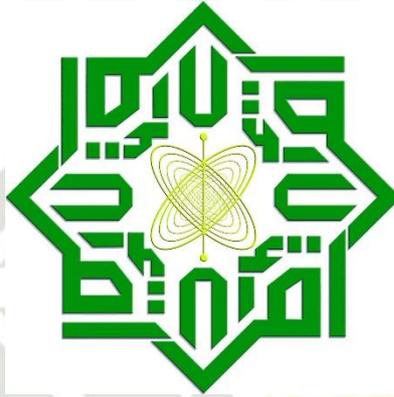




**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH
ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

**NOVA ERLIANI
NIM. 12010324233**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H / 2024 M**

© Hak Cipta milik UIN Suska

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.”**

Yang ditulis oleh Nova Erliani NIM. 12010324233 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 mei 2024

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam**

Dr. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd., Ph.D
NIP. 19760408 200112 1 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Nova Erliani, NIM. 12010324233 telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 14 Juni 2024. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 07 Dzulhijjah 1445 H

14 Juni 2024 M

Pengesahan

Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

Penguji II

Dra. Eli Sabrifha, M.Ag
NIP. 196611111996032001

Penguji III

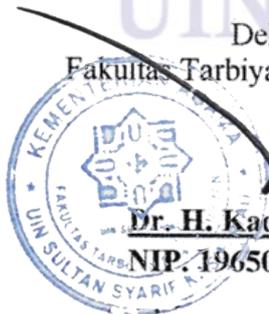
Dra. Hj. Svarifah, M.M
NIP. 196702261997032001

Penguji IV

Ahmad Ansori, M.Pd
NIP. 199106142023211023

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 196505211994021001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Erliani
 NIM : 12010324233
 Tempat/Tgl. Lahir : Muarabangko, 29 Agustus 2022
 Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulis skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karna itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Mei 2024
 Yang membuat pernyataan



Nova Erliani
 12010324233



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahrabbi'l'amin, puji dan syukur atas kehadiran Allah Swt. Yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad Saw. Yang telah menuntun umatnya menuju jalan kebenaran dan semoga kita mendapat syafaatnya di akhirat kelak. Atas ridha Allah Swt, penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”. Adapun tujuan dari disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yaitu Ayah dan Ibu, yang selalu mensupport puterinya, dan tidak pernah berhenti mendoakan segala urusan termasuk dalam proses penyelesaian skripsi ini agar senantiasa lancar dan mudah. Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hairunnas, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag., Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M. Pd., Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erwan, S. Pt., M. Sc, Ph. D., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. H. Kadar M. Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih M.A Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M. Pd., Wakil Dekan II, dan Dr. Amirah Diniaty, M. Pd., Kons., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Nunu Mahnun, S.Ag.,M.Pd.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak petunjuk dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini berlangsung.
5. Raja Rahima Munawarah Raja Ahmad, S.Pd.I.,Kons. Penasehat Akademik (PA) penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Pak Suprpto, M.Pd selaku kepala Sekolah SMA Negeri 12 Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian, Bapak Alirman, M.Pd, selaku waka kurikulum dan bapak H. Asbar, S.Pd.I selaku guru yang telah membantu penulis selama penelitian untuk memperoleh data. Dan Bapak Afrijon Saputra selaku staf Tata Usaha yang telah membantu penulis selama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- melakukan penelitian untuk memperoleh data serta guru-guru SMK Negeri 12 Pekanbaru yang turut mendukung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada cinta pertama dan panutanku Ayahanda Zamhar Pikek. Beliau memang tidak sempat menduduki bangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, dan selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, dan selalu memberikan kasih sayang penuh keikhlasan serta motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 8. Kepada pintu surgaku, Ibunda Gustiana, terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas kesabaran, dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Dengan doa beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 9. Kepada ketiga adikku, Irhandi, Pahrur Rozi dan Azriel Rafiq Syahputra. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis dalam menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis, tumbuhlah menjadi anak yang memberikan manfaat kepada orang banyak.
 10. Kepada sahabat-sahabat tercinta (Sofwatun Nabila, Silva Hidayah, Tuti Khairani dan Nurul Apida), terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis mulai dari masalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

perkuliahan, masalah pribadi serta hal-hal yang membuat sakit lainnya yang datang di semester akhir ini.

11. Teman-teman MPI G Team Angkatan 2020 tanpa terkecuali, yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis sejak pertama memasuki dunia perkuliahan, yang selalu memberikan motivasi, semangat, canda, tawa, kerjasama dan dukungan moral lainnya selama penulis menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Serta terimakasih banyak juga penulis ucapkan khususnya untuk Nadya Anggini Wulansari selaku teman seperjuangan yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua dukungan dan bantuan untuk kesuksesan penulis.

13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Nova Erliani Lubis terimakasih atas kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, meskipun prosesnya tidak secepat orang lain namun saya tetap bangga terhadap diri saya sendiri yang sudah mampu menyelesaikan perkuliahan tepat waktu dengan segala lika liku kehidupan hingga sekarang. Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kehari.

Semoga Allah membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita kejalan yang di Ridhoinya menuju Surga yang mulia. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini memiliki banyak

kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang membangun dan memperbaiki.

Pekanbaru, 16 Mei 2024

Penulis,

Nova Erliani
Nim. 12010324233

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orangtua saya tercinta Ayahanda Zamhar Pikek dan Ibu Gustiana yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu

Diri saya sendiri, Nova Erliani karna telah mampu dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Bapak dan ibu dosen Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Suska Riau yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani dalam suka maupun duka. Terimakasih atas segala waktu, usaha, dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Amiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“...seungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetapkanlah bekerja keras untuk urusan yang lain).”

QS. Al-Insyiroh:6-7

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu..

-Umar Bin Khattab-

Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata Proses yang kamu anggap rumit.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nova Erliani, (2024) : Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

Rendahnya Kualitas layanan suatu sekolah dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik. Oleh karena itu penting untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui: (1) Bagaimana Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, (2) Bagaimana Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, (3) Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru. Penelitian ini termasuk jenis korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1295 peserta didik dan sampel sebanyak 207 peserta didik. Pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepuasan Peserta Didik yaitu dengan presentase sebesar 72,089% tergolong Baik. (2) Kualitas Layanan Sekolah yaitu dengan presentase sebesar 72,593% tergolong Baik. (3) Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik yaitu diperoleh nilai F hitung sebesar 1970,966 dengan F tabel sebesar 1,625. Artinya nilai F hitung $1970,966 > F$ tabel 1,652. Dengan Nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru. Hasil kontribusi dengan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 90,6% sedangkan sisanya 9,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi semakin baik Kualitas Layanan Sekolah maka akan meningkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan Sekolah, Kepuasan Peserta Didik*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Nova Erliani (2024): The Influence of School Service Quality toward Student Satisfaction at State Senior High School 12 Pekanbaru

The low quality of school services can affect student satisfaction. Therefore, it is important to pay attention to the service quality provided by the school. Through this research, it was expected to find out (1) how school service quality was at State Senior High School 12 Pekanbaru, (2) how student satisfaction was at State Senior High School 12 Pekanbaru, and (3) the influence of school service quality toward student satisfaction at State Senior High School 12 Pekanbaru. It was correlation research with quantitative approach. 1295 students were the population of this research, and 207 students were the samples. Questionnaire and documentation were used to collect data. Simple linear regression test was the technique of analyzing data. Based on the research findings, (1) the percentage of student satisfaction was 72.089%, and it was good category, (2) the percentage of school service quality was 72.593%, and it was good category, and (3) the influence of school service quality toward student satisfaction showed that the score of F_{observed} was 1970.966 and F_{table} was 1.625. It meant that there was a significant influence of school service quality toward student satisfaction at State Senior High School 12 Pekanbaru. The contribution result based on determination coefficient calculation showed that the score of R Square was 90.6%, and the rest 9.4% was influenced by other factors. The better school service quality was, the more student satisfaction would be increased at State Senior High School 12 Pekanbaru.

Keywords: School Service Quality, Student Satisfaction



ملخص

نوفيا إرلياني، (٢٠٢٤): تأثير جودة الخدمات المدرسية على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بكنبارو

يمكن أن يؤثر انخفاض جودة الخدمات المدرسية على رضا التلاميذ. ولذلك فمن المهم الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها المدرسة. من خلال هذا البحث، من المؤمل أن نتمكن من معرفة: (1) ما هي جودة الخدمات المدرسية في المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو، (2) كيف يتم رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو، (3) تأثير جودة الخدمات المدرسية على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو. يتضمن هذا البحث نوع الارتباط مع المنهج الكمي. بلغ عدد المجتمع في هذا البحث 1295 تلميذاً، وبلغت العينة 207 تلاميذ. وتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والوثائق. وتقنية تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الانحدار الخطي البسيط. وبناء على نتائج البحث تبين أن (1) رضا التلاميذ بنسبة 72.089% يصنف بجيد. (2) جودة الخدمات المدرسية بنسبة 72.593% تصنف بالجيدة. (3) تأثير جودة الخدمات المدرسية على رضا التلاميذ، وهي قيمة F المحسوبة البالغة 1970.966 مع جدول F بقيمة 1.625. وهذا يعني أن قيمة F المحسوبة هي 1970.966 < F 1,652. بقيمة كبيرة $0.000 < 0.05$. وهذا يدل على أن هناك تأثيراً كبيراً بين جودة الخدمات المدرسية على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بكنبارو. وحصلت نتائج المساهمة بحساب معامل التحديد على قيمة R التربيعية قدرها 90.6% بينما تأثرت الـ 9.4% المتبقية بعوامل أخرى. لذا، كلما كانت جودة الخدمات المدرسية أفضل، زاد رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بكنبارو.

