

Pengaruh Layanan Guru Dalam Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Terpadu Al-Istiqomah Kota Tasikmalaya

Ririn Nahriyah

Manajemen Pendidikan Islam Institut Nahdlatul Ulama Tasikmalaya

Email: nahriyah@gmail.com

Caswita Caswita

Manajemen Pendidikan Islam Institut Nahdlatul Ulama Tasikmalaya

Email: caswitamaulana@gmail.com

Husni Mubarak

Manajemen Pendidikan Islam Institut Nahdlatul Ulama Tasikmalaya

Email: husnimubarak17051983@gmail.com

Korespondensi penulis : nahriyah@gmail.com

Abstract. Schools is an educational institutions that is required to provide services to optimally meet student needs with the aim of creating student satisfaction. Many factors influence student satisfaction, one of which is teacher service, namely by having 5 indicators: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The aims of this study were: (1) To find out the services provided by teachers to students at Al-Istiqomah Integrated Junior High School, (2) To find out student satisfaction with student services at Al-Istiqomah Integrated Junior High School. (3) To find out how much influence teacher services have on student at Al-Istiqomah Integrated Junior High School. The thinking framework of this study is the influence of teacher services on student satisfaction as measured by the indicators of each variable. Indicators of variable (X) the effect of teacher services are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. And indicators of variable (Y) student satisfaction, namely student feel happy, think positively and not complaining. The research method used by researchers is a survey method with a quantitative approach that is descriptive in nature. Data collection techniques used interviews and questionnaires. The result of this study indicate that : (1) teacher services provided to Al-Istiqomah Integrated Junior High School students can be categorized as very good with indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From the result of the respondents' answers a value of 60% was obtained from all respondents who gave the highest score, namely 5 (always) an average score of 4,2 with a very good category. (2) student satisfaction felt at Al-Istiqomah Integrated Junior High School could be categorized as very good with happy indicators, positive thinking, and no complaints. From the result of the respondents' answers a value of 70% was obtained from all respondents who gave the highest score, namely 5 (always). The average score was 4,5 in the very good category. (3) there is an influence of teacher services on student satisfaction based on the result of regression calculations with a value of 0,594, so that the alternative hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted. Meanwhile, the influence of teacher services on student satisfaction based on the calculation of the coefficient of determination and non-determinaton accounts for 35%.

Keywords: Service, Teacher, Student Satisfaction

Abstrak. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang diwajibkan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan siswa secara optimal dengan tujuan supaya terciptanya kepuasan pada siswa. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa salah satunya layanan guru yaitu dengan memiliki 5 indikator : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Tujuan Penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui Layanan yang di berikan guru kepada siswa di SMP Terpadu Al-Istiqomah, (2) Untuk mengetahui Kepuasan siswa terhadap layanan guru di SMP Terpadu Al-Istiqomah, (3) Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh layanan guru terhadap siswa di SMP Terpadu Al-Istiqomah. Kerangka berfikir dari penelitian ini adalah pengaruh layanan guru terhadap kepuasan siswa yang diukur dengan indikator-indikator dari masing-masing variabel. Indikator dari variabel (X) Pengaruh layanan guru yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Dan indikator dari variabel (Y) Kepuasan siswa yaitu Siswa merasa senang, berfikir positif dan tidak komplain. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan penyebaran angket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Pelayanan guru yang diberikan kepada siswa SMP Terpadu Al-Istiqomah dapat dikategorikan sangat baik dengan indikator *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Dari hasil jawaban

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 28, 2023; Accepted September 11, 2023

* Ririn Nahriyah, nahriyah@gmail.com

responden didapatkan nilai sebesar 60% dari seluruh responden yang memberikan nilai tertinggi yaitu 5 (selalu) skor rata-rata 4,2 dengan kategori sangat baik. (2) kepuasan siswa yang dirasakan di SMP Terpadu Al-Istiqomah dapat dikategorikan sangat baik dengan indikator senang, berfikir positif dan tidak komplain. Dari hasil jawaban responden didapatkan nilai sebesar 70% dari seluruh responden yang memberikan nilai tertinggi yaitu 5 (selalu) Skor rata-ratanya sebesar 4,5 dengan kategori sangat baik. (3) Adanya Pengaruh layanan guru terhadap kepuasan siswa berdasarkan hasil perhitungan regresi dengan nilai 0,594, sehingga hipotesis alternatif H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan pengaruh layanan guru terhadap kepuasan siswa berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dan non determinasi terhitung 35% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Pelayanan, Guru, Kepuasan Siswa

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga yang memberikan pelayanan pendidikan yang diwajibkan untuk memenuhi kebutuhan siswa secara optimal sehingga menciptakan kepuasan siswa. Dengan pelayanan yang diberikan guru akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Pelayanan guru yang optimal sangat penting karena memberikan manfaat baik bagi sekolah, siswa maupun orang tua akan terciptanya kepuasan bagi mereka yang merasakan. Kepuasan siswa menjadi tujuan setiap lembaga karena ketika sudah tercipta kepuasan maka siswa tersebut akan merasa senang, bahkan akan mengajak masyarakat untuk sekolah di tempatnya.

Kepuasan siswa tidak hanya dilihat dari prestasi, melainkan keberhasilan seorang guru dalam mengajar, mendidik atau membimbing siswa sehingga terciptanya pembelajaran yang efektif dan kondusif. Pembelajaran yang efektif dan kondusif akan tercipta ketika siswa merasa senang pada seorang guru yang memiliki sikap ramah, perhatian, empati, terbuka dan mudah beradaptasi dengan siswa. Layanan guru yang baik sangat penting demi keberhasilan pembelajaran siswa.

