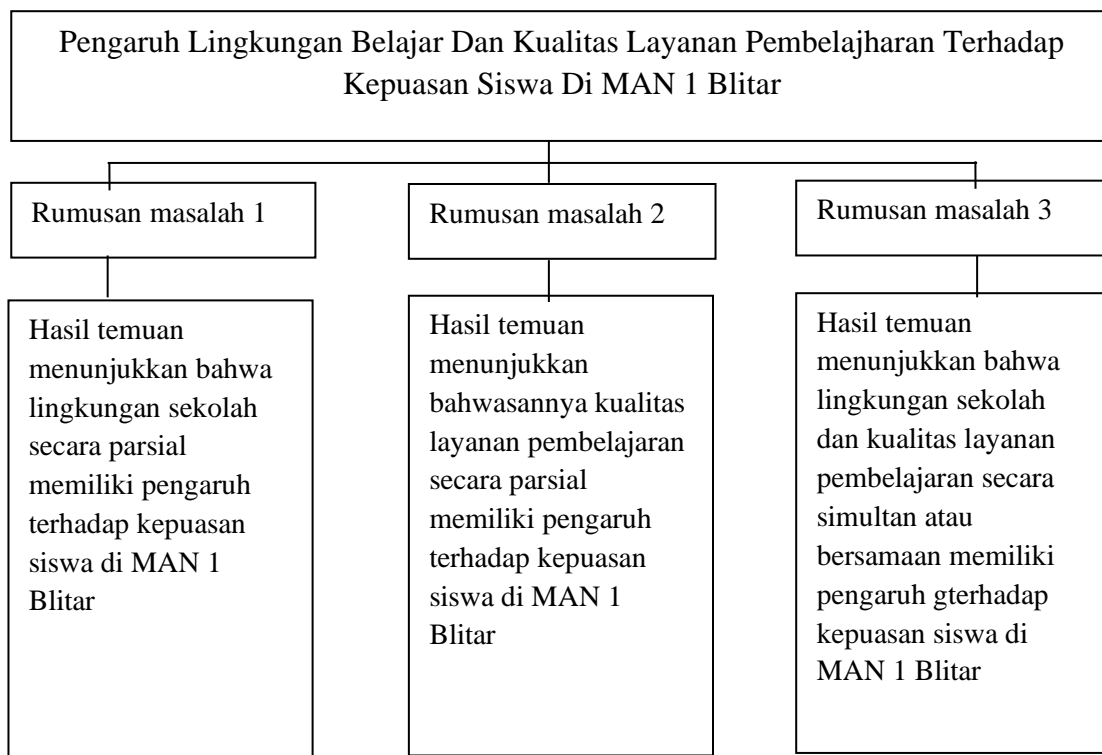
Empati merupakan kondisi mental dimana seseorang merasa dirinya dalam perasaan yang sama dengan orang lain. memberikan perhatian secara individual juga bisa disebut empati. Oleh karena itu staff maupun guru diharapkan mampu memahami kebutuhan siswa dengan baik agar mereka merasa diperhatikan. Dengan demikian



semakin tinggi empati lembaga pendidikan kepada siswa tentunya akan lebih memahami apa saja yang dibutuhkannya.<sup>113</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tersebut bahwasannya semakin baik lembaga dalam mengelola lingkungan belajar, dan memaksimalkan pengelolaan layanan pembelajaran menjadikannya layanan yang berkualitas dapat menunjang proses belajar sehingga siswa bisa nyaman, aman, dan merasa puas akan lembaga atau sekolah yang memperhatikan kebutuhan siswanya.

#### Bagan 4.1 Temuan Penelitian



#### D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini pasti mengalami banyak kendala dan hambatan. Hal ini bukan karena faktor kesenjangan, akan tetapi karena adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian.

<sup>113</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 110

adapun beberapa keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Lingkungan

Penelitian ini hanya dilakukan di MAN 1 Blitar dan yang menjadi populasi penelitiannya adalah siswa MAN 1 Blitar tahun ajaran 2022-2023. Oleh karena itu hanya berlaku bagi siswa MAN 1 Blitar tahun ajaran 2022-2023 saja dan tidak berlaku untuk siswa sekolah lain.

2. Keterbatasan Waktu

Waktu juga menjadi salah satu faktor keterbatasan dalam penelitian ini, karena penelitian ini dilakukan hanya dalam waktu satu bulan. Namun demikian peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah mahasiswa yang memegang tugas dan kewajiban untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan.

3. Keterbatasan Biaya

Biaya juga memegang peran penting dalam penelitian ini. Peneliti sadar bahwa dengan minimnya biaya penelitian telah menyebabkan penelitian sedikit terhambat.