الكلمات الأساسية: جودة الخدمات المدرسية، رضا التلاميذ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... iv

PERSEMBAHAN..... ix

MOTTO x

ABSTRAK xi

DAFTAR ISI..... xiv

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang Masalah 1

 B. Alasan Memilih Judul..... 7

 C. Penegasan Istilah..... 7

 1. Kepuasan Peserta Didik 7

 2. Kualitas Layanan Sekolah..... 8

 D. Identifikasi Masalah..... 9

 E. Batasan Masalah 9

 F. Rumusan Masalah..... 10

 G. Tujuan Penelitian 10

 H. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORETIS..... 12

 A. Kepuasan Peserta Didik 12

 1. Pengertian kepuasan peserta didik 12

 2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan..... 17

 3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan 19

 4. Indikator kepuasan pelanggan/peserta didik 20

 B. Kualitas Layanan 21

 1. Pengertian kualitas layanan 21

 2. Dimensi kualitas layanan 26

 3. Bentuk-bentuk pelayanan..... 35

 4. Indikator kualitas layanan 42

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Konsep Operasional	44
D. Asumsi dan Hipotesis	46
1. Asumsi.....	46
2. Hipotesis.....	46
E. Penelitian Relevan	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	50
D. Populasi dan Sampel.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Uji Instrumen	54
G. Teknik Analisis Data.....	60
BAB I PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	65
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	65
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan.....	98
BAB VPENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	113
BIOGRAFI PENULIS	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Skor Penilaian 53

Tabel 3.2 Uji Validitas Kualitas Layanan Sekolah 56

Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik 57

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Sekolah 59

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik 60

Tabel 4.1 Data Tenaga Pengajar SMAN 12 Pekanbaru 66

Tabel 4.2 Data Peserta Didik SMAN 12 Pekanbaru 68

Tabel 4.3–4.12 Hasil Deskriptif Pernyataan Variabel Y 70

Tabel 4.13-4.27 Hasil Deskriptif Pernyataan Variabel X 77

Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Kepuasan Peserta Didik 88

Tabel 4.29 Rekapitulasi Data Kualitas Layanan Sekolah 90

Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas 93

Tabel 4.31 Hasil Uji Linieritas 94

Tabel 4.32 Hasil Analisis Regresi Linaer Sederhana 95

Tabel 4.33 Hasil Uji T 96

Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-Kisi Instrumen
Lampiran 2	Angket Penelitian
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Angket Kepuasan Peserta Didik (Y)
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Angket Kualitas Layanan Sekolah (X)
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linieritas
Lampiran 9	Analisis Regresi Linear Sederhana
Lampiran 10	Hasil Uji T
Lampiran 11	Uji Koefisien Determinasi
Lampiran 12	Lembaran Disposisi
Lampiran 13	Surat Pra Riset
Lampiran 14	Acc Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 15	Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 16	Surat Riset
Lampiran 17	Surat Rekomendasi
Lampiran 18	Izin Riset Dinas Pendidikan
Lampiran 19	Perpanjangan Pembimbing Skripsi
Lampiran 20	Surat Balasan Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan pendidikan dan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Peserta didik yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Menurut Kotler secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Artinya kepuasan itu merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Kepuasan pelanggan ini datang disaat dia mendapatkan lebih dari yang diharapkan.

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.¹

¹ Laylatus Sa'adah, Abdullah Fajarul Munir. *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Penerbit Lppm: Universitas KH.A Wahab Assa'adah, 2020). h. 4-7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut parasuraman et al, kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek yang meliputi “kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan. Selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi suatu organisasi atau lembaga. Selanjutnya citra merek. Merek juga merupakan hal terpenting, karna merek akan membawa citra suatu lembaga maupun perusahaan.

Menurut Park kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Kepuasan peserta didik timbul dari terpenuhinya kebutuhannya sesuai harapan atau melebihi harapannya. Jadi jika suatu pelayanan melebihi yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan rendah maka pelanggan akan merasa kecewa

Lembaga pendidikan merupakan salah satu organisasi yang menjual ataupun menghasilkan jasa layanan pendidikan dan dibeli oleh peserta didik ataupun mahasiswa yang disebut sebagai pelanggan pendidikan.² Keberhasilan lembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

² Amiruddin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Makassar, *Jurnal Kependidikan Islam VII (I)* (2017), Issn: 2086-6186



yang berada dalam lingkungan lembaga pendidikan tersebut, khususnya kepada staf maupun pegawai pelayanan di sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kesan baik dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan ataupun peserta didik.

Menurut Kotler, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga guna memenuhi harapan konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Jadi pelayanan di sekolah merupakan suatu hal yang penting baik itu pelayanan umum, pelayanan yang khusus dan pelayanan prima. Pelayanan prima ini sering disebut (*excellent service*) yang memiliki arti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena telah memenuhi ataupun sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada lembaga pemberi layanan. Menurut Syamsudin pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan memuaskan para pelanggan ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan lain dan berupaya untuk memenuhi permintaan, menyiapkan, serta mengurus keperluan secara prima, sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.³ Upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan terbaik agar dapat diwujudkan ialah dengan menonjolkan kemampuan, prilaku atau sikap, penampilan, rasa perhatian, serta tanggung jawab penuh dan terkoordinasi.⁴

Kualitas pelayanan di jadikan sebagai tolak ukur apakah kebutuhan seorang pelanggan dapat dipenuhi atau tidak oleh lembaga atau sekolah terutama kepada pihak layanan pendidikan. Sehingga dapat kita ketahui dengan jelas bahwa kualitas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik ataupun pelanggan.⁵ Suatu lembaga pendidikan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap peserta didik, pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dapat dikatakan baik dan memiliki kualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan atau pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting salah satunya untuk tetap mempertahankan kepuasan masyarakat, karna bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan memenuhi harapan masyarakat dan tercapainya keinginan ataupun kepuasan pelanggan.

³ Maulyan, Ff, Yuniati Drajat, D., Angliawati, Ry & Sandini, D.(2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Sains Manajemen*, 4 (1), 8-17

⁴ Rachmat Dimas Sundawa, Yudo Kisworo, Leny Wulansasari. Identifikasi Kepuasan Pengguna Bus Jakarta Airport Connexion Ditinjau dari Segi Kualitas Pelayanan dan Harga (Studi Kasus di Perum Pengangkutan Penumpang Djakarta) *Jurnal Ilmiah M-Progres*. Vol 12. No 2 (2022)

⁵ Asril Fahmi Lubis, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung*, (UIN: Raden Intan Lampung, 2011).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. Penelitian nugroho menyebutkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁶ Artinya baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan terhadap pengguna layanan/ pelanggan akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan dari suatu pelayanan yang dilakukan bisa melihat apakah sekolah ataupun instansi lainnya memiliki kualitas yang baik atau tidak.

Jadi kualitas pelayanan ini juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa hal ini dikarenakan siswa akan merasa puas ketika mendapatkan fasilitas belajar dan fasilitas penunjang yang bersih, nyaman, lengkap dan memadai serta memperoleh pembelajaran yang baik dari guru, dan menerima tanggapan yang cepat atas keluhan individu (Setiorini, Adrian dan Hayati, 2019)⁷. Siswa juga semakin puas apabila daya tanggap dan empati dari pihak sekolah ikut ditingkatkan, contohnya melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem administrasi kebutuhan siswa, dan layanan guru (Sulhak, Firdaus, dan Agustin, 2020).⁸ Jadi kualitas pelayanan merupakan salah satu yang dapat menentukan kelangsungan hidup atau tidaknya eksistensi suatu lembaga maupun instansi. Pelanggan dalam suatu

⁶ Febrian Murdi Nugroho, Ending Tjahjaningsih. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna ShopeeFood). *Jurnal Of Management*, Vol. 5, No. 3, 2022.

⁷ Dinarista Fatiha Y, Trisno Martono, Jonet Ariyanto N. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di Sma Negeri 1 Jatisrono. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. Volume 7, Nomor 1 (2021)

⁸ Sulhak, Mohammad Firdaus, Agustin Hp. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Smk PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 2, Juni 2020



lembaga layak mendapatkan pelayanan tertentu dan berharap mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dari pihak yang melayani ataupun pemberi layanan. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas akan menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga agar mampu memuaskan pelanggannya/ menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di SMAN 12 Pekanbaru bahwa terdapat kualitas pelayanan di sekolah tersebut masih kurang terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena ataupun gejala-gejala yang ditemukan sebagai berikut:

1. Fasilitas sekolah sudah cukup lengkap dan memadai, hanya saja masih ada beberapa fasilitas yang kurang terpelihara salah satunya seperti peralatan laboratorium.
2. Pengelolaan jaringan internet sudah cukup baik, namun komputernya belum memadai untuk keseluruhan.
3. Jumlah tenaga pengajar sudah sesuai dan memadai, hanya saja masih ada satu, dua orang guru yang mengajar bukan dibidang keahliannya/ tidak sesuai dengan tupoksinya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”** hingga yang menjadi ruang lingkup penelitian ini ialah, kualitas layanan sekolah secara umum, kepuasan peserta didik dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 12 Pekanbaru.

B. Alasan Memilih Judul

Penulis tertarik untuk memilih judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 12 Pekanbaru” didasarkan pada alasan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan menjadi hal penting dalam memajukan lembaga pendidikan.
2. Permasalahan yang dikaji dalam judul diatas sesuai dengan ilmu yang penulis pelajari, yaitu manajemen perkantoran.
3. Penulis memilih judul diatas karena masalah tersebut memungkinkan untuk diteliti oleh penulis, baik berkenaan dengan waktu, maupun kemampuan dari penulis.
4. Lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk melakukan penelitian.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah yang digunakan supaya tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda.

1. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan sebuah perasaan yang datang disaat dia mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan. Kepuasan peserta didik ini timbul dari terpenuhinya kebutuhan yang sesuai



harapan atau melebihi harapannya. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima oleh konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen atau bahkan melebihinya⁹. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka mereka akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas .

2. Kualitas Layanan Sekolah

Sekolah merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, sekolah memberikan layanan berupa layanan pendidikan kepada pelanggannya sebagai pelanggan pendidikan. Jasa merupakan barang yang wujudnya tidak bisa dilihat, artinya jasa merupakan suatu yang abstrak tetapi bisa dirasakan oleh pelanggan terhadap apa yang diterimanya. Kualitas pelayanan, yaitu derajat pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orangtua peserta didik serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi atau melebihi harapan mereka. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang

⁹ Siti Nurhayati. Pengaruh Brand Trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 7, NO. 2, (2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dilakukan oleh suatu lembaga maupun instansi guna memenuhi harapan konsumen¹⁰.

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya perhatian kepala sekolah terhadap kualitas pelayanan di sekolah.
2. Dukungan sekolah terhadap pelayanan belum optimal.
3. Belum diketahui bagaimana kepuasan peserta didik di sekolah.
4. Faktor penyebab belum terlaksananya pelayanan secara maksimal belum diketahui.

E. Batasan Masalah

Mengingat luasnya bahasan objek yang akan diteliti, maka masalah dibatasi yaitu:

1. Kualitas layanan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.
2. Kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.
3. Pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

¹⁰ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Pt Indeks, 2018) h. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru?
3. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru?

G. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

H. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang lain yaitu:

1. Bagi diri sendiri : Menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai kualitas layanan di sekolah terhadap kepuasan peserta didik, untuk



menambah wawasan praktik studi/pengalaman dan menjadi salah satu syarat kelulusan dalam studi perkuliahan.