Menurut UU No 41 tahun 2017 tentang Standar Proses meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, evaluasi dari hasil pembelajaran, dan pengontrolan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang lebih efektif efisien. Seorang guru ketika melaksanakan pembelajaran akan mempersiapkan perencanaan seperti silabus dan rencana pelaksanaan program, proses pembelajaran seperti metode yang akan digunakan, penilaian seperti catatan atau buku nilai dan pengawasan. selain persiapan pembelajaran, guru juga harus mempersiapkan 5 indikator meliputi: (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance dan (5) Empathy, 5 indikator tersebut perlu dimiliki oleh guru karena indikator-indikator di atas menurut penelitian para ahli merupakan layanan guru yang akan membuat siswa merasa senang, berfikir positif dan tidak komplain ketika proses belajar mengajar.

Menurut Garbarino dan Johnson ada 3 indikator kepuasan siswa yang meliputi:

(1) Senang, artinya secara keseluruhan, menyenangkan hati. Dalam hal ini rasa senang dalam segala bentuk layanan, diantaranya layanan kurikulum, layanan akademik, layanan fasilitas (2) Share positive information, artinya mengatakan hal hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak yang lain. Dalam hal ini setiap siswa akan merekomendasikan teman dan keluarga untuk mengajak sekolah dimana dia bersekolah. (3) Tidak complain, artinya tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada dan akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya, yaitu pelayanan sekolah tersebut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan adalah dengan metode survey yang bersifat deskriptif dan asosiatif korelasional. Populasi dan sampel yang diambil dari seluruh siswa adalah 106, masing-masing kelas akan diambil 35 orang untuk mengisi angket yang akan disebar peneliti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Uji validitas, Uji reliabilitas, Korelasi, Regresi, Koefisien determinasi dan Non determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Layanan Guru dalam Pembelajaran di SMP Terpadu Al Istiqomah

Layanan guru dalam pembelajaran di SMP Terpadu Al-Istiqomah adalah suatu upaya sekolah untuk memberikan bantuan bahkan solusi bagi siswa yang mendapat kesulitan dalam belajar. Pengaruh layanan guru. Menurut Saparman Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu mengurus keperluan seseorang. Pelayanan pendidikan adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan guru dalam rangka membantu kesulitan yang di hadapi siswa saat proses belajar. Data mengenai pengaruh layanan guru dalam pembelajaran yang merupakan variabel X (independen) didasari dengan 5 indikator yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy, yang diadaptasi dari teori menurut Mulyono dan merupakan data yang diperoleh langsung dari pengisian instrumen penelitian oleh responden yang berbentuk Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban yakni Selalu (SL) dengan skor 5, Sering (SR) dengan skor 4, Kadang-kadang (KD) dengan Skor 3, Pernah (P) dengan skor 2 dan Tidak Pernah (TP) dengan skor 1. Instrumen di sebar kepada 106 siswa SMP Terpadu Al-Istiqomah. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel

dalam penelitian, peneliti menggunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala likert dan digunakan dalam penelitian. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Skala Penafsiran Skor Rata-rata

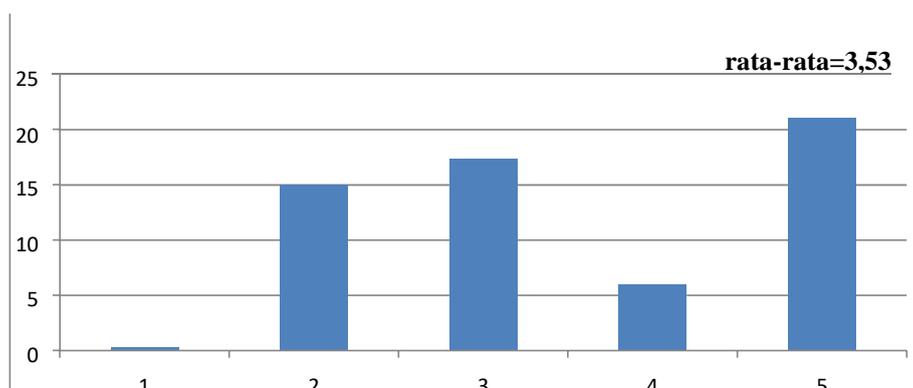
Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Sedang
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Instrumen pernyataan variabel X (Pengaruh layanan guru dalam pembelajaran) ada 5 indikator yang dihitung, yaitu :

b. Tangibel

Tangibles adalah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. meliputi: perpustakaan, labolatorium, lapangan olahraga dan sarana lainnya yang biasa dipakai oleh siswa dalam proses pembelajaran. Semuayang menjadi penunjang pembelajaran harus tersedia, karena mempermudah guru atau siswa dalam proses belajar, tujuannya agar lebih mudah dipahami dandimengerti siswa. Dari indikator ini terdapat 3 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tanggapan Indikator Tangibles



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator Tangibles pada alternatif jaeaban skor 5 (Selalu) adalah 21 respondenatau 35 % dari seluruh

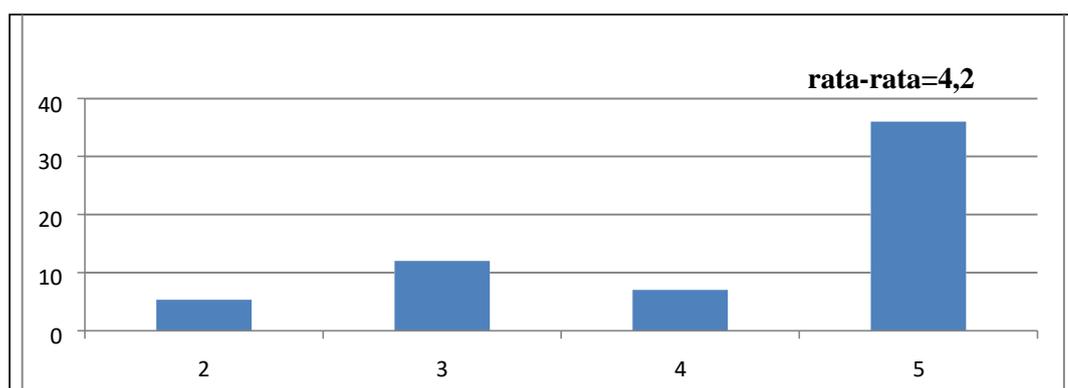
responden. Skor rata-ratanya sebesar 3,53 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 3,40-4,19 dengan penafsiran baik. Dengan demikian pengaruh layanan guru dalam pembelajaran pada indikator tangibles di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan baik.