Dari berbagai keterbatasan yang penulis paparkan di atas maka dapat dikatakan sejujurnya, inilah kekurangan dari penelitian ini yang dilakukan peneliti di MAN 1 Blitar tahun ajaran 2022-2023.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan mak dapat ditarik simpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bahwa lingkungan belajar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji regresi secara parsial sehingga mendapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \text{alpha } 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu terdapat pengaruh antara lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar.
- b. Bahwa Kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh terhadap kepuasasn siswa di MAN 1 Blitar. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi secara parsial yang mendapatkan nilai signifikansi sebsar  $0,000 < \text{alpha } 0,05$ , yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh antara kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar
- c. Bahwa lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi secara simultan yang mendapatkan nilai signifikansi sebsar  $0,000 < \text{alpha } 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu terdapat pengaruh antara lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Blitar. dan hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 0,426, sehingga hal ini sam dengan besaran pengaruh antara lingkungan sekolah dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa secara bersama-sama adalah sebesar 42,6%.

#### **B. Implikasi**

Implikasi teori berdasarkan temuan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bagi teori terdahulu maupun penelitian yang

pernah dilakukan sebelumnya. Manfaat yang didapat bisa digunakan untuk referensi bagi penelitian mendatang yang berkaitan dengan Lingkungan belajar, Layanan pembelajaran dan kepuasan siswa.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut, lingkungan belajar menjadi salah satu faktor penting dalam proses pembelajaran disekolah, sehingga lingkungan belajar harus dapat memenuhi aspek-aspek yang dapat mendukung proses belajar siswa. Hal tersebut sesuai dengan teori yang telah dipaparkan dalam kajian pustaka, bahwasannya lingkungan belajar menjadi salah satu poin dalam mencapai kepuasan siswa.

Layanan pembelajaran yang berkualitas menjadi salah satu hal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa, selain lingkungan belajar, layanan disekolah juga memberikan peran yang cukup besar dalam pemberian rasa puas kepada siswa. Guna memaksimalkan dalam mewujudkan rasa puas siswa, maka seluruh pelayanan harus dijalankan secara maksimal hingga menjadikan layanan tersebut menunjukkan kualitas yang akan diterima siswa secara menyeluruh.

### **C. Saran**

Berdasarkan pembahasan skripsi ini, maka ada beberapa saran penulis terhadap semua orang yang mau membaca skripsi ini yaitu:

#### **1. Bagi sekolah**

Sekolah perlu mengembangkan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran yang baik menentukan kepuasan dari pelanggan karena pelanggan akan merasakan fasilitas sekolah dan tersedianya alat pendidikan yang lengkap mampu mempermudah anak didik untuk melaksanakan proses pembelajaran.

#### **2. Bagi Kepala Sekolah**

Kepala sekolah MAN 1 Blitar agar bersifat demokratis dalam memimpin dan lebih mengutamakan kepentingan bersama ketika memutuskan dan melaksanakan aturan, sehingga akan terjadi sinergisitas antara kepala sekolah dengan guru dan staf.

3. Bagi guru

Guru perlu meningkatkan etos kerja dengan melaksanakan administrasi pembelajaran dengan tertib dan berkelanjutan, meningkatkan kompetensi diri, dan lebih mementingkan proses pembelajaran dibanding urusan lain.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah keilmuan khususnya pada bidang pendidikan islam, dan juga dapat dijadikan masukan penelitian untuk meningkatkan hasil belajar siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Srategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alwi, Hasan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Azis, Sholeh Abdul, and Abdul Azis Abdul Majid. n.d. *Al-Tarbiyah Wturuqu al-Tadrisi*. Mesir: Darul Ma'arif, t.th.
- Crow, Lester D, and Alice Crow. 1956. *Human Development and Learning*. New York: American Book Company.
- Dalyono. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2010. *Guru dan Anak dalam Interaksi Edukatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- . 2002. *Psikologi Belajar*.
- Eko Sujiaanto, agus. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Metode Analisis Untuk Peningktan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ginancar, M. Hidayat. 2017. "Urgendi Lingkungan Pendidikan Sebagai Mediasi Pembentukan Karakter Peserta Didik." *edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 2.04.
- Gozali, Imam. 2013. *Ekometrika Dengan SPSS 17.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *ustomer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Husen, Umar. 2001. *Metode Penelitian, APLIKASI Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Idris, Zahara. 2007. *Dasar-dasar Kependidikan*. Padang: Angkasa Raya.
- Imron, Ali. 2011. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irine, Diana. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- James. 2014. *Service Management, Operations, Strategy Information Technology*. New York: McGraw.
- KBBI. n.d. *www.KamusBahasaIndonesia.org*, diakses pada Jumat, 15-10-2021.
- Kompri. 2015. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, and Keller. 2007. *KL. Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT indeks.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif. Analisis Isi Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maulana, Ahmad. 2004. *Kamus Ilmiah Populer*. Yogyakarta: Absolut.
- Misbahuddin, and Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliawan, Jasa Ungguh, and Abd Rahman Assegaf. 2005. *Pendidikan Islam Integratif: Upaya Mengintegrasikan Kembali Dikotomi Ilmu dan Pendidikan Islam*. Pustaka Pelajar.
- Nahlawi, Abdurrahman An. 2005. *Pendidikan Islam di Rumah, Sekolah dan Masyarakat*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Nasional, Departemen Pendidikan. 2013. *Standar Nasional Pendidikan*.
- Nasution, M.Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 1984. *Kurikulum dan Pengajaran*. Jakarta: Bina Aksa.
- Ningsih, Dyah Ayu, Ali Imron, and Teguh Triwijayanto. 2018. "Hubungan Persepsi tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri." *JAMP: Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan* 1.2 245-254.
- Notoatmojo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.