2. Bagi lokasi penelitian : dengan penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi tentang pengaruh kepuasan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di sekolah sehingga dapat menjalankan perannya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan dan kepuasan peserta didik serta membangun sekolah yang memiliki kualitas tinggi.
3. Bagi jurusan : Memperkaya kajian ilmiah bidang administrasi pendidikan. Selain itu, dapat memberikan informasi kajian lapangan, kenyataan, dan kesenjangan yang terdapat di lapangan.
4. Bagi sumber data : dengan penelitian ini diharapkan agar bisa memberikan hasil yang positif dan mengubah pola pikir mengenai pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik.
5. Bagi pengguna : dengan penelitian ini diharapkan agar bisa memberikan hasil yang positif dan mengubah pola pikir tentang pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di sekolah.
6. Bagi peneliti lain : bisa memberikan hasil yang positif dalam kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di sekolah dan penelitian ini berguna sebagai bahan bacaan dalam melakukan penelitian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Kepuasan Peserta Didik

1. Pengertian kepuasan peserta didik

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin ”*satis*” (artinya cukup baik) dan ”*facto*” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹¹

Menurut kotler dan keller kepuasan adalah hasil evaluasi pelanggan setelah melakukan pembelian barang atau jasa, dan pelanggan merasa bahwa barang atau jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.¹² Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila suatu lembaga memiliki kinerja yang rendah ataupun tidak sesuai dengan keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa. Dan begitu juga sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan ataupun keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa senang.

¹¹ Any Meilani, Dian Sugiarti, Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 3 (2022).

¹² Jasella Handayani, Derriawan, Thaya Whisnu Hendratni. Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Shopping Goods, *Business And Banking* 10 (1), 91-103, 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima oleh konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen atau bahkan melebihinya¹³. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan atupun kenyataan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka mereka akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan ialah perasaan sukacita ataupun frustrasi seseorang yang ada karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa (akibat) terhadap ekspektasi. Jika kinerja tidak memenuhi harapan maka pelanggan tak akan lega. Evaluasi pelanggan atas kinerja produk bergantung di banyaknya faktor, lebih-lebih klasifikasi ikatan loyalitas yang dimiliki pelanggan. Perusahaan maupun lembaga akan bertindak bijaksana menggunakan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, sebab salah satu kunci buat mempertahankan pelanggan merupakan kepuasan pelanggan menurut

¹³ Siti Nurhayati. Pengaruh Brand Trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 7, NO. 2, (2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kotler dalam penelitian (Anggriana, Qomariah, and Santoso 2017).¹⁴

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.¹⁵ Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin meningkatkan dan mengasah kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh baik melalui pendidikan formal atau non formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi.

Peserta didik ataupun pelanggan adalah seorang individu yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.¹⁶

Definisi Pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa baik itu perusahaan/lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa perusahaan/lembaga tersebut. Ada beberapa jenis pelanggan yaitu:

¹⁴ Tegar Pramudita, D., Felix Gunawan, N., Cahya Ningsih, M., & Adilah, R. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Harga dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436.

¹⁵ Asril Mudassir, (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Siswa Berprestasi Menggunakan Metode Composite Performance Index Pada Smk 1 Sigli Berbasis, *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 1(1), 2023.

¹⁶ Ilham, Haqi Maulana (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Eden Kitchen Jakarta pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pelanggan internal

Pelanggan internal atau konsumen internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya. Pelanggan internal ini seperti, peserta didik, guru, karyawan/pegawai sekolah dan kepala sekolah.

b. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal atau konsumen eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi komersil yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari lembaga/organisasi seperti, orang tua siswa, masyarakat dan pengguna lulusan.

c. Pelanggan antara

Pelanggan antara adalah seorang atau sekelompok individu yang tidak menggunakan produk/jasa seperti pelanggan internal, namun tidak berasal dari lingkup perusahaan/lembaga tersebut.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler et al. adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan di bandingkan harapannya.¹⁷ Menurut Park kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon

¹⁷ Juhria A, Meinitasari N, Iqbal F,F, Dkk. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee, *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No 1, 2021.



terhadap produk barang atau jasa yang telah di konsumsi¹⁸. Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif.¹⁹ Mowen and Minor mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.²⁰

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Layanan yang diberikan kepada konsumen akan memacu puas tidaknya seorang konsumen atas pelayanan yang diberikan²¹. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen/lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

¹⁸ Untung Sanjaya, Klemens Wedanaji Prasastyo. Pengaruh Kualitas Layanan, Harg dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Penonton untuk Menonton Film, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 18 (1), h. 103-108, 2016

¹⁹ Jose Priska, Emy Rahmawati, Setio Utomo. Pengaruh Self Efficacy, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol.9, No. 1, 2021

²⁰ Andriyan Huda P, Deni Rustamaji, Sumarni S, Dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Babat Lamongan, *JESYA: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1, 2022

²¹ Awang Surya. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Bogor. *TEKNOSAINS : Jurnal Sains, Teknologi dan Informatika* , 7 (1) 43-56, 2020.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Kualitas produk yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan peserta didik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Proses pembelajaran di sekolah, dalam proses pembelajaran terdapat metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pembelajaran kepada siswanya.
- b. Lingkungan kehidupan sekolah, Lingkungan sekolah termasuk di dalamnya adalah kestabilan kondisi kehidupan baik menyangkut guru maupun siswanya.
- c. Komunikasi, yaitu adanya komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak pengajar dengan siswa dalam aktivitas sehari-hari di sekolah juga menjadi faktor kepuasan siswa.
- d. Pelayanan administrasi dan Manajemen sekolah, sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena kedua hal tersebut merupakan kegiatan yang vital dalam mengatur roda organisasi dalam hal ini adalah sekolah.²²

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik dapat dipengaruhi oleh proses pembelajaran yang dilakukan di sekolah seperti, bagaimana cara guru memberikan atau menyampaikan materi pembelajaran, bagaimana lingkungan kehidupan sekolah apakah peserta didik nyaman serta menyangkut guru maupun peserta didik,

²² Nur Indah Sari, *Skripsi: Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah pada Masa Pandemi Covid-19 di Sma Negeri 8 Gowa*, (UIN Alauddin Makassar 2022).



memiliki komunikasi yang baik satu sama lain antara serta pelayanan administrasi dan manajemen sekolah yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan.

3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Ada empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya yaitu:²³

a. System keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)

Salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ataupun peserta didik dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberi kritik dan saran. Dengan ini peserta didik dapat bebas memberikan pendapat baik berupa kritikan ataupun saran tanpa takut diketahui identitasnya masing-masing.

b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction serveys*)

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan bias dilakukan dengan cara survey, wawancara pribadi dan memberikan angket terhadap pelanggan.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Istilah ini biasanya digunakan untuk perusahaan, dengan cara memerintahkan karyawannya untuk membeli produl lain atau produknya ke toko, hal ini bertujuan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi di lapangan sehingga informasi yang diperoleh bias dijadikan bahan untuk mengambil keputusan. Jika kita

²³ Yuli Asbar , Mochamad Ari Saptari. Analisa dalam Mengukur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Pieces, *Jurnal Visioner & Strategis*, Vol. 6, No. 2, September 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

istilahkan ke dunia pendidikan maka metode ini bisa diterapkan dengan cara melakukan kunjungan sekolah lain atau studi banding ke sekolah yang lebih unggul dan melihat bagaimana sekolah itu bisa lebih unggul, setelah mendapat informasi kita bisa melakukan perbaikan terhadap sekolah tersebut.

d. Analisis pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*)

Cara ini dilakukan dengan menghubungi pelanggan yang telah berhenti, dan menanyakan alasan mereka berhenti jadi pelanggan. Jadi jika peserta didik ada yang ingin berhenti ataupun pindah sekolah kita bisa menanyakan alasannya, misalnya peserta didik tersebut ingin berhenti atau pindah karna selalu di bully oleh kawan-kawannya, maka pihak sekolah bisa menindak lanjutinya.

4. Indikator kepuasan pelanggan/peserta didik

Menurut Hill, Brierly & Mc Dougall dalam Jurnal kajian islam dan pendidikan kepuasan merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan peserta didik merupakan hasil pengukuran peserta didik atas serangkaian kinerja yang diberikan lembaga pendidikan dalam memenuhi segala kebutuhan peserta didik selama menempuh pendidikan di suatu lembaga pendidikan. Adapun indikator penentu kepuasan yang dikembangkan oleh Tjiptono yaitu:²⁴

²⁴ Makhfudhoh Alfiani F, Abdul Azizi, Lolytasari. Pengaruh Layanan Administrasi Kelembagaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, Vol. 4, No. 1, 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan.

- b. Minat berkunjung kembali atau menggunakan produk

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau menggunakan kembali jasa atau produk yang terkait.

- c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

B. Kualitas Layanan

1. Pengertian kualitas layanan

Juran, J.M. memandang kualitas sebagai kecocokan dalam suatu pemakaian yang lebih menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Dan harus selalu di ingat bahwa yang terpenting adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, kualitas merupakan suatu keunggulan.²⁵ Feigenbaum, A.V. menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Kemudian, Garvin berpendapat bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga

²⁵ Juran Joseph M. *Critical Evaluation In Business And Management*. New York : Ronaldhedge. h. 337

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kecakapan dan keahlian.²⁷

Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Dan juga kualitas menurut Goesth dan Davis dalam buku fandy dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁸ Artinya kualitas merupakan suatu tolak ukur yang menjadi sebuah acuan siswa dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh penerima layanan atau pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kualitas sekolah merupakan aspek yang selalu diperhatikan guna menjamin siswa mendapatkab pendidikan yang baik dan berkualitas. Untuk mencapai capaian pendidikan yang baik diperlukan proses dan system pendidikan yang berkualitas, yang mampu dalam mewujudkan pendidikan yang memenuhi kebutuhan manusia, menyesuaikan dengan

²⁶ Eka Trafiltra Oktaria, Khairudin, Riski Setiawan. Promosi dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Siswa Pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Language Exchange (Le) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14 No. 1 April 2023

²⁷ Ernawati Waridah. *Kamus Bahasa Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Bmedia: 2017), h. 153.

²⁸ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Pt Indeks, 2018) h. 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemajuan jaman, dan mampu selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitasnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa pelayanan adalah cara melayani pelanggan atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.²⁹ Pelayanan yang berkualitas merupakan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan. Jika suatu instansi memberikan pelayanan yang unggul, maka instansi tersebut akan meraih manfaat yang besar, terutama dapat menciptakan kepuasan konsumen dan memberikan persepsi yang baik terhadap perusahaan. Empat unsur pokok yang merupakan kesatuan pelayanan yang terintegrasi adalah kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.³⁰

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan di sini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

²⁹ Ermawati Waridah, *Loc. Cit* h. 257.