Dalam indikator ini terdapat 2 sub indikator(fasilitas kelas(media) dan adanya komunikasi dalam proses pembelajran) dan 3 pertanyaan, dari hasil penelitian jawaban responden yang tinggi adalah adanya komunikasi dalam proses pembelajaran dengan nilai rata-rata 4,7. Jadi dapat disimpulkan layanan guru dalam pembelajaran dikatakan baik apabila hubungan komunikasi guru terhadap siswa berjalan dengan baik, sehingga tidak ada rasa canggung dan adanya keterbukaan antara siswa kepada guru.

c. Reliability

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan,berkesinambungan, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Kemampuan memberikan kemudahan dalam proses pembelajaran harus dimiliki oleh guru, karena dengan kemampuan yang dimiliki maka keberhasilan dalam pembelajaran akan tercapai. Dari indikator ini terdapat 3 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tanggapan Indikator Reliability



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator Tangibles pada alternatif jawaban skor 5 (Selalu) adalah 36 responden atau 60% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 4,2 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 4,20-5,00 dengan penafsiran sangat baik.

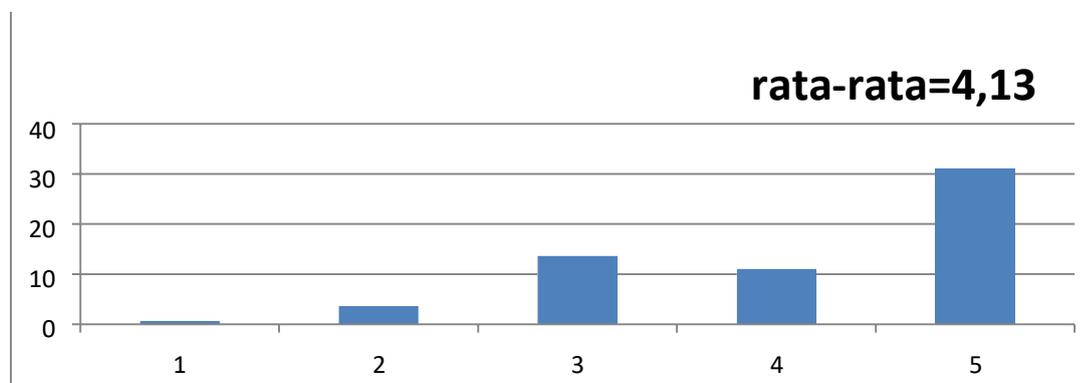
Dengan demikian pengaruh layanan guru dalam pembelajaran pada indikator reliability di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan sangat baik.

Dalam indikator ini terdapat 1 sub indikator yaitu kemampuan guru dalam menyampaikan materi dan terdapat 3 pertanyaan, dari hasil jawaban responden yang paling tinggi adalah guru menyampaikan materi sesuai kemampuannya dengan nilai rata-rata 4,5. Jadi dapat disimpulkan layanan guru dalam pembelajaran dikatakan sangat baik apabila penyampaian materi sesuai dengan kemampuan, hal ini merupakan paling utama agar siswa dengan mudah dapat memahami apa yang disampaikan.

d. Responsiveness

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesiapan guru untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi. Guru harus memiliki sikap ini, tujuannya untuk membuat siswa merasa diperhatikan karena guru tersebut telah membantu kesulitan yang sedang dialami siswa. Dari indikator ini terdapat 3 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tanggapan indikator Responsiveness



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator responsiveness pada alternatif jawaban skor 5 (Selalu) adalah 31 responden atau 52% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 4,13 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 3,40-4,19 dengan penafsiran baik. Dengan demikian pengaruh layanan guru dalam pembelajaran pada indikator responsiveness di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan baik.

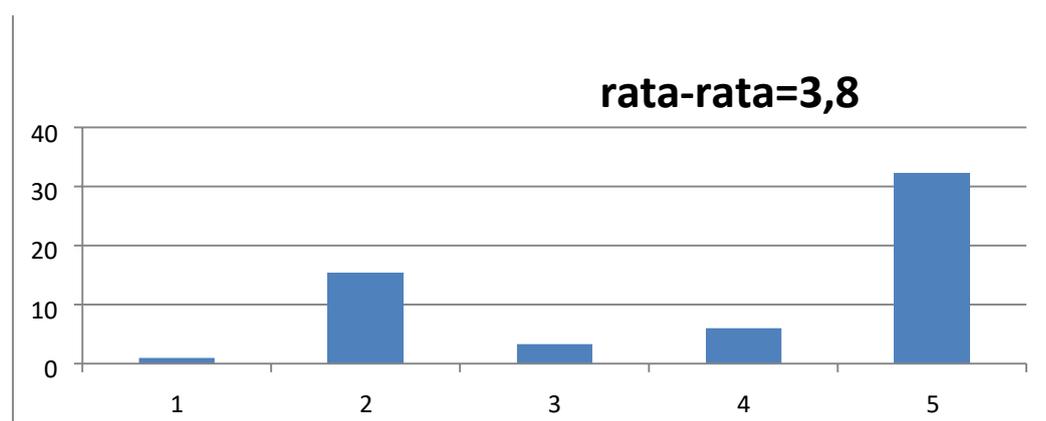
Dalam indikator ini terdapat 2 sub indikator (guru datang ke sekolah tepat waktu dan memberikan kesempatan kepada siswa untuk memberikan pendapat dan saran) dan terdapat 3

pertanyaan. Dari hasil jawaban responden yang tinggi adalah guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya dengan nilai rata-rata 4,1. Jadi dapat disimpulkan layanan guru dalam pembelajaran dikatakan baik apabila guru memberikan siswa kesempatan untuk berbicara, baik itu memberikan saran, bertanya dan berpendapat.