- Parasuraman, A, Dkk. n.d. *Servqual: Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Retailing, t.th.
- Pasalong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang, and Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prihatin, Eka. 2011. *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- . 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sagala, Syaiful. 2005. *Konsep Makna Pembelajaran Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Menajar*. Bandung: Alfabeta.
- Saldi, Jimmy. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Siregar, Sofian. 2014. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia.
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sudjiono, Anas. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*.
- Sugiyono, P. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.



- Suryobroto, B. 2002. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suyudi, M. 2014. *Rancangan Bangun Pendidikan Islam dalam Perbincangan Normatif, Filosofis dan Historis*.
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFEST.
- Tohirin. 2006. *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Usman, Husein, and Styadi Purnomo. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahid, Abdul. 2002. *Manajemen Berbasis Madrasah: Ikhtiar Menuju Madrasah yang Mandiri, dalam Dinamika Pesantren dan Madrasah, Ismail. Dkk(Ed)*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Wiratna, Sujarweni. 2014. *SPSS UNntuk Penelotian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BLITAR**  
NSM : 131135050001 NPSN : 20584134  
Terakreditasi : A  
ALAMAT : JL. RAYA GAPRANG KANIGORO TELP. ( 0342 ) 804047 KODE POS 66171  
Email : mantlogo@yahoo.co.id Website : www.man1blitar.sch.id

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : B-481/Ma.13.31.0501/Kp.01.1/06/2022

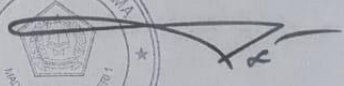
Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri ( MAN ) 1 Kabupaten Blitar, menerangkan bahwa :

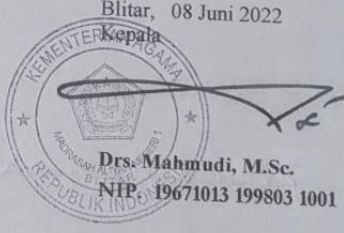
N a m a : M. Irsyad Muzaki  
NIM : 17170061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Nama tersebut di atas adalah benar – benar telah mengadakan penelitian di MAN 1 Kabupaten Blitar terhitung mulai Mei 2022 s/d Juli 2022 dengan judul :  
**“ Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Blitar “**

Demikian Surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 08 Juni 2022  
Kepala

  
**Drs. Mahmudi, M.Sc.**  
NIP. 19671013 199803 1001



## Lampiran 2. Angket Penelitian

**Daftar Kuesioner**

*“Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di MAN 1 Blitar”*

**KUESIONER PENELITIAN****A. Pendahuluan**

Sebelumnya saya sampaikan terimakasih atas kesediaan saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul: Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Blitar.

**B. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Kelas :
4. Hari/Tanggal :

**C. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda (  $\surd$  ) pada salah satu dari alternative jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:
  - STS : Sangat Tidak Setuju
  - TS : Tidak Setuju
  - N : Netral
  - ST : Setuju
  - SS : Sangat Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket/kuesioner mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

**Lingkungan sekolah (X1)**

No	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	ST	SS
1	Lokasi sekolah mudah dijangkau seluruh warga sekolah (siswa, guru dan staff)					
2	Minimnya keterlambatan siswa karena mudahnya akses menuju sekolah					
3	Lokasi sekolah mudah diketahui atau terlihat jelas dari luar					
4	Tata letak gedung sekola mudah dikenali untuk memudahkan kepentingan siswa (ruang guru, perpustakaan, kantin, ruang UKS dll)					
5	Sekolah berada di jalur lalu lintas utama					
6	Siswa tidak terkendala kemacetan meskipun lalu lintas ramai					
7	Tempat parkir yang disediakan sekolah luas, mampu memuat seluruh kendaraan warga sekolah					
8	Lokasi parkir aman dan dapat diawasi pihak kemanan sekolah					
9	Sekolah berada di daerah ramai penduduk					
10	Lokasi sekolah berada dekat dengan fasilitas umum yang dapat					