³⁰ Farid Gunawan. *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Di Sekolah* (Guepedia : Januari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun. Layanan dalam pembelajaran dapat dikatakan sebagai gambaran mengenai baik buruknya hasil yang dicapai oleh guru dan peserta didik dalam proses pembelajaran yang dilaksanakan sekolah dianggap berkualitas apabila berhasil mengubah sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik dalam upaya memberikan layanan pembelajaran yang bermutu ataupun berkualitas.³¹

Rangkuti mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut.³² Artinya suatu pelayanan yang dilakukan baik itu dalam lembaga pendidikan, perusahaan dan instansi lainnya dapat menarik para pelanggan pengguna layanan tersebut.

Menurut Lewis dan Booms, kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan yaitu peserta didik. Selanjutnya menurut Tjiptono, kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga maupun perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Jadi

³¹ Muhammad Rizaldi Aznan, Rini Setya Ningsih. Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran di Sman 1 Kampar. *Jurnal Cerdas Mahasiswa*, Vol.5 No.1 2023

³² Hayatiningrum, D., & Kardoyo, K. Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 20



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah kesan konsumen atau pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah lembaga/perusahaan.³³

Kualitas pelayanan juga merupakan upaya memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.³⁴

Kualitas layanan ini merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan, bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diistilahkan dengan istilah EDUQUAL yang berdasarkan pada konsep SERVQUAL. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik.

³³ Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek* (Serang : Bintang Sembilan Visitama, 2021), Cet 1, h. 15

³⁴ Alfian Sulisty Herlambang, Edi Komara. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan), *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Vol. 7, No. 2, 2021.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Layanan khusus di Sekolah
 - a. Layanan bimbingan konseling

Bimbingan dan konseling dapat diartikan secara umum sebagai bentuk bantuan. Namun dalam pengertian yang sebenarnya, tidak setiap bentuk bantuan adalah bimbingan. Sesuai SK Mendikbud 25/1995 bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan untuk peserta didik baik secara perorangan maupun kelompok, agar mandiri dan berkembang secara optimal, dalam bimbingan pribadi, bimbingan sosial, bimbingan belajar, dan bimbingan karir, melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung, berdasarkan norma-norma yang berlaku. Secara umum layanan bimbingan dan konseling bertujuan membantu peserta didik mengenal bakat, minat, dan kemampuannya serta memilih dan menyesuaikan diri dengan kesempatan pendidikan untuk merencanakan karier yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja³⁵.

- b. Layanan perpustakaan sekolah

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif.

³⁵ Wildan Zukarnain, *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*. Pt : Bumi Aksara. Cet 1 2018. h. 6-8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana³⁶.

c. Layanan laboratorium sekolah

Laboratorium dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran di sekolah merupakan salah satu faktor untuk memfasilitasi peserta didik dalam menerapkan teori yang telah diajarkan oleh guru di dalam kelas. Laboratorium sekolah digunakan untuk melaksanakan praktek, eksperimen, meneliti, membuktikan teori-teori yang didapatkan di buku, dan sebagainya.

³⁶ Elva Rahmah. Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi, (Penerbit: Pre-adamedia Group, Cet 1, 2018) h. 3



Sehingga peserta didik akan mempunyai keyakinan mendalam bahwa apa yang mereka dapatkan secara teoritik memang dapat dibuktikan secara empirik. Oleh sebab itu laboratorium perlu dikelola agar dapat berperan maksimal untuk mendorong efektivitas serta optimalisasi proses pembelajaran di sekolah.

d. Layanan ekstrakurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler sebagai pendamping kurikuler di sekolah, memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk dapat mengembangkan potensi, minat, bakat, dan hobi yang dimilikinya di luar jam pelajaran wajib. Bahkan dalam praktiknya, pelajaran ekstrakurikuler seringkali menjadi ciri khas suatu sekolah. Hal ini dikarenakan dalam menyediakan jenis kegiatannya disesuaikan dengan visi dan misi serta kondisi sekolah, terutama sekali dengan sarana dan prasarana yang tersedia. Sehingga setiap sekolah akan mempunyai jenis kegiatan ekstrakurikuler yang berbeda. Ekstrakurikuler perlu dikelola profesional agar bisa memberikan nilai tambahan bagi peserta didik dan dapat menjadi barometer perkembangan atau kemajuan sekolah yang seringkali diamati oleh wali murid maupun masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan kegiatan ekstrakurikuler secara ideal menurut adalah menumbuh kembangkan pribadi siswa yang sehat jasmani dan rohani, bertakwa kepada Tuhan YME, memiliki kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial, budaya dan alam sekitarnya, serta menanamkan sikap sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab melalui berbagai kegiatan positif di bawah tanggung jawab sekolah. Kegiatan ekstrakurikuler tersebut diarahkan pada pembimbingan kecakapan hidup peserta didik, yang meliputi kecakapan individual kecakapan sosial, kecakapan vokasional, kecakapan intelektual dan pembimbingan kepemudaan³⁷.

e. Layanan usaha kesehatan sekolah

Program usaha kesehatan sekolah yang dikenal dengan Trias UKS yaitu: pendidikan kesehatan, pelayanan kesehatan, serta pembinaan lingkungan sekolah sehat, merupakan suatu hal penting dalam mewujudkan peserta didik yang sehat dan cerdas. Sebab sekolah adalah faktor yang paling banyak berpengaruh terhadap perkembangan kebiasaan hidup sehat anak di luar lingkungan keluarga.

³⁷ Rafsanjani, A., Sembiring, A., Yunita, E., & Zuchairunnisa, Z. (2023). Pentingnya Layanan Khusus Di Sekolah Dalam Menunjang Pembelajaran Peserta Didik. *Journal On Education*, 5(3)



Pembinaan dan pengembangan usaha kesehatan sekolah adalah upaya pendidikan dan kesehatan yang dilaksanakan secara terpadu, terarah, dan bertanggung jawab dalam menanamkan, menumbuhkan, serta melaksanakan prinsip hidup sehat dalam kehidupan sehari-hari, peranan sekolah pada masa kini menentukan kesehatan masyarakat di masa depan. Tujuan umum UKS adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan dan prestasi belajar peserta didik dengan meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat. Sedangkan secara khusus tujuan UKS adalah untuk memupuk kebiasaan hidup sehat dan mempertinggi derajat kesehatan peserta didik.

f. Layanan kafetaria sekolah

Layanan kantin atau kafetaria merupakan salah satu bentuk layanan di sekolah yang berusaha menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan siswa atau personil sekolah. Kantin sekolah sebagai bagian integral dari keseluruhan program sekolah, sehingga tidak dipandang sebagai tempat pembuat keuntungan atau bisnis semata. Kafetaria juga dimanfaatkan sebagai media penanaman nilai hidup sehat bagi peserta didik, misalnya kebiasaan untuk selalu memilih makanan yang bersih, sehat, dan bergizi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh sebab itu kafetaria sekolah harus dikelola dengan baik, bukan hanya dari sisi pengadaan makanan saja, namun kebersihan lokasi dan pelayanan sekolah pun harus dipastikan berkualitas tinggi. Kafetaria/kantin sekolah juga dijadikan sebagai wahana untuk mendidik siswa tentang kesehatan, kebersihan, kejujuran, saling menghargai, nilai disiplin dan lainnya.

g. Layanan koperasi sekolah

Pembentukan koperasi sekolah di kalangan siswa dilaksanakan dalam rangka menunjang pendidikan siswa dan latihan berkoperasi. Koperasi sekolah sebagai langkah awal untuk menumbuhkan budaya koperasi dan bisadijadikan sebagai wadah untuk memperlihatkan atau bahkan menjual hasil karya atau usaha peserta didik pada saat mengikuti mata pelajaran kewirausahaan di sekolah Koperasi sebagai organisasi harus dapat bekerja dan melaksanakan kegiatan usahanya untuk mencapai tujuan sehingga bisa mandiri atau berdiri sendiri. Hal itu juga merupakan sasaran akhir dari koperasi sekolah. Jika koperasi sekolah mampu berdiri sendiri, maka akan mampu membangun lingkungan sekolah yang lebih baik.

h. Layanan organisasi siswa intra sekolah

OSIS merupakan suatu organisasi yang berada di tingkat sekolah menengah di Indonesia yaitu SMP dan SMA, OSIS beranggotakan seluruh siswa yang berada pada sekolah.

Secara organisasi, OSIS merupakan satu-satunya wadah organisasi siswa yang sah di sekolah dan tidak mempunyai hubungan organisatoris dengan OSIS di sekolah lain serta tidak menjadi bagian/alat dari organisasi lain yang ada di luar sekolah. Sedangkan secara fungsional, OSIS merupakan organisasi yang dibentuk dalam rangka pelaksanaan kebijaksanaan pendidikan, khususnya di bidang pembinaan kesiswaan. Jalur pembinaan kesiswaan secara nasional terkenal dengan nama "empat jalur pembinaan kesiswaan" yaitu jalur organisasi kesiswaan, latihan kepemimpinan, kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan wawasan wiyatamandala.

3. Dimensi kualitas layanan

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles* (nyata). Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability* (keandalan). Mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan). Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence* (kompetensi). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi.
- e. *Access* (mengakses). Meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy* (kesopanan). Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication* (komunikasi). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
- h. *Credibility* (kredibilitas). Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
- i. *Security* (keamanan). Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer* (memahami pelanggan). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pengembangan selanjutnya kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all.³⁸

- a. Aset berwujud/nyata (*Tangibles*), yaitu : fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan yang berbentuk fisik, seperti gedung kantor, peralatan kantor, kebersihan, kenyamanan kantor dan lain lain.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian atau Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

³⁸ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur: Uin Khas Press, 2023), Cet Ke-1, h. 57-58.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Unsur-unsur pelayanan
 - a. *Attitude* (Sikap) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif).
 - b. *Ability* (Kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.
 - c. *Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
 - d. *Accountability* (Tanggung Jawab) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- e. *Appearance* (Penampilan) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- f. *Action* (Tindakan) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Tidakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksudkan dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*), yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

- 5. Bentuk-bentuk pelayanan
 - a. Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
- b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70–80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, keduanya sering bergabung.

Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.³⁹

Bentuk jasa layanan pendidikan layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan

³⁹ Eka Elviana Zainal Putri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Arosbaya, *Jurnal Eco-Socio: Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi* 6 (1), 31-36, 2022



kepada *stakeholder* internal dan eksternal. *Stakeholder* internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). *Stakeholder* eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum. Keberhasilan ekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan butged cukup banyak pada lembaga pendidikan. Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan dapat dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap. Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

- 1) Layanan Pokok. Yang termasuk dalam layanan pokok disini meliputi layanan kebutuhan siswa akan pembelajaran yakni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



berupa pengembangan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- a. Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang tanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
 - b. Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
 - c. Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa, ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
 - d. Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.
- 2) Layanan Bantu. Perubahan dinamika masyarakat yang cepat, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- a. Pelayanan perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.
- b. Pelayanan gedung dan halaman sekolah. Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.
- c. Pelayanan kesehatan dan keamanan. Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.⁴⁰

6. Indikator kualitas layanan

Menurut Pasuraman dkk, dalam jurnal kajian islam dan pendidikan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini memiliki lima dimensi pengukuran yang dikenal dengan istilah RATER. Dalam pendidikan, RATER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan pada suatu sekolah dengan indikator-indikator sebagai berikut:⁴¹

- a. Keandalan yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya, kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- b. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap sekolah. Artinya siswa memilih suatu lembaga pendidikan sebagai tempat untuk menuntut ilmu dan mengembangkan potensi dalam dirinya. Lembaga pendidikan juga harus memberikan seluruh fasilitas pelayanan

⁴⁰ Bambang Wiyono, Produk-Produk Jasa Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3 No. 2 April 2020

⁴¹ Makhfudhoh Alfiani F, *Loc. Cit*



pendidikan secara pasti tidak ada yang disalah gunakan dan secara pasti siwa merasa puas terhadap seluruh layanan akademik.

- c. Empati yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Artinya seorang guru/pegawai sekolah mampu membaca ataupun memahami perasaan siswanya dan mampu menanggapi kebutuhan siswanya, dalam lingkungan sosial perasaan empati sangat dibutuhkan dalam berinteraksi dengan oranglain.
- d. Ketanggapan/daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan. Artinya ketersediaan guru ataupun pegawai lainnya dalam membantu dan menyikapi keluhan siswa baik itu permasalahan dalam proses pembelajaran ataupun masalah pribadi, guru/pegawai sekolah bersedia meluangkan waktu, memberikan solusi dan menyelesaikan masalah yang dialami siswa.
- e. Aset berwujud/nyata yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Artinya layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat dan diraba maka aspek berwujud ini penting dalam mengukur layanan karena siswa menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas layanan. Berwujud dalam lembaga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan yaitu bentuk fisik suatu lembaga mulai dari bangunan, lingkungan sekolah, ruangan yang nyaman dan fasilitas-fasilitas lainnya.⁴²

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberi batasan terhadap kerangka teoritis. Konsep operasional diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, maka perlu dioperasionalkan konsep-konsepnya agar lebih terarah.

Kepuasan peserta didik (variabel Y) yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan maka hasilnya pelanggan tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Indikator yang dioperasionalkan sebagai berikut:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang diterima/dirasakan oleh pelanggan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau menggunakan kembali jasa atau produk yang terkait.

⁴² Maryana, Maya Christiany. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, Vol.5 No.2 Januari 2022



c. Ketersediaan merekomendasikan

Merupakan ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

Kualitas layanan (variabel X) yaitu derajat pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orangtua peserta didik serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi atau melebihi harapan mereka. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga maupun instansi guna memenuhi harapan konsumen. Indikator yang dioperasionalkan sebagai berikut:

- a. Keandalan : yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap : yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Jaminan kepastian : yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- d. Empati : yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- e. Aset berwujud/nyata yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

Asumsi yang diajukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan sekolah dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas 12 Pekanbaru.
- b. Kualitas layanan Sekolah Menengah Atas 12 Pekanbaru dipengaruhi oleh beberapa faktor berdasarkan teori yang ada.

2. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan teoritis dan konsep operasional diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_a : X \neq Y$$

$$H_o : X = Y$$

Keterangan:

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sma 12 Pekanbaru.

H_o : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sma 12 Pekanbaru.

E. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari dari manipulasi terhadap suatu karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-



benar belum ditekiti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan maksud untuk menghindari manipulasi/duplikasi.

1. Dwi Wahyuni Putri (2019) meneliti dengan judul: Pengaruh Service Excellent Dan Performance Terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Muamalat Harkat Sukaraja. Hasil penelitian dwi wahyuni putri menunjukkan bahwa service excellent dan performance berpengaruh terhadap citra bank BPRS Muamalat Harkat Sukaraja. Hal ini diketahui dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah diperoleh dan menunjukkan pengaruh terhadap citra bank BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Persamaan penelitian wahyuni dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah sama-sama melihat pengaruh pelayanan terhadap lembaga. Adapun perbedaannya terletak pada jumlah variabel dan fokus penelitian wahyuni ialah pengaruh pelayanan dan performance terhadap citra bank, sedangkan yang akan peneliti teliti ialah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik.

2. Ayuni Tri Haryanti (2019) Meneliti dengan Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di Smk Taman Siswa Banjarnegara. Hasil penelitian ayuni tri haryanti menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Siswa Banjarnegara. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik, adanya pengaruh positif antara citra sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan emosional juga berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di SMK Taman Siswa Banjarnegara.

Persamaan penelitian ayuni dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti ialah sama-sama meneliti mengenai pengaruh dari pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada jumlah variabelnya dan titik fokus penelitian yang berbeda.

3. Irmawati Harjani Putri (2018) Meneliti dengan Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primaga Gading Serpong. Hasil penelitian irmawati harjani putri membuktikan bahwa adanya pengaruh besar antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan primaga gading serpong. Akan tetapi tidak menutupi kekurangan bahwa kepuasan siswa tidak hanya disebabkan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

Persamaan penelitian irmawati dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ialah sama-sama membahas mengenai pengaruh pelayanan dalam suatu lembaga pendidikan. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, waktu serta tempat yang akan diteliti. Penelitian irmawati berlangsung pada tahun 2018 lalu sedangkan

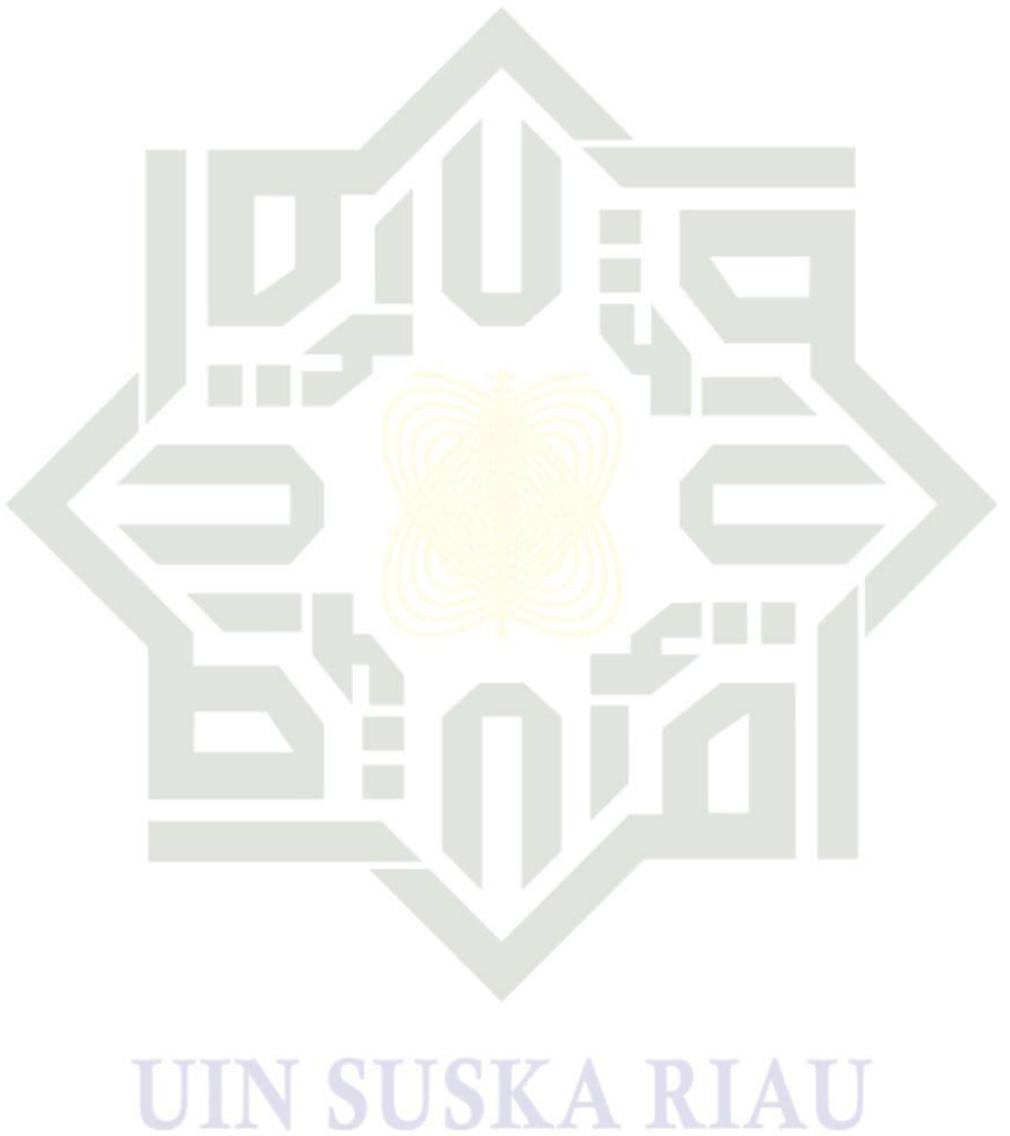
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yang akan dilakukan peneliti ini mulai pada tahun 2023 hingga selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi. Menurut Sugiono, Penelitian korelasi berkaitan dengan pengumpulan data untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi atau bentuk arah hubungan diantara dua variabel atau lebih dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang satu (variabel bebas) terhadap yang lainnya (variabel terikat).⁴³

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 12 Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini telah melalui beberapa pertimbangan dan berdasarkan hasil studi pendahuluan bahwa hal-hal yang ingin peneliti teliti ada di lokasi ini. Dan waktu penelitian ini yaitu dari bulan januari sampai maret 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik di SMAN 12 Pekanbaru. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R Dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 7.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta didik di SMAN 12 Pekanbaru yang berjumlah 1.295 orang mulai dari kelas X, XI dan XII.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki populasi tersebut.⁴⁴ Sampel merupakan turunan yang masih dalam bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti bias menarik kesimpulan yang dapat mewakili ketertarikan dalam sebuah populasi. Sampel pada penelitian ini adalah peserta didik di SMAN 12 Pekanbaru dengan jumlah 207 responden. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik sampling yang dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*.