e. Assurance

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, di samping oleh layanan-layanan lainnya. Guru harus memberikan kemampuan untuk meyakinkan siswa agar mengikuti pembelajaran dan guru juga harus mampu melakukan metode yang efektif agar siswa dapat cepat memahami materi yang disampaikan. Dari indikator ini terdapat 3 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tanggapan Indikator Assurance



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator assurance pada alternatif jawaban skor 5 (Selalu) adalah 32 responden atau 53% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 3,8 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 3,40-4,19 dengan penafsiran baik. Dengan demikian pengaruh layanan guru dalam pembelajaran pada indikator assurance di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan baik.

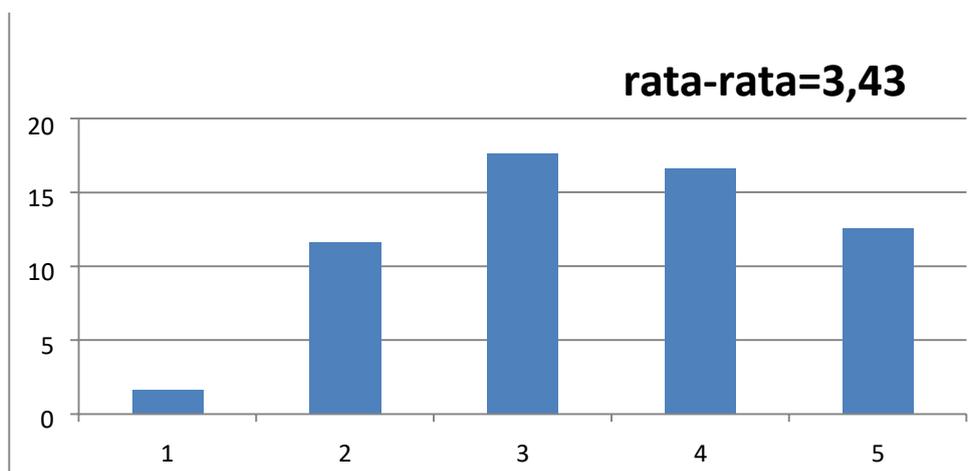
Dalam indikator ini terdapat 3 sub indikator (guru memberikan bantuan pada siswa, memberikan motivasi saat belajar dan memberikan reward pada siswa yang berprestasi), dan hasil dari jawaban responden yang tinggi adalah guru memberikan bantuan kepada siswa dan memberikan motivasi saat belajar dengan nilai rata-rata 4,5. Jadi dapat disimpulkan layanan guru dalam pembelajaran yang baik adalah ketika guru memberikan bantuan pada siswa saat

mengalami kesulitan dan memberikan motivasi saat belajar agar siswa lebih bersemangat dan juga dengan adanya bantuan guru siswa akan merasa diperhatikan.

f. Empathy

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki guru atas kebutuhan siswa⁶⁵. Empathy harus dimiliki oleh seorang guru, tujuannya agar hubungan antara siswa dan guru terjalin dengan baik dan pembelajaran pun akan berjalan dengan kondusif. Dari indikator ini terdapat 3 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tanggapan Indikator Empathy



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator Empathy pada alternatif jawaban skor 3 (kadang-kadang) adalah 18 responden atau 30% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 3,43 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 3,40-4,19 dengan penafsiran baik. Dengan demikian pengaruh layanan guru dalam pembelajaran pada indikator empathy di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan baik.

Dalam indikator ini terdapat 1 sub indikator yaitu guru memberikan perhatian pada siswa. Perhatian yang dimaksud adalah dengan menanyakan kabar, dan juga memberikan candaan saat proses pembelajaran, dari hasil jawaban responden yang paling tinggi adalah guru senantiasa memulai pembelajaran dengan menanyakan kabar sehingga ada hubungan yang baik antara guru dan siswa. Jadi layanan guru dikatakan baik apabila sebelum memulai pembelajaran guru selalu menanyakan kabar, karena disana guru dapat melihat kondisi siswa, dengan melihat kondisi siswa terlebih dahulu guru akan mengetahui cara mengatasi siswa yang sedang ada

masalah atau sedang tidak bersemangat dalam belajar dan akan memberikan metode pembelajaran yang menarik dan menyenangkan, sehingga siswa akan bersemangat untuk mendapat materi dari gurunya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan guru dalam pembelajaran di SMP Terpadu Al-Istiqomah ada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh skor rata-rata responden tentang variabel Layanan guru dalam pembelajaran berdasarkan indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance* dan *Empathy*.

2. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa adalah suatu sikap atau perasaan siswa dimana hasil sesuai dengan yang diinginkan, kepuasan hanya dapat dirasakan oleh seorang saja tanpabisa dirasakan oleh orang lain, karena kepuasan seseorang akan berbeda dengan kepuasan orang lain meskipun berada dalam satu lembaga.