	menunjang proses belajar					
--	--------------------------	--	--	--	--	--

### **Kualitas Layanan Pembelajaran (X2)**

11	Kelengkapan fasilitas belajar mengajar terpenuhi					
12	Sikap guru baik terhadap siswa					
13	Kondisi ruang belajar dapat menunjang proses belajar mengajar					
14	Penguasaan materi oleh guru tersampaikan dengan baik					
15	Guru disiplin dan tepat waktu dalam proses belajar mengajar					
16	Sikap cepat tanggap guru dan staff dalam menanggapi keluhan siswa dalam belajar					
17	Guru komunikatif dalam penyampaian materi					
18	Guru menggunakan metode pembelajaran yang beragam					
19	Staff dan guru teliti dalam pekerjaannya					
20	Pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan kepada siswa					

### **Kepuasan Siswa (Y)**

21	Siswa mendapatkan pelayanan dan materi yang sesuai kebutuhan					
----	--	--	--	--	--	--

22	Sekolah memberikan pelayanan terbaik dibandingkan penawaran pihak luar					
23	Siswa mendapatkan ilmu dan pelayanan yang bisa diterapkan di luar sekolah					
24	Siswa menceritakan kesan baik di sekolah kepada orang lain					
25	Sekolah memberikan keringanan biaya kepada siswa sesuai porsinya (siswa berprestasi, aktivis, kurang mampu)					
26	Biaya penunjang proses belajar mengajar sudah sesuai kebutuhan siswa					
27	Siswa menerima dan menerapkan sikap yang mencerminkan budaya sekolah					
28	Program, pelayanan dan fasilitas yang diperoleh siswa sudah maksimal					
29	Program yang disediakan sekolah sudah sesuai dengan kebutuhan siswa (wadah dari minat dan bakat siswa)					
30	Sekolah menawarkan/memberikan program dan pelayanan yang diminati siswa					

## Lampiran 3. Hasil Olah data SPSS

## Validasi Angket Lingkungan Sekolah

## Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.619**	.459**	.254**	.221**	.311**	.262**	.337**	.309**	.216**	.677**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.006	.000	.001	.000	.000	.008	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.2 Pearson Correlation	.619**	1	.434**	.244**	.191*	.353**	.311**	.290**	.427**	.266**	.719**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.019	.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.3 Pearson Correlation	.459**	.434**	1	.293**	.118	.193*	.256**	.303**	.282**	.233**	.602**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.149	.018	.002	.000	.000	.004	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.4 Pearson Correlation	.254**	.244**	.293**	1	.213**	.197*	.184*	.272**	.174*	.301**	.512**
Sig. (2-tailed)	.002	.003	.000		.009	.015	.024	.001	.033	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.5 Pearson Correlation	.221**	.191*	.118	.213**	1	.313**	.241**	.181*	.148	.232**	.482**
Sig. (2-tailed)	.006	.019	.149	.009		.000	.003	.026	.070	.004	.000

## Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.619**	.459**	.254**	.221**	.311**	.262**	.337**	.309**	.216**	.677**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.006	.000	.001	.000	.000	.008	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.6 Pearson Correlation	.311**	.353**	.193*	.197*	.313**	1	.184*	.366**	.387**	.158	.607**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.015	.000		.024	.000	.000	.053	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.7 Pearson Correlation	.262**	.311**	.256**	.184*	.241**	.184*	1	-.048	.502**	.055	.534**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.024	.003	.024		.561	.000	.505	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.8 Pearson Correlation	.337**	.290**	.303**	.272**	.181*	.366**	-.048	1	.223**	.441**	.549**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.026	.000	.561		.006	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X1.9 Pearson Correlation	.309**	.427**	.282**	.174*	.148	.387**	.502**	.223**	1	.186*	.652**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.033	.070	.000	.000	.006		.023	.000





X2.2	Pearson Correlation	.503**	1	.494**	.316**	.261**	.464**	.332**	.308**	.392**	.394**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.3	Pearson Correlation	.483**	.494**	1	.345**	.350**	.337**	.414**	.436**	.239**	.227**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.005	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.4	Pearson Correlation	.368**	.316**	.345**	1	.609**	.379**	.502**	.427**	.204*	.475**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.5	Pearson Correlation	.308**	.261**	.350**	.609**	1	.365**	.538**	.352**	.046	.449**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.577	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.6	Pearson Correlation	.432**	.464**	.337**	.379**	.365**	1	.401**	.428**	.445**	.349**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.7	Pearson Correlation	.253**	.332**	.414**	.502**	.538**	.401**	1	.630**	.403**	.532**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.8	Pearson Correlation	.342**	.308**	.436**	.427**	.352**	.428**	.630**	1	.544**	.489**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000