Desain pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling*. Karena dengan *Nonprobability sampling* dapat memberikan informasi yang sangat berguna dalam sebuah populasi. *Nonprobability sampling* dibedakan menjadi beberapa

⁴⁴ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Dok: Rajawali Pers, 2022), H. 118.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kategori, yaitu *convenience sampling*, *purposive sampling*, *judgment sampling*, dan *quota sampling*. Sesuai dengan penelitian ini, maka penulis akan menggunakan *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah pengambilan sampel terbatas pada kelompok sasaran spesifik. Pengambilan sampel dalam hal ini terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, entah karena mereka adalah satu-satunya yang memilikinya atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti.⁴⁵ Ada dua tipe utama *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (*judgment sampling*) serta pengambilan sampel kuota (*quota sampling*). Namun, pada penelitian ini penulis hanya akan menjelaskan mengenai *judgment sampling* yang mana akan penulis gunakan sebagai dasar pengambilan sampel.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *judgment sampling*. *Judgement sampling* melibatkan berbagai pilihan subjek penelitian yang memiliki posisi terbaik atau berada di tempat yang paling menguntungkan dalam menyediakan informasi. Responden yang diperlukan untuk mengisi kuesioner penelitian yaitu peserta didik SMAN 12 Pekanbaru khususnya kelas 12. Selain itu, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan keberlangsungan sekolah.

⁴⁵ Siti Aisyah Siregar. *Kumpulan Jurnal Akreditasi Sinta (Akuntansi Keuangan) Edisi I* (Bejar Mudah Akuntansi 2024). h 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menampilkan data. Data Penelitian ini akan dikumpulkan dengan teknik:

1. Angket

Angket (Kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden . Dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti. Angket ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sman 12 Pekanbaru. Angket ini ditujukan kepada peserta didik di Sman 12 Pekanbaru. Item jawaban dari setiap pernyataan responden diberi skor, penilaian jawaban di kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Skor Penilaian

No	Pernyataan	Skor Penilaian
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data secara tertulis dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada dilokasi. Teknik ini digunakan oleh penulis untuk memperoleh data mengenai sejarah lokasi penelitian, visi misi, perkembangan kualitas layanan sekolah, keadaan guru, peserta didik di sekolah dan deskripsi tugas.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Pengujian validitas bertujuan untuk melihat keandalan atau keshahihan (ketepatan) suatu alat ukur. Dalam penelitian ini, validitas dapat diketahui dengan melakukan analisis factor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor instrument dengan skor totalnya. Hal ini dilakukan dengan korelasi *product moment*. Rumus yang dapat digunakan dengan menggunakan nilai asli adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

N = Banyaknya siswa

X = Skor item

Y = Skor total⁴⁶

setelah setiap butir soal instrument dihitung besarnya koefisien dengan skor totalnya, maka langkah selanjutnya adalah menghitung uji-t dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi r hitung

n = Jumlah responden

selanjutnya membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} guna menentukan apakah butir soal tersebut valid atau tidak, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka butir soal tersebut tidak valid
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka butir soal tersebut valid

Instrumen yang valid bila terdapat kesamaan data yang terkumpul dan data yang sesungguhnya terjadi. Apabila instrument tersebut valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan apabila instrument tersebut tidak valid maka instrument tersebut harus diganti atau dihilangkan.

⁴⁶ Hartono, 2012, Statistik Untuk Penelitian, (Pekanbaru: Zanafa Publishing), hal. 84.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji validitas angket kualitas layanan sekolah diujikan pada 30 orang responden. Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi dari rumus $df = N-2$ dengan signifikan 5% diketahui nilai r tabel adalah 0,361. Artinya apabila r hitung < dari 0,361 maka item tersebut tidak valid, sebaliknya jika r hitung > dari 0,361 maka item tersebut valid.

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan r tabel yang disandarkan pada koefisien validitas sebesar 0,361 :

Tabel 3.2
UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN ANGKET KUALITAS LAYANAN SEKOLAH

No item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,681	0,361	Valid
2	0,686	0,361	Valid
3	0,424	0,361	Valid
4	0,66	0,361	Valid
5	0,837	0,361	Valid
6	0,523	0,361	Valid
7	0,736	0,361	Valid
8	0,556	0,361	Valid
9	0,467	0,361	Valid
10	0,692	0,361	Valid
11	0,686	0,361	Valid
12	0,385	0,361	Valid
13	0,762	0,361	Valid
14	0,78	0,361	Valid
15	0,529	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 15 item pernyataan tentang kualitas layanan sekolah memiliki nilai r hitung > 0,361 sehingga 15 item tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai item pernyataan dalam pengumpulan data tentang kualitas layanan sekolah.

Tabel 3.3

UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN ANGKET KEPUASAN PESERTA DIDIK

No item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,673	0,361	Valid
2	0,736	0,361	Valid
3	0,457	0,361	Valid
4	0,707	0,361	Valid
5	0,644	0,361	Valid
6	0,46	0,361	Valid
7	0,699	0,361	Valid
8	0,727	0,361	Valid
9	0,539	0,361	Valid
10	0,618	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 10 item pernyataan tentang kualitas layanan sekolah memiliki nilai r hitung > 0,361 sehingga 10 item tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai item pernyataan dalam pengumpulan data tentang kualitas layanan sekolah.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrument atau ketepatan peserta didik dalam menjawab alat evaluasi tersebut. Suatu alat evaluasi (instrument) dilakukan bila reliabilitasnya tinggi. Untuk mengetahui apakah suatu tes memiliki reliabilitas tinggi, sedang, atau rendah dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitasnya dengan rumus :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r_{11} \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien Reliabilitas

S_i = Standar Deviasi butir ke-i

S_t = Standar Deviasi skor total

n = Jumlah soal tes yang diberikan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali). Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (skala likert 1-4) peneliti menggunakan skala likert 4 poin atau genap karna dapat membantu dalam menghindari “*Central Tendency Bias*” yang dapat terjadi pada skala likert ganjil, jadi metode yang peneliti gunakan ialah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0,6, dapat ditentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Menurut sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik.⁴⁷

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali. Artinya instrumen yang reliabel merupakan instrumen

⁴⁷ Duwi priyatno. *Buku saku analisis statistik data spss*. (Yogyakarta: badan penerbit mejiakom. Cet pertama 2011) h.69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memberikan hasil yang sama walau waktu yang digunakan berbeda. Sedangkan apabila instrumen tersebut tidak reliabel maka instrument tersebut harus di ganti atau dihilangkan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh hasil perhitungan reliabilitas dari tabel berikut :

TABEL 3.4
UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN ANGKET
KUALITAS LAYANAN SEKOLAH

Angket	Jumlah Item Soal	Nilai <i>Cronbach</i> <i>Alpha</i>	Ket
Kualitas Layanan Sekolah	15	0,894	Reliabel

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* angket kualitas layanan sekolah sebesar $0,932 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrument atau alat ukur data tersebut bersifat reliabel. Dengan demikian angket tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL 3.5
UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN ANGKET
KEPUASAN PESERTA DIDIK

Angket	Jumlah item soal	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Ket
Kepuasan Peserta Didik	10	0,850	Reliabel

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* angket kepuasan peserta didik sebesar $0,850 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau alat ukur data tersebut bersifat reliabel. Dengan demikian angket tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Data hasil penelitian perlu dianalisis untuk menginterpretasikan data yang telah terkumpul sekaligus untuk menjawab hipotesis penelitian. Untuk menganalisis data yang diperoleh selama penelitian ada beberapa teknik analisis data yang digunakan, yaitu:⁴⁸

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik digunakan untuk menganalisis data yang menggambarkan hasil dari data yang sudah didapatkan dari tiap-tiap variabel yang diteliti sehingga lebih mudah dipahami. Penyajian data melalui table, grafik, diagram lingkaran, pictogram, rata-rata (mean), median, modus (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil,

⁴⁸ Irmawati Harjani Putri, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagaman Gading Serpong*, (Jakarta: UIN Hidayatullah, 2018), h. 244.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

2. Uji Prasyarat Analisis**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel yang diambil berkontribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini data menggunakan uji normalitas dengan *kolmogorov smirnov*. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dapat dikatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X dan variabel Y memiliki kesesuaian atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas yaitu, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan Y, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan Y.⁴⁹

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang penulis gunakan untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Layanan Sekolah (X) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Dimana data yang sudah

⁴⁹ Ismail Ilyas Mhd, Ilyas Irhashih Nurfikriyah. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Cet. I; Depok: Rajawali Pers, 2023) h.301-305.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkumpul akan dianalisa dengan menggunakan rumus, yaitu untuk memprediksi hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

Melalui persamaan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel dependent (variabel terikat dipengaruhi)

a = konstanta interpersi

b = koefisien

x = variabel independent (variabel bebas mempengaruhi)

rumus diatas merupakan rumus regresi X atau Y, dimana dalam menghitung harga a dan b dapat digunakan rumus berikut

ini :

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

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

Pengujian selanjutnya yaitu memberikan interpretasi terhadap korelasi dengan menggunakan tabel “r” product momen rumus yang dapat digunakan dengan menggunakan nilai asli adalah sebagai berikut:

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

r_{xy} = angka indeks “r” product moment antara variabel X dan Y

X = jumlah skor x

Y = jumlah skor y

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian skor x dan y

n = banyaknya jumlah sampel yang diteliti

3. Uji Parsial (Uji T)

Uji signifikansi secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan *degree of freedom* (df) = n – k.

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig <$ maka:
 - (a) H_a diterima karna memiliki pengaruh yang signifikan
 - (b) H_0 ditolak karna tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- (2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig >$ maka:
 - (a) H_a ditolak karna tidak memiliki pengaruh yang signifikan
 - (b) H_0 diterima karna terdapat pengaruh yang signifikan

4. Uji Koefisien Determinasi

Menghitung besarnya sumbangan variabel X terhadap Y dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

R^2 = nilai koefisien korelasi/ R square

Data yang penulis peroleh akan diproses dengan menggunakan bantuan perangkat komputer melalui program *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)* versi 26.0 for Windows SPSS merupakan salah satu program komputer yang digunakan dalam mengolah data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan presentase yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru tergolong “Baik” dengan presentase yaitu 72,593%.
2. Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru tergolong “baik” dengan presentase yaitu 72,089%.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan Sekolah dengan Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, diketahui T hitung yang dihasilkan sebesar 44,396, dengan T tabel pada taraf signifikan 5% sebesar 2,600. Dengan Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 di tolak. Hasil kontribusi kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 pekanbaru dengan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 90,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru sebesar 90,6% sedangkan sisanya 9,4% dipengaruhi oleh faktor lain.