Kepuasan siswa merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Siswa yang mendapat kepuasan akan terlihat dari sikapnya yang positif terhadap pelajaran yangditerima dari gurunya. Siswa menunjukkan sikap positif dalam bentuk perilaku karena telah memperoleh apa yang diinginkannya, mereaksi positif, bebas keluhan terhadap proses mengajar dari gurunya . Data mengenai pengaruh layanan guru yang merupakan variabel Y (dependen) didasari dengan 3 indikator yaitu senang, berfikirpositif dan tidak komplain, yang diambil dari teori menurut Mulyono dan merupakan data yang diperoleh langsung dari pengisian instrumen penelitian oleh responden yang berbentuk Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban yakni Selalu (SL) dengan skor 5, Sering (SR) dengan skor 4, Kadang-kadang (KD) dengan Skor 3, Pernah (P) denganskor 2 dan Tidak Pernah (TP) dengan skor 1. Instrumen di sebarakan kepada 106 siswaSMP Terpadu Al-Istiqomah. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabeldalam penelitian, peneliti menggunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata- rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala likert dan digunakan dalam penelitian. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Skala Penafsiran Skor Rata-rata

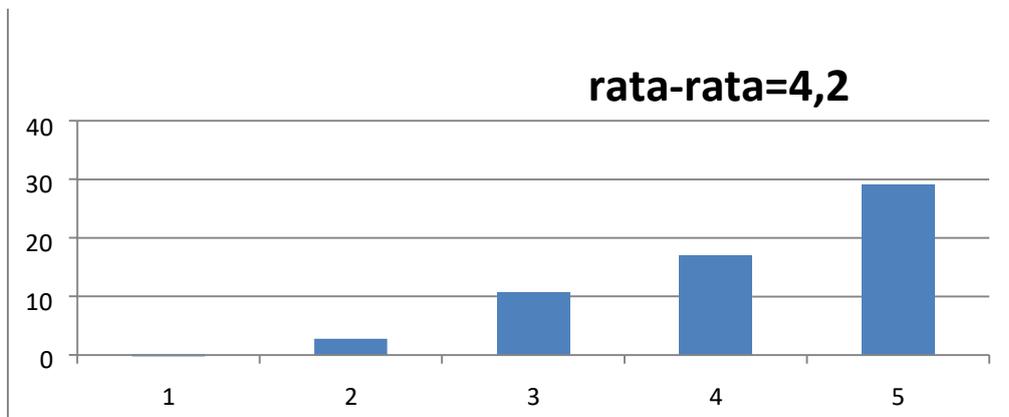
Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Sedang
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5.00	Sangat Baik

Instrumen pernyataan variabel X (Pengaruh layanan guru) ada 5 indikator yang dihitung, yaitu :

a. Senang

Rasa yang dimiliki seseorang ketika apa yang diinginkan tercapai sesuai yang diharapkan. Artinya secara keseluruhan menyenangkan hati. Dalam hal ini rasa senang dalam segala bentuk layanan, diantaranya layanan kurikulum, layanan akademik, layanan fasilitas. Rasa senang akan tercipta oleh siswa ketika layanan guru dapat terpenuhi, misalkan cara belajar yang menyenangkan, penguasaan materi dan dapat mengerti keadaan siswa. Dari indikator ini terdapat 7 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tanggapan Indikator Senang



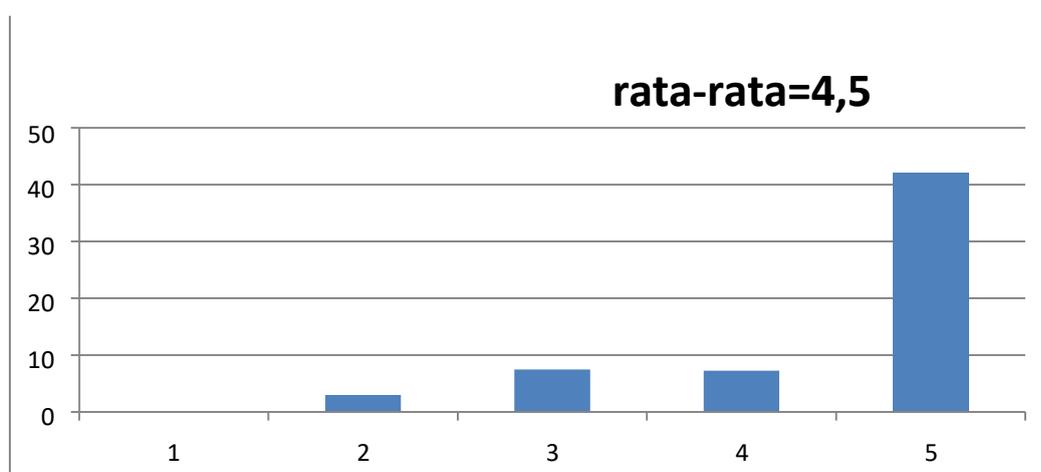
Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator Senang pada alternatif jawaban skor 5 (Selalu) adalah 29 responden atau 48% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 4,2 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 4,20-5,00 dengan penafsiran sangat baik. Dengan demikian kepuasan siswa pada indikator senang di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan sangat baik.