## Lampiran 4. Rekapitulasi Angket

## Rekapitulasi angket lingkungan sekolah

No.	Jawaban Responden Lingkungan Sekolah(X1)										Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	37
2	3	3	3	4	4	3	1	3	1	4	29
3	3	3	3	4	4	3	1	3	1	4	29
4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	36
5	4	3	4	4	3	3	2	5	3	4	35
6	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	37
7	4	4	4	4	3	1	5	3	4	5	37
8	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	41
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
10	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	41
11	4	4	4	4	3	1	5	3	4	5	37
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
14	4	4	4	4	3	1	5	3	4	5	37
15	4	4	4	4	3	1	5	3	4	5	37
16	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	32
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
18	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	42
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37
20	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	40
21	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	39
22	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	37
23	4	4	3	5	4	5	1	4	3	4	37
24	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
25	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
26	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	33
27	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	43
28	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	35
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
30	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	42
31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42



<b>68</b>	3	1	4	4	3	3	2	3	2	4	<b>29</b>
<b>69</b>	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	<b>42</b>
<b>70</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	<b>47</b>
<b>71</b>	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	<b>42</b>
<b>72</b>	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	<b>38</b>
<b>73</b>	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	<b>41</b>
<b>74</b>	3	3	3	4	4	5	2	4	3	5	<b>36</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	<b>38</b>
<b>76</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>77</b>	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	<b>37</b>
<b>78</b>	2	3	3	3	4	2	1	4	1	3	<b>26</b>
<b>79</b>	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	<b>28</b>
<b>80</b>	4	5	4	5	4	3	4	5	2	4	<b>40</b>
<b>81</b>	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	<b>34</b>
<b>82</b>	4	3	4	4	3	4	2	4	1	4	<b>33</b>
<b>83</b>	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	<b>39</b>
<b>84</b>	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>36</b>
<b>85</b>	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	<b>40</b>
<b>86</b>	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>35</b>
<b>87</b>	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	<b>35</b>
<b>88</b>	2	3	2	4	4	2	4	3	2	4	<b>30</b>
<b>89</b>	3	2	2	2	5	1	5	1	2	4	<b>27</b>
<b>90</b>	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	<b>34</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	<b>38</b>
<b>92</b>	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	<b>28</b>
<b>93</b>	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	<b>30</b>
<b>94</b>	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	<b>38</b>
<b>95</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	<b>44</b>
<b>96</b>	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	<b>43</b>
<b>97</b>	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	<b>45</b>
<b>98</b>	4	2	4	2	5	4	4	5	5	2	<b>37</b>
<b>99</b>	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	<b>46</b>
<b>100</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	<b>40</b>
<b>101</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	<b>46</b>
<b>102</b>	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	<b>47</b>
<b>103</b>	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	<b>41</b>

<b>104</b>	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>43</b>
<b>105</b>	1	1	1	5	5	4	5	4	5	5	<b>36</b>
<b>106</b>	5	5	4	4	2	4	5	4	5	3	<b>41</b>
<b>107</b>	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	<b>44</b>
<b>108</b>	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	<b>40</b>
<b>109</b>	2	1	1	1	5	5	4	4	4	4	<b>31</b>
<b>110</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	<b>43</b>
<b>111</b>	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	<b>46</b>
<b>112</b>	2	1	4	5	5	1	4	1	1	1	<b>25</b>
<b>113</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>114</b>	2	2	4	2	2	2	4	2	5	3	<b>28</b>
<b>115</b>	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	<b>41</b>
<b>116</b>	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	<b>45</b>
<b>117</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>118</b>	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>43</b>
<b>119</b>	2	2	2	2	2	2	4	2	5	2	<b>25</b>
<b>120</b>	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	<b>42</b>
<b>121</b>	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	<b>44</b>
<b>122</b>	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	<b>42</b>
<b>123</b>	5	5	2	4	4	5	4	3	5	4	<b>41</b>
<b>124</b>	5	4	4	4	5	2	5	3	5	2	<b>39</b>
<b>125</b>	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>126</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>43</b>
<b>127</b>	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	<b>42</b>
<b>128</b>	5	5	2	2	5	4	4	4	5	3	<b>39</b>
<b>129</b>	2	5	5	2	4	5	5	2	5	2	<b>37</b>
<b>130</b>	4	2	4	5	5	2	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>131</b>	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>132</b>	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	<b>42</b>
<b>133</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>134</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	<b>42</b>
<b>135</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	<b>39</b>
<b>136</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>43</b>
<b>137</b>	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	<b>42</b>
<b>138</b>	2	2	2	4	2	5	4	2	5	2	<b>30</b>
<b>139</b>	2	2	2	4	2	5	5	2	2	2	<b>28</b>