B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan:

1. Kualitas layanan sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru sudah baik, namun masih memerlukan perbaikan dan perhatian lebih lagi karena kualitas layanan ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan peserta didik. Oleh karena itu pihak sekolah harus meningkatkan perhatiannya lagi.
2. Kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru sudah baik, namun alangkah baiknya lagi perlunya perbaikan dan perhatian lebih lagi agar dapat terciptanya kepuasan pelanggan ataupun peserta didik. Dan kepuasan peserta didik ini tidak hanya di pengaruhi oleh kualitas layanan sekolah saja tetapi juga ada factor yang lain.
3. Dengan segala keterbatasan yang ada pada peneliti, tentunya banyak kekurangan, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan sarannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfan Sulisty Herlambang, Edi Komara, (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan), *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Vol. 7, No. 2.
- Aminatul Juhria, Nurtika Meintasari, Fadel Iqbal Fauzi, Dkk, (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee, *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No 1.
- Amiruddin, (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*, VII (I).
- Andriyan Huda P, Deni Rustamaji, Sumarni S, Dkk, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Babat Lamongan, *JESYA: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1.
- Any Meilani, Dian Sugiarti, (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 8, No. 3.
- Asill Fahmi Lubis, (2021). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung*, (UIN: Raden Intan Lampung).
- Avang Surya, (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Bogor. *TEKNOSAINS : Jurnal Sains, Teknologi dan Informatika*, Vol. 7, No. 1. h. 43-56.
- Asa Setiawardani (2018). “*Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*” Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung 4, no.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Ayuni Tri Hayanti, Nanik Suryani, Fahrur Rozi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik, *Economic Education Analisis Journal*, 8(3),1260-1274.
- Bambang Wiyono, (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 2.
- Dede Kurniasih, (2021). *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*. Cet. 1. Serang : Bintang Sembilan Visitama.
- Dharista Fatiha, Trisno Martono, Jonet Ariyanto (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Negeri 1 Jatisrono. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 7, No. 1.
- Duwi Priyatno (2011). *Buku Saku Analisis Statistik Data Spss*. (Yogyakarta: Badan Penerbit Mediakom. Cet I).
- Eka Elviana, Zainal Putri (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Arosbaya, *Jurnal Eco-Socio: Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi*, Vol. 6, No. 1. h. 31-36.
- Eka Trafiltra Oktaria, Khairudin, Riski Setiawan (2023). Promosi dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Siswa Pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Language Exchange (Le) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14, No. 1.
- Ernawati Waridah (2017). *Kamus Bahasa Indonesia*, Cet. 1. Jakarta: Bmedia.
- Eka Rahmah (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Cet. 1. Penerbit: Prenadamedia Group.
- Fady Tjiptono (2006). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi).
- Fad Gunawan (2020). *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Febrian Murdi Nugroho, Ending Tjahjaningsih (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna ShopeeFood). *Jurnal Of Management*, Vol. 5, No. 3.
- Hartono (2012). *Statistik Untuk Penelitian*. (Pekanbaru: Zanafa Publishing).
- Hayatiningrum, D,& Kardoyo, K. (2019). Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3).
- Ihham, Haqi Maulana, (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Eden Kitchen Jakarta pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Irmawati Harjani Putri (2018). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagaman Gading Serpong*, (Jakarta: UIN Hidayatullah).
- Irmawati Harjani Putri, (2018). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagaman Gading Serpong*, (Jakarta: UIN Hidayatullah), h. 42-44.
- Israil Ilyas Mhd, Ilyas Irhashih Nurfikriyah(2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Cet. I; Depok: Rajawali Pers)
- Istutik Istutik, Dwi Suci Pertiwi (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumbawa Besar). *inspirasi jurnal ilmu-ilmu sosial*. Vol. 18 No. 2.
- Jasella Handayani, Derriawan, Thaya Whisnu Hendratni, (2023). Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Pada Kepuasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsumen Shopping Goods, *Business And Banking*, Vol. 10, No. 1, h. 91-103.

Jose Priska, Emy Rahmawati, Setio Utomo, (2021). Pengaruh Self Efficacy, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol.9, No. 1.

Juan Joseph M. *Critical Evaluation In Business And Management*. New York : Routledge.

Khamdan Rifa'i, (2023). *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur: Uin Khas Press), Cet Ke-1.

Laylatus Sa'adah, Abdullah Fajarul Munir. *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Penerbit Lppm: Universitas KH.A Wahab Asbullah).

Makhfudhoh Alfiani F, Abdul Azizi, Lolytasari, (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, Vol. 4, No. 1.

Maryana, Maya Christiany, (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, Vol. 5, No. 2.

Maulyan, Ff, Yuniati Drajat, D., Angliawati, Ry, Dkk, (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Sains Manajemen*, 4 (1), h. 8-17.

Mudassir, A, (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Siswa Berprestasi Menggunakan Metode Composite Performance Index Pada Smk 1 Sigli Berbasis, *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 1(1).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Muhammad Rizaldi Aznan, Rini Setya Ningsih, (2023). Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran di Sman 1 Kampar. *Jurnal Cerdas Mahasiswa*, Vol. 5, No. 1.
- Muhdar, A., Hasan, J. A., & Refra, M. S. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Armada Papua Logistics Kota Sorong. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2), 437–447.
- Muhdar, A., Hasan, J. A., & Refra, M. S. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Armada Papua Logistics Kota Sorong. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2), 437–447.
- Niken Nanincova (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Café And Bistro: Agora, *Jurnal Mahasiswa Business Management*. Vol 10, No 2.
- Nur Indah Sari, *Skripsi: Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah pada Masa Pandemi Covid-19 di Sma Negeri 8 Gowa*, (Uin: Alauddin Makassar 2022).
- Nurhayati, Siti, (2020). Pengaruh Brand Trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 7, No. 2.
- Rahmat Dimas Sundawa, Yudo Kisworo, Leny Wulansasari, (2022). Identifikasi Kepuasan Pengguna Bus Jakarta Airport Connexion Ditinjau dari Segi Kualitas Pelayanan dan Harga (Studi Kasus di Perum Pengangkutan Penumpang Djakarta) *Jurnal Ilmiah M-Progres*. Vol. 12. No. 2.
- Raisanjani, A., Sembiring, A., Yunita, E., & Zuchairunnisa, Z. (2023). Pentingnya Layanan Khusus Di Sekolah Dalam Menunjang Pembelajaran Peserta Didik. *Journal On Education*, 5(3)
- Siti Aisyah Siregar (2024). *Kumpulan Jurnal Akreditasi Sinta (Akuntansi Keuangan)* Edisi I (Penerbit: Belajar Mudah Akuntansi).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Suhyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R Dan D*, (Bandung: Alfabeta).
- Suhak, Mohammad Firdaus, Agustin Hp, (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Smk PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol. 3, No. 2.
- SyahfitriM., & KusnantoD. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(1), 216-237.
- Tegar Pramudita, Felix Gunawan, Cahya Ningsih, Dkk, (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Harga dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), h. 424-436.
- Tohirin, (2022). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Depok: Rajawali Pers).
- Tony Wijaya, (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Pt Indeks).
- Untung Sanjaya, Klemens Wedanaji Prasastyo, (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harg dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 18 (1), h.103-108.
- Widan Zukarnain (2018). *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*. Pt : Bumi Aksara. Cet 1.
- Yeti Asbar , Mochamad Ari Saptari (2017). Analisa dalam Mengukur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Pieces, *Jurnal Visioner & Strategis*, Vol. 6, No. 2.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KISI-KISI INSTRUMEN Kepuasan Peserta Didik (Y)

VARIABEL	INDIKATOR	BUTIR ITEM	JUMLAH
Kepuasan peserta didik	Kesesuaian harapan	1,2,3,4,5,6,7	7
	Minat berkunjung kembali	8,9	2
	Kesediaan merekomendasikan	10	1
JUMLAH		10	10

Kualitas Layanan (X)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	BUTIR ITEM	JUMLAH
Kualitas Layanan	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Bangunan sekolah atau Sarana dan prasarana sekolah	1,2	2
		Penampilan serta kerapian para staf pegawai sekolah.	3	1
		Keramahan para staf pegawai pemberi layanan sekolah terhadap peserta didik.	4	1
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kesediaan peralatan dan fasilitas sekolah.	5	1
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta didik	6	1
		Kondisi fisik bangunan sekolah, kebersihan, kerapian serta kenyamanan lingkungan sekolah.	7	1
		Kedisiplinan.	8	1
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tanggung jawab.	9	1
		Ketanggapan para staf pegawai sekolah terhadap kebutuhan peserta didik.	10	1
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kehadiran para staf pegawai tepat waktu ke sekolah.	11	1
Pelayanan sekolah cepat dan tanggap.		12	1	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Keamanan sekolah	13	1
<i>Emphaty</i> (Empati)	Keramahan dan perhatian terhadap peserta didik.	14	1
	Mengetahui kebutuhan peserta didik.	15	1
JUMLAH		15	15

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN 2

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMAN 12 PEKANBARU

Dalam rangka penyelesaian skripsi. Saya, Nova Erliani bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA 12 Pekanbaru”. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner : Isilah kuesioner ini dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang sudah di sediakan dengan memberikan tanda ceklis (✓).

Pada kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah untuk setiap pernyataan. disediakan empat kemungkinan jawaban yaitu:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

Nama :

Kelas :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



ANGKET VARIABEL Y (KEPUASAN PESERTA DIDIK)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak sekolah dan sesuai dengan harapan saya.				
2	Fasilitas penunjang pembelajaran lengkap sesuai atau melebihi yang diharapkan.				
3	Pihak sekolah menyediakan fasilitas penunjang kegiatan ekstrakurikuler di sekolah sesuai dengan yang saya harapkan.				
4	Pihak sekolah menyediakan lapangan serta fasilitas olahraga yang memadai sesuai harapan saya.				
5	Para pegawai serta staf sekolah bersikap ramah sesuai dengan harapan saya.				
6	Lingkungan sekolah sangat bersih dan nyaman sebagai tempat belajar sesuai dengan harapan saya.				
7	Cara staf pegawai sekolah memberikan pelayanan cukup mengesankan dan prosesnya mudah dilalui sesuai dengan harapan saya.				
8	Pelayanan staf pegawai sekolah yang ramah dan tanggap membuat saya tidak ragu untuk datang berkunjung ke sekolah ini.				
9	Fasilitas sekolah yang lengkap dan lingkungan yang nyaman akan membuat saya ingin berkunjung kembali ke sekolah ini				
10	Saya sering merekomendasikan sekolah ini kepada orang lain, seperti saudara dan orang-orang terdekat saya.				