Dalam indikator senang terdapat 2 sub indikator (siswa merasa senang dengan materi yang dibeikan dan siswa merasa senang dengan pelayanan TU) terdapat 7 pertanyaan, dari hasil jawaban responden yang paling tinggi adalah siswa merasa senang ketika proses pembelajaran menggunakan metode baru, pembelajaran yang dilakukan di luar kelas dan mendapat bantuan dari TU ketika diminta bantuan dengan nilai rata-rata 4,6. Jadi kepuasan siswa dikatakan sangat baik apabila pembelajaran di luar kelas, dan metode yang digunakan dalam pembelajaran selalu baru dan kreatif, dan sikap TU yang ramah ketika diminta bantuan seperti ketika siswa meminta bantuan pengajuan untuk melanjutkan sekolah ke SMA.

b. Share positive information

Mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak yang lain. Dalam hal ini setiap siswa akan merekomendasikan teman dan keluarga untuk mengajak sekolah dimana dia bersekolah. Ketika rasa senang telah tercipta padadiri siswa, maka siswa tersebut akan selalu berfikir positif dan akan selalu memberikan informasi kepada siapa saja yang bertanya tentang lembaga. Bahkan siswa tersebut secara tidak langsung memberikan informasi sambil mensosialisasikan lembaganya tersebut. Dari indikator ini terdapat 4 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tanggapan Indikator Berfikir Positif



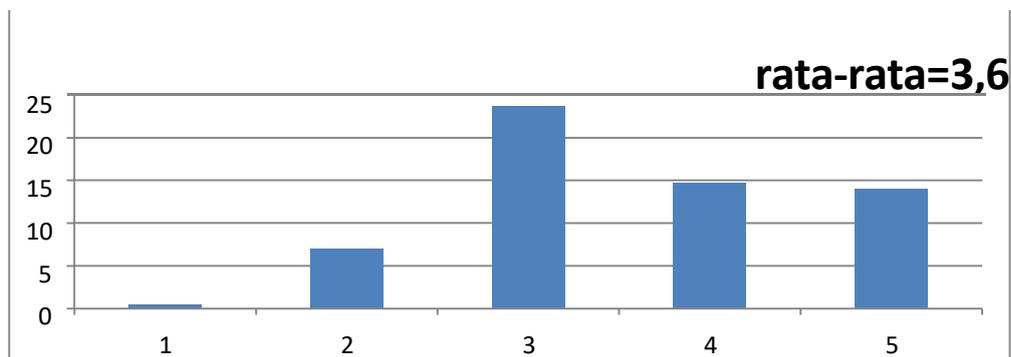
Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator berfikir positif pada alternatif jawaban skor 5 (Selalu) adalah 42 responden atau 70% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 4,5 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 4,20-5,00 dengan penafsiran sangat baik. Dengan demikian kepuasan siswa pada indikator berfikir positif di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan sangat baik.

Dalam indikator berfikir positif ini terdapat 1 sub indikator (siswa merasa bangga dengan keadaan sekolah) dan terdapat 4 pertanyaan, dari hasil jawaban responden yang mendapat nilai tinggi adalah siswa merasa bangga masuk ke sekolah SMP Terpadu Al-Istiqomah dan prestasi yang diraih dengan nilai rata-rata 4,7. Jadi dapat disimpulkan kepuasan siswa dikatakan sangat baik ketika siswa merasa bangga bersekolah di SMP Terpadu Al-Istiqomah dengan prestasi-prestasi yang diraih baik itu akademik atau non akademik.

c. Tidak complain

Tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada dan akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya, yaitu pelayanan sekolah tersebut. Ketika rasa senang telah tercipta maka siswa tersebut akan mengajak keluarga, teman dan masyarakat untuk masuk ke lembaga, kemudian siswa tersebut akan selalu mendukung apa saja kegiatan yang dilaksanakan lembaga dengan senang tanpa adanya keluhan. Dari indikator ini terdapat 4 pernyataan dan disebar kepada 106 responden namun yang menjadi hasil perhitungan peneliti mengambil 60 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tanggapan Indikator Tidak complain



Berdasarkan hasil diagram di atas menunjukkan hasil skor pada angket indikator tidak complain pada alternatif jawaban skor 3 (kadang-kadang) adalah 24 responden atau 38% dari seluruh responden. Skor rata-ratanya sebesar 3,6 dan apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden berada pada rentang 3,40-4,19 dengan penafsiran baik. Dengan demikian kepuasan siswa pada indikator tidak complain di SMP Terpadu Al-Istiqomah dikatakan baik.

Dalam indikator tidak complain terdapat 1 sub indikator (siswa tidak mengeluh dengan keadaan sekolah), dari hasil jawaban responden yang mendapat nilai tinggi adalah siswa tidak mengeluh dengan keadaan fasilitas sekolah dengan nilai rata-rata 4,6. Jadi kepuasan siswa dikatakan baik apabila fasilitas sekolah lengkap, baik itu fasilitas di kelas atau di luar kelas. Fasilitas merupakan hal yang penting dalam menunjang keberhasilan siswa.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMP Terpadu Al-Istiqomah ada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh skor rata-rata responden tentang variabel kepuasan siswa berdasarkan indikator senang, berfikir positif dan tidak complain.

3. Pengaruh Layanan Guru dalam pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa di SMP Terpadu Al-Istiqoma

Untuk mengetahui pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadapkepuasan siswa di SMP Terpadu Al-Istiqomah digunakan insrtumen angket sebagai teknik pengumpulan data baik Variabel X maupun Variabel Y, selanjutnya dalam halpengujian hipotesis maka dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus statistik serta perangkat lunak komputer dengan program SPSS versi 18 yang dianggap relevan untuk analisis data yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa di SMP Terpadu Al- Istiqomah. Berikut uraian hasil pengolahan data antara variabel X dan Variabel Y:

a. Regresi

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas (Layanan Guru dalam pembelajaran) dengan variabelterikat (Kepuasan siswa), cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan nilai signifikan. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka bisadinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat. Adapun hasil uji regresi dalam penelitian sebagai berikut :