140	2	2	2	5	5	4	4	4	5	5	38
141	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	28
142	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	35
143	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	40
144	5	5	3	4	5	5	5	4	2	4	42
145	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	42
146	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	46
147	5	5	4	4	2	2	4	3	4	4	37
148	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
149	4	5	4	5	2	5	4	4	5	4	42
150	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	41

Rekapitulasi angket kualitas layanan pembelajaran

No.	Jawaban Responden Kualitas Layanan Pembelajaran (X2)										Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	25
3	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	30
4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	32
5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	34
7	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
8	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
9	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	26
10	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
11	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
13	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	30
14	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
15	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	30
16	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	31
17	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	40
18	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	42
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
20	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	39

<b>21</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>22</b>	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	<b>41</b>
<b>23</b>	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	<b>40</b>
<b>24</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>25</b>	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	<b>35</b>
<b>26</b>	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	<b>35</b>
<b>27</b>	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	<b>47</b>
<b>28</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	<b>36</b>
<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
<b>30</b>	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>32</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	<b>33</b>
<b>33</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>34</b>	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	<b>42</b>
<b>35</b>	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	<b>36</b>
<b>36</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>37</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	<b>35</b>
<b>38</b>	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	<b>39</b>
<b>39</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>32</b>
<b>40</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	<b>44</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>42</b>	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	<b>36</b>
<b>43</b>	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	<b>36</b>
<b>44</b>	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	<b>36</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>46</b>	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	<b>43</b>
<b>47</b>	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	<b>41</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>49</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	<b>36</b>
<b>50</b>	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	<b>46</b>
<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
<b>52</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>53</b>	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	<b>35</b>
<b>54</b>	5	5	5	3	3	1	3	5	5	3	<b>38</b>
<b>55</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>35</b>
<b>56</b>	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	<b>27</b>

<b>57</b>	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	<b>41</b>
<b>58</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
<b>59</b>	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	<b>36</b>
<b>60</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>61</b>	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	<b>40</b>
<b>62</b>	4	3	4	2	4	1	5	3	2	3	<b>31</b>
<b>63</b>	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	<b>34</b>
<b>64</b>	5	4	3	4	4	2	1	1	2	3	<b>29</b>
<b>65</b>	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	<b>24</b>
<b>66</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
<b>67</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>68</b>	2	3	4	3	4	1	4	3	2	3	<b>29</b>
<b>69</b>	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	<b>33</b>
<b>70</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>71</b>	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	<b>34</b>
<b>72</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	<b>43</b>
<b>73</b>	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>74</b>	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	<b>34</b>
<b>75</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>37</b>
<b>76</b>	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	<b>31</b>
<b>77</b>	3	4	5	4	5	2	5	4	3	4	<b>39</b>
<b>78</b>	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	<b>24</b>
<b>79</b>	2	2	3	2	2	3	4	4	5	4	<b>31</b>
<b>80</b>	2	2	4	4	4	4	5	4	2	3	<b>34</b>
<b>81</b>	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	<b>35</b>
<b>82</b>	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	<b>38</b>
<b>83</b>	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	<b>45</b>
<b>84</b>	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	<b>33</b>
<b>85</b>	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	<b>41</b>
<b>86</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	<b>32</b>
<b>87</b>	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	<b>28</b>
<b>88</b>	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	<b>31</b>
<b>89</b>	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	<b>38</b>
<b>90</b>	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	<b>35</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>92</b>	1	3	4	4	3	3	4	3	3	1	<b>29</b>

<b>93</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	<b>25</b>
<b>94</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	<b>38</b>
<b>95</b>	5	3	4	4	5	5	2	2	1	2	<b>33</b>
<b>96</b>	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	<b>44</b>
<b>97</b>	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	<b>43</b>
<b>98</b>	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	<b>44</b>
<b>99</b>	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	<b>47</b>
<b>100</b>	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	<b>45</b>
<b>101</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>102</b>	5	5	5	2	2	5	2	5	5	5	<b>41</b>
<b>103</b>	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	<b>32</b>
<b>104</b>	5	5	5	2	2	5	2	2	5	2	<b>35</b>
<b>105</b>	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	<b>22</b>
<b>106</b>	2	5	5	4	2	2	5	4	5	4	<b>38</b>
<b>107</b>	1	5	1	1	1	1	1	1	4	4	<b>20</b>
<b>108</b>	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	<b>45</b>
<b>109</b>	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	<b>43</b>
<b>110</b>	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>111</b>	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	<b>43</b>
<b>112</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>113</b>	2	5	2	2	2	5	4	4	5	5	<b>36</b>
<b>114</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>48</b>
<b>115</b>	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>116</b>	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	<b>44</b>
<b>117</b>	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	<b>45</b>
<b>118</b>	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>119</b>	5	5	5	2	3	5	2	2	2	2	<b>33</b>
<b>120</b>	1	2	1	1	1	1	1	4	4	2	<b>18</b>
<b>121</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>122</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	<b>45</b>
<b>123</b>	5	4	5	2	3	4	4	4	5	2	<b>38</b>
<b>124</b>	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	<b>43</b>
<b>125</b>	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	<b>31</b>
<b>126</b>	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	<b>36</b>
<b>127</b>	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	<b>39</b>
<b>128</b>	4	2	2	4	2	2	4	4	5	2	<b>31</b>