Hasil Regresi Variabel X terhadap Variabel YANOVA^b

Model	Sum Squares	o df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1101,140	1	1101,140	31,695	,000 ^a
Residual	2015,044	58	34,742		
Total	3116,183	59			

a. Predictors: (Constant), PENGARUH LAYANAN GURU

b. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai regresi dari layanan guru terhadap kepuasan siswa sebesar 0,594. Jika dibandingkan dengan nilai r tabel yang signifikan taraf kesalahan 5% yaitu 0,254 maka nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Dari hasil uji di atas, diketahui nilai signifikan 0,000 lebih kecildari nilai probalitasnya yaitu 0,5 maka dinyatakan bahwa variabel layanan gurudalam pembelajaran (X) berpengaruh pada kepuasan siswa (Y).

b. Koefisien Determinasi dan Non Determinasi

1) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa di SMP Terpadu Al-Istiqomah. Berikut

rumus untuk menghitung koefisien determinasi:

Hasil Uji Korelasi Variabel X dan Y Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,594 ^a	,353	,342	5,89425

a. Predictors: (Constant), Pengaruh layanan guru

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,353. Hasil tersebut memiliki arti bahwa pengaruh layanan guru dalam pembelajaran (X) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 35%. Maka kontribusi variabel X terhadap variabel Y adalah 35%.

2) Koefisien Non Determinasi

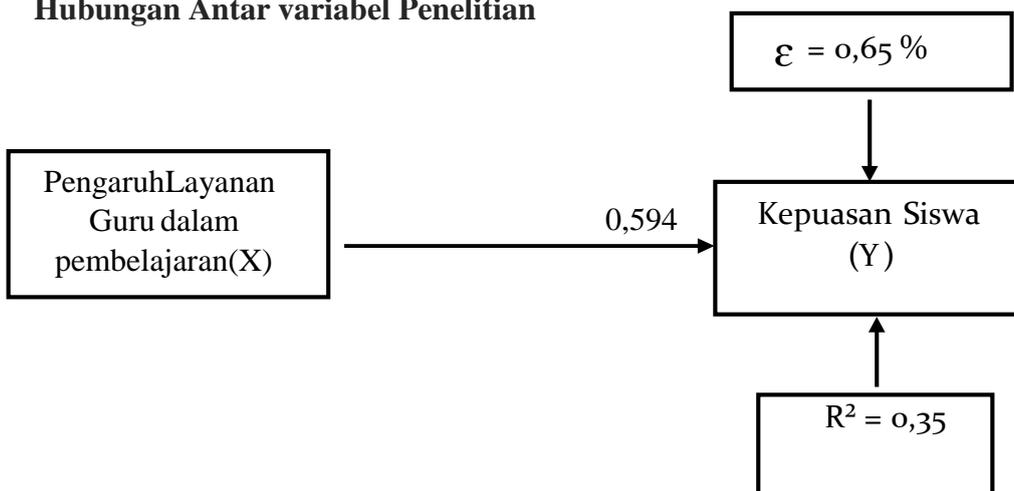
Sedangkan koefisien non determinasi bertujuan untuk mengetahui persentasi faktor-faktor lain diluar variabel X yang mempengaruhi variabel Y yang dapat diketahui melalui perhitungan rumus sebagai berikut:

$$KND = 1 - r^2$$

$$KND = 1 - (0,594)^2 \quad KND = 1 - 0,35 \quad KND = 0,65 / 65\%$$

Berdasarkan tahapan perhitungan di atas, maka dapat digambarkan desain penelitian untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah sebagai berikut:

Hubungan Antar variabel Penelitian



Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi dan Non determinasi dari variabel X dan Variabel Y adalah 0,35 ini berarti pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa adalah 35 % dan sisanya sebesar 65 % disebabkan oleh

faktor lain. Setelah dianalisis layanan guru dalam pembelajaran yang diberikan di SMP Terpadu Al- Istiqomah baik, namun hasil dari jawaban responden yang sangat rendah adalah tidak adanya reward/ hadiah kepada siswa yang rajin sekolah dan guru jarang menggunakan alat peraga sebagai alat bantu dalam proses penyampaian materi, 2 hal penting seharusnya dilakukan oleh seorang guru karena siswa akan merasa senang dan merasa diperhatikan ketika apa yang dilakukannya mendapat penghargaan, serta proses pembelajaran yang kreatif akan mempermudah siswa untuk memahami materi. Dan kepuasan siswa di SMP Terpadu Al- Istiqomah dikatakan baik pada indikator berfikir positif, namun dari hasil jawaban responden ada sub indikator yang rendah yaitu siswa mengeluh ketika pendapat pelajaran di kelas, dan melihat pada jawaban responden pada layanan guru indikator Tangibles dengan pertanyaan guru memberikan pembelajaran di luar kelas nilai yang didapat 2,9 ini berarti termasuk pada kategori sedang. Jadi yang harus ditingkatkan di SMP Terpadu Al-Istiqomah adalah pembelajaran yang dilakukan harus lebih banyak di luar kelas agar siswa merasa senang dan tidak jenuh ketika proses pembelajaran berlangsung.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka ada pengaruh yang signifikan antara layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa, dengan tingkat kepuasan siswa 35% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang ada di sekolah salah satunya adalah lapangan olahraga, sebagaimana isi dari Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (PERMENDIKBUD) Nomor 24 tahun 2007 bahwasanya tempat olahraga merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran. Tempat olahraga dalam dunia pendidikan sangat diperlukan karena merupakan tempat menimba ilmu pengetahuan, tempat bermain, upacara, dan kegiatan ekstrakurikuler. Dalam analisis tempat olahraga sebagai sumber belajar ini banyak kelebihanannya diantaranya : siswa dapat mengekspresikan bakat dan minat dalam kegiatan ekstrakurikuler, tempat berolahraga untuk kesehatan jasmani, dan tempat terbuka untuk belajar ketika siswa merasa jenuh belajar di dalam kelas.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kepuasan siswa tidak hanya dari pelayanan guru tetapi dari faktor lain seperti adanya lapangan olah raga yang dijadikan tempat untuk mengekspresikan minat dan bakat dengan kegiatan- kegiatan yang dapat menunjang pembelajaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, hasil penelitian mengenai pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa di SMP Terpadu Al- Istiqomah Cibungeulis Kecamatan Bungusari Kota Tasikmalaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan SPSS statistick 18 layanan gurudalam pembelajaran di SMP Terpadu Al-Istiqomah dapat dikategorikan sangat baik dengan indikator Tangibles, Reliability, Responsivenees, Assurance, dan Empathy. Dari hasil jawaban responden didapatkan nilai sebesar 60% dari seluruhresponden yang memberikan nilai tertinggi yaitu 5 (selalu) skor rata-rata 4,2 dengan kategori sangat baik.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dari perhitungan SPSS statistick kepuasan siswayang dirasakan di SMP Terpadu Al-Istiqomah dapat dikategorikan sangat baik dengan indikator senang, berfikir positif dan tidak komplain. Dari hasil jawaban responden didapatkan nilai sebesar 70% dari seluruh responden yang memberikannilai tertinggi yaitu 5 (selalu) Skor rata-ratanya sebesar 4,5 dengan kategori sangatbaik.
3. Pengaruh layanan guru dalam pembelajaran terhadap kepuasan siswa berdasarkan hasil perhitungan regresi dengan nilai 0,594, sehingga hipotesis alternatif H0 ditolak dan Ha diterima. Sedangkan pengaruh layanan guru terhadap kepuasan siswa berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dan non determinasi terhitung 35% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh faktor lain seperti sarana dan prasarana lembaga, pengembangan bakat dan minat siswa, kenyamanan siswa pada kondisi di lembaga serta prestasi yang diraih oleh lembaga sehingga banyaknya siswa yang bersekolah di SMP Terpadu Al-Istiqomah.