<b>46</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	<b>42</b>
<b>47</b>	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	<b>43</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>50</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	<b>46</b>
<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>53</b>	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	<b>40</b>
<b>54</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>55</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>56</b>	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	<b>18</b>
<b>57</b>	3	3	4	1	2	3	4	4	3	3	<b>30</b>
<b>58</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>59</b>	3	3	4	1	2	3	4	4	3	3	<b>30</b>
<b>60</b>	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>61</b>	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	<b>39</b>
<b>62</b>	5	4	1	4	2	4	3	4	3	1	<b>31</b>
<b>63</b>	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	<b>28</b>
<b>64</b>	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	<b>34</b>
<b>65</b>	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	<b>23</b>
<b>66</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>67</b>	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>68</b>	5	3	1	4	1	4	2	4	3	1	<b>28</b>
<b>69</b>	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	<b>39</b>
<b>70</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	<b>46</b>
<b>71</b>	5	4	4	3	4	3	2	2	1	1	<b>29</b>
<b>72</b>	4	3	3	3	2	4	4	4	1	4	<b>32</b>
<b>73</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>37</b>
<b>74</b>	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	<b>33</b>
<b>75</b>	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	<b>35</b>
<b>76</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
<b>77</b>	4	3	4	3	5	4	2	3	4	4	<b>36</b>
<b>78</b>	3	2	2	2	3	3	1	1	4	3	<b>24</b>
<b>79</b>	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	<b>26</b>
<b>80</b>	3	2	4	1	4	3	1	1	4	4	<b>27</b>
<b>81</b>	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	<b>22</b>

<b>82</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	<b>38</b>
<b>83</b>	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	<b>43</b>
<b>84</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>35</b>
<b>85</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>86</b>	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>37</b>
<b>87</b>	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	<b>35</b>
<b>88</b>	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	<b>24</b>
<b>89</b>	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	<b>23</b>
<b>90</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>38</b>
<b>92</b>	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>37</b>
<b>93</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	<b>25</b>
<b>94</b>	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>37</b>
<b>95</b>	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	<b>44</b>
<b>96</b>	2	2	5	4	5	5	4	5	5	2	<b>39</b>
<b>97</b>	5	5	5	5	2	5	4	5	5	2	<b>43</b>
<b>98</b>	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	<b>34</b>
<b>99</b>	2	2	5	2	5	5	5	5	4	3	<b>38</b>
<b>100</b>	5	5	5	5	2	5	4	2	5	1	<b>39</b>
<b>101</b>	5	5	4	4	2	1	5	5	5	3	<b>39</b>
<b>102</b>	2	2	2	4	5	2	5	5	5	3	<b>35</b>
<b>103</b>	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	<b>15</b>
<b>104</b>	5	5	5	2	2	2	5	5	2	2	<b>35</b>
<b>105</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	<b>14</b>
<b>106</b>	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	<b>29</b>
<b>107</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>108</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>41</b>
<b>109</b>	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	<b>39</b>
<b>110</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>111</b>	1	2	1	5	5	4	4	5	5	1	<b>33</b>
<b>112</b>	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	<b>40</b>
<b>113</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	<b>42</b>
<b>114</b>	2	2	4	2	4	4	5	5	5	2	<b>35</b>
<b>115</b>	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>116</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	<b>48</b>
<b>117</b>	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	<b>44</b>



<b>118</b>	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>119</b>	2	2	5	4	2	2	4	4	4	2	<b>31</b>
<b>120</b>	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	<b>45</b>
<b>121</b>	1	1	1	5	5	3	3	5	5	3	<b>32</b>
<b>122</b>	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	<b>45</b>
<b>123</b>	2	5	2	5	5	2	5	4	4	3	<b>37</b>
<b>124</b>	2	2	3	5	3	4	3	5	5	2	<b>34</b>
<b>125</b>	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>126</b>	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>38</b>
<b>127</b>	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	<b>37</b>
<b>128</b>	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	<b>39</b>
<b>129</b>	3	5	4	5	2	3	3	4	4	3	<b>36</b>
<b>130</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	<b>38</b>
<b>131</b>	3	4	3	4	4	2	3	3	5	3	<b>34</b>
<b>132</b>	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>39</b>
<b>133</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	<b>40</b>
<b>134</b>	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>135</b>	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>136</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>38</b>
<b>137</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>39</b>
<b>138</b>	2	2	2	3	2	2	5	5	5	3	<b>31</b>
<b>139</b>	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	<b>30</b>
<b>140</b>	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	<b>26</b>
<b>141</b>	2	2	2	2	4	2	5	2	5	2	<b>28</b>
<b>142</b>	3	4	2	2	2	2	5	2	5	3	<b>30</b>
<b>143</b>	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	<b>34</b>
<b>144</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	<b>28</b>
<b>145</b>	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	<b>18</b>
<b>146</b>	3	4	3	2	3	3	5	3	2	2	<b>30</b>
<b>147</b>	3	4	3	4	4	3	5	1	2	2	<b>31</b>
<b>148</b>	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	<b>41</b>
<b>149</b>	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	<b>35</b>
<b>150</b>	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	<b>37</b>

## Lampiran 5. R Tabel

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
117	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Lampiran 6. Tabel Uji F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72

## Lampiran 7. Tabel Uji t

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## Lampiran 8. Dokumentasi



(Dokumentasi 1 Penyebaran angket serta penjelasan penelitian)



(Dokumentasi 2 Penjelasan angket penelitian)



(Dokumentasi 3 Pengerjaan angket penelitian)




(Dokumentasi 4 Penyerahan surat penelitian)

## Lampiran 9. Jurnal Bimbingan Skripsi

6/10/23, 9:00 AM

... Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2.0



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341)551354, Fax. (0341) 572533  
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: [info@uin-malang.ac.id](mailto:info@uin-malang.ac.id)

**JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI**

**IDENTITAS MAHASISWA**

NIM : 17170061  
Nama : M. IRSYAD MUZAKI  
Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Dosen Pembimbing 1 : Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A  
Dosen Pembimbing 2 :  
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi : PENGARUH LINGKUNGAN BELAJAR DAN KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 1 BLITAR

**IDENTITAS BIMBINGAN**

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	13 September 2021	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Revisi BAB 1 Menunjukkan data yang menunjukkan pentingnya penelitian yang diangkat	Ganjil 2021/2022	Sudah Dikoreksi
2	27 September 2021	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Revisi BAB 3 Memperbaiki metode penelitian Melampirkan data kuisiner penelitian	Ganjil 2021/2022	Sudah Dikoreksi
3	09 Oktober 2021	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Revisi BAB 1 Memperbaiki antara data dan fakta di latar belakang penelitian	Ganjil 2021/2022	Sudah Dikoreksi
4	07 Desember 2021	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Revisi variabel judul Memperbaiki beberapa variabel yang kurang tepat agar menjadikan judul yang lebih relevan	Ganjil 2021/2022	Sudah Dikoreksi
5	28 Januari 2022	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Revisi BAB 3 Memeperbaiki data populasi dan sampel	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi
6	02 Februari 2022	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	ACC proposal penelitian skripsi	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi
7	25 Februari 2022	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Pembekalan perihal susunan hasil penelitian dan pembahasan	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi
8	03 Juni 2022	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	revisi penulisan bab 2 pembedahan perihal pedoman penulisan tugas akhir	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
9	08 Desember 2022	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	konsultasi penulisan dan hasil penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
10	07 Juni 2023	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	konsultasi perihal pemahaman isi skripsi pembedahan beberapa poin penulisan yang masih kurang tepat	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
11	07 Juni 2023	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Acc skripsi	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
12	08 Juni 2023	Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	Pemantapan materi yang harus disampaikan sewaktu sidang skripsi Acc sidang skripsi	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

Telah disetujui  
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Desertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang, \_\_\_\_\_  
Dosen Pembimbing 1

*Kaprad*  
*Siada*  
*N. Yaqin*

*AAH*  
Dr. MUHAMMAD AMIN NUR,M.A

[https://siakad.uin-malang.ac.id/2\\_0/ctk-PrintJurnalBimbinganTA-cba9b5c472e714047c2c84642363aa79b467d0537881fa29a779c377c7e614488](https://siakad.uin-malang.ac.id/2_0/ctk-PrintJurnalBimbinganTA-cba9b5c472e714047c2c84642363aa79b467d0537881fa29a779c377c7e614488)

## Lampiran 10. Biodata Mahasiswa

## BIODATA MAHASISWA



Nama : M. Irsyad Muzaki  
NIM : 17170061  
Tempat dan Tanggal Lahir : Blitar, 23 Maret 1998  
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Tahun Masuk : 2017  
Alamat Rumah : Ds. Papungan, Kec. Kanigoro, Kab. Blitar  
Nomor Hp : 082244968370  
Email : [irsyadmumuzaki@gmail.com](mailto:irsyadmumuzaki@gmail.com)

Malang, 21 November 2023

Mahasiswa



M. Irsyad Muzaki  
NIM. 17170061