REFERENSI

- Adi, Setiawan. 'Kualifikasi Pelayanan Guru' (*Ponorogo: uwais Inspirasi Indonesia, 2017*)
- Ahen, Lukas. 'Studi Analisis Kemampuan Pengelolaan Kecerdasan Interpersonal Dengan Prestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri Di Kalimantan Barat', Alma,*Strategik pemasaran* (Bandung: ALFABETA, 2005)
- Amnesty International, 'Standar Sarana Dan Prasarana', *Kemdikbud.Go.Id*, 12y.235(2007)
- Aprilia, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Lembaga I'dadiyah Wilayah Al- Hasyimiyah .(2013)
- Ara Hidayat & Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah* (Yogyakarta: Kaukaba, 2012),
- Asril, Fahmi Lubis, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung', *Repository UIN Raden Intan*, 2021, 1–55 <http://repository.radenintan.ac.id/14931/1/PERPUS_PUSAT_BAB_1_DAN_2.pdf>
- Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2005)
- Diana Rahmawati, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Economia*, 9.1 (2013), 52–65 <<https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>>
- Depdiknas,2003(institusi:universitas Andalas),<https://onsearch.id>
- E.Mulyasa, *Praktik Penelitian Tindakan Kelas* (Bandung: Rosdakarya, 2011)
- Fakultas Ilmu sosial, 'Proses , Metode Dan Sistem Evaluasi Pada Se-KecamatanPurworejo Tahun Ajaran 2010 / 2011', 2011
- Garbarino dkk(2013),Pengaruh Mutu Layanan Guru terhadap Kepuasan Siswa Se-SMP Kota Tasikmalaya, *Jurnal UPI*
- Halimah, Ai Hilyatul, S Pd, Prof H Munir, and M It, 'Pengaruh Mutu Layanan Guru DanBiaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smp Swasta Se Kota Tasikmalaya', *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 17.1 (2013),<https://jdih.kemdikbud.go.id>
- Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, Irmawati Harjani Putri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong', *Penelitian*, 2018
- Parasuraman, Dkk, 'Pengukuran Kualitas Layanan', *Https://Eprints.Uny.Ac.Id*, 2008,
- Rahmawati, Diana, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Economia*, 9.1 (2013), 52–65 <<https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>>
- Sari, Trimala, 'Pengaruh Bimbingan Dan Konseling Terhadap Motivasi Belajar Siswa (Skripsi S1 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Metro, Lampung,2021)',
- SekolahDasarNet,*PendekatanGuruKepadaSiswadenganCaraBijaksana*,<https://www.sekolahdasar.net>,Pada 11 Juni 2023
- Siti Thoyibah, 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al Munawwarah Dumai', *Jurnal Tadzakur*, 1.1 (2021), <https://doi.org/10.57113/taz.v1i1.19>

- Sofiati, Nunung Ayu, and Dewi Sumarni, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung', *Jurnal Indonesia Membangun*,15.2(2016),
<<https://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/view/59%0Ahttps://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/download/59/54>>
- Sopiatin, Popi, 'Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa',
<https://Opac.Perpurnas.Go.Id.2019>
- Sudjana, Nana, 'Evaluasi Pembelajaran', :://*Opac.Perpurnas.Go.Id*, 218
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung CV Alfabeta* (BANDUNG:ALFABETA,2014, 2015)
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung CV Alfabeta* (BANDUNG:ALFABETA,2016)
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung CV Alfabeta* (BANDUNG:ALFABETA,2018) *Statistika Untuk Penelitian*
- Udin s,winataputra dkk,strategi belajar mengajar(Jakarta:Pusat Penerbitan Universitas Terbuka,2008),<https://scholar.google.co.id>,
- Usman,Proses Belajar Mengajar(Bandung:Remaja Rosdakarya,2005)