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



ANGKET VARIABEL X

(KUALITAS LAYANAN SEKOLAH)

	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Kondisi bangunan sekolah dan ruangan-ruangan kelas masih baik serta layak dan nyaman untuk digunakan.				
2	Peralatan atau perlengkapan sekolah seperti, meja, kursi, papan tulis dan lainnya terpenuhi dengan baik.				
3	Penampilan para staf pegawai dalam memberikan pelayanan cukup menarik.				
4	Para staf pegawai sekolah bersikap ramah dan saling menyapa saat memberikan pelayanan terhadap peserta didik.				
5	Pihak sekolah menyediakan peralatan atupun fasilitas sekolah sesuai kebutuhan peserta didik.				
6	Pihak sekolah memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan peserta didik.				
7	Kondisi bangunan sekolah masih terjaga dengan baik serta lingkungan sekolah yang bersih dan tertata rapi sehingga peserta didik merasa nyaman saat melakukan aktifitas belajar mengajar.				
8	Para staf pegawai sekolah selalu disiplin waktu dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik.				
9	Para staf pegawai sekolah selalu memenuhi tanggung jawabnya, salah satunya dengan memberikan pelayanan terbaik dan fasilitas yang memadai untuk peserta didik.				
10	Ketanggapan para staf pegawai sekolah terhadap kebutuhan peserta didik sangat tinggi.				
11	Para staf pegawai sekolah datang tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku di sekolah.				
12	Para staf pegawai sekolah cepat tanggap apabila ada keluhan layanan dari peserta didik				
13	Jaminan keamanan yang diberikan pihak sekolah sudah sesuai harapan peserta didik.				
14	Para staf pegawai sekolah memberikan perhatian dan toleransi terhadap pengguna				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Saifur Kasim Riau

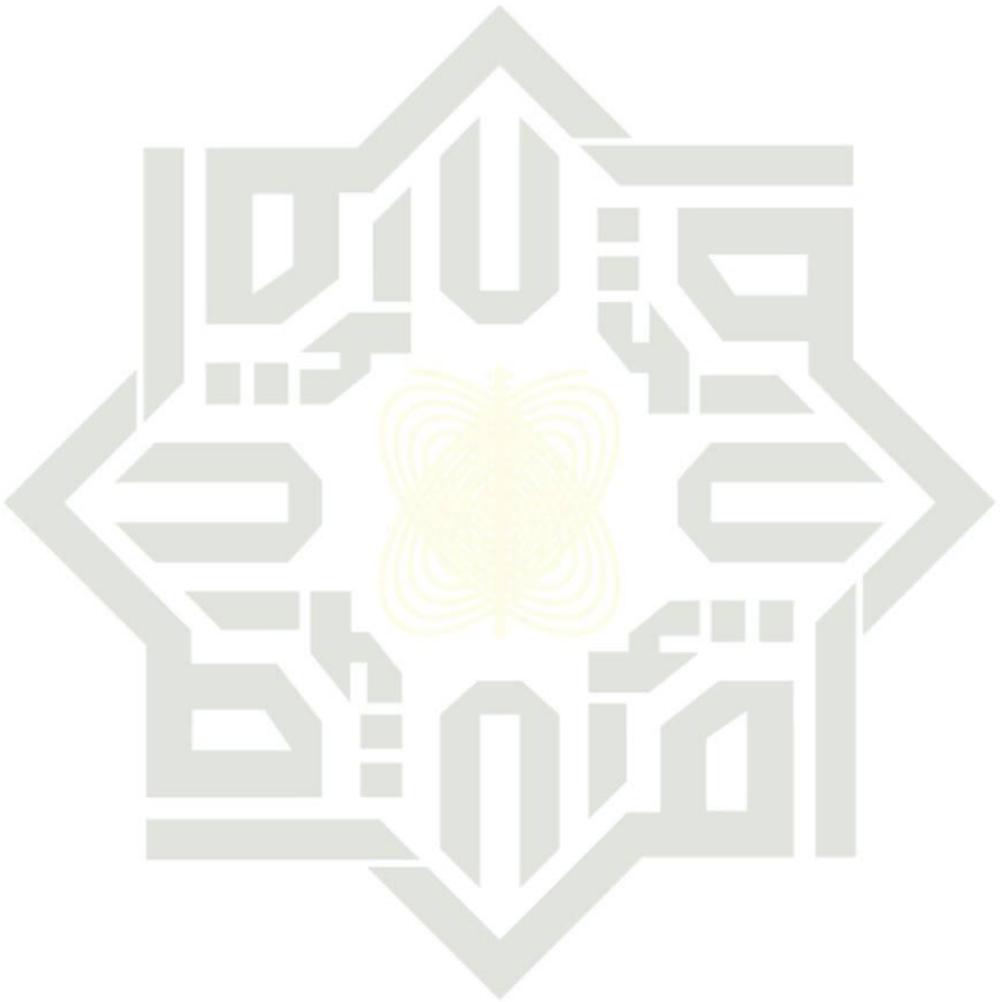
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	jasa ataupun peserta didik apabila terjadi masalah.				
	Para staf pegawai sekolah mengutamakan kepentingan peserta didik.				



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

REKAPITULASI DATA ANGKET KEPUASAN PESERTA DIDIK (Y)

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

No	Y (KEPUASAN PESERTA DIDIK)										TOTAL Y	Skor	%	% Rata2
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10				
1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	31	40	77,5	72,089
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5	
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	40	60	
4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	24	40	60	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100	
6	2	3	4	2	4	2	2	2	2	1	24	40	60	
7	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	23	40	57,5	
8	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24	40	60	
9	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	24	40	60	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	40	77,5	
12	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	23	40	57,5	
13	3	1	1	3	4	3	4	3	2	1	25	40	62,5	
14	3	3	3	4	2	3	2	3	3	1	27	40	67,5	
15	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	26	40	65	
16	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	25	40	62,5	
17	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	22	40	55	
18	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35	40	87,5	
19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	13	40	32,5	
20	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	23	40	57,5	
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	40	92,5	
22	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	23	40	57,5	



23	4	3	4	2	3	2	2	3	2	1	26	40	65
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37	40	92,5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
26	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	28	40	70
27	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	26	40	65
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	40	52,5
29	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35	40	87,5
30	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	25	40	62,5
31	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	22	40	55
32	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	15	40	37,5
33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	40	67,5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
35	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	40	60
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
38	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14	40	35
39	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	25	40	62,5
40	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	22	40	55
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
42	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	35	40	87,5
43	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	40	85
44	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	26	40	65
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32	40	80
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
49	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	27	40	67,5
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
51	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	24	40	60

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

52	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	40	82,5
53	3	3	4	2	3	2	3	2	1	1	24	40	60
54	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22	40	55
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	27	40	67,5
56	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	34	40	85
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	40	95
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	27	40	67,5
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	27	40	67,5
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	40	77,5
62	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	23	40	57,5
63	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35	40	87,5
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28	40	70
65	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	27	40	67,5
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	40	90
67	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	40	82,5
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	40	25
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
70	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	28	40	70
71	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	27	40	67,5
72	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	29	40	72,5
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	40	80
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	40	70
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	40	87,5
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
78	3	2	3	3	2	2	4	2	1	1	23	40	57,5
79	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	28	40	70
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic U

81	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	26	40	65
82	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	40	77,5
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
84	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	26	40	65
85	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	40	70
86	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	24	40	60
87	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	36	40	90
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
89	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35	40	87,5
90	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	40	85
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	40	95
92	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	24	40	60
93	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	28	40	70
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
95	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	27	40	67,5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	40	97,5
97	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	40	72,5
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	40	72,5
99	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33	40	82,5
100	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	14	40	35
101	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	36	40	90
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
103	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	23	40	57,5
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	40	77,5
105	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	22	40	55
106	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	40	85
107	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33	40	82,5
108	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	40	62,5
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



110	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	26	40	65
111	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	40	80
112	3	3	3	4	3	3	1	3	3	1	27	40	67,5
113	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	40	82,5
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33	40	82,5
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	40	77,5
116	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	25	40	62,5
117	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	40	57,5
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40	50
119	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	23	40	57,5
120	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	32	40	80
121	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	21	40	52,5
122	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	24	40	60
123	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	40	80
124	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	24	40	60
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	32	40	80
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
127	4	3	3	4	2	2	3	3	3	1	28	40	70
128	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	23	40	57,5
129	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33	40	82,5
130	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	40	95
131	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34	40	85
132	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	33	40	82,5
133	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36	40	90
134	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	31	40	77,5
135	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34	40	85
136	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32	40	80
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	40	77,5
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



139	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	40	80
140	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	27	40	67,5
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
142	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	40	52,5
143	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	20	40	50
144	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32	40	80
145	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33	40	82,5
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	40	70
147	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	22	40	55
148	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37	40	92,5
149	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	40	65
150	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	29	40	72,5
151	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	27	40	67,5
152	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	26	40	65
153	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	24	40	60
154	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	34	40	85
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
156	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	40	80
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	40	95
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
159	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	40	80
160	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24	40	60
161	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	25	40	62,5
162	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	23	40	57,5
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32	40	80
164	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36	40	90
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
166	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	21	40	52,5
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

168	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1	28	40	70
169	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	16	40	40
170	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	40	80
171	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	40	82,5
172	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35	40	87,5
173	2	2	3	4	2	3	2	3	2	1	24	40	60
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
175	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	40	80
176	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28	40	70
177	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	24	40	60
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
179	4	4	3	3	2	2	2	3	3	1	27	40	67,5
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	40	100
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	40	77,5
182	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	40	80
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	40	75
184	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	23	40	57,5
185	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	40	87,5
186	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	23	40	57,5
187	3	3	3	3	2	3	2	2	1	4	26	40	65
188	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	27	40	67,5
189	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	23	40	57,5
190	2	3	3	3	2	3	2	3	4	1	26	40	65
191	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	23	40	57,5
192	4	1	2	1	4	3	2	1	4	3	25	40	62,5
193	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20	40	50
194	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34	40	85
195	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	25	40	62,5
196	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	31	40	77,5

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

197	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37	40	92,5
198	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	26	40	65
199	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	25	40	62,5
200	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	35	40	87,5
201	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	24	40	60
202	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	24	40	60
203	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	25	40	62,5
204	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	20	40	50
205	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14	40	35
206	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	40	80
207	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	31	40	77,5
Total Per-Pernyataan	647	625	600	615	604	612	603	591	566	506			
Skor Maksimal	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828			
%	78,1401	75,48309	72,46377	74,27536	72,94686	73,91304	72,82609	71,37681	68,35749	61,11111			
%Rata2						72,089							

au

State Islamic U



REKAPITULASI DATA ANGKET KUALITAS LAYANAN SEKOLAH (X)

No	X (KUALITAS LAYANAN)															Total X	Skor	%	% Rata2
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15				
1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	48	60	80	72,617
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	42	60	70	
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	38	60	63,33	
4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	38	60	63,33	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100	
6	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	36	60	60	
7	4	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	36	60	60	
8	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	39	60	65	
9	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	39	60	65	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	49	60	81,67	
12	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	38	60	63,33	
13	3	3	1	1	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2	3	38	60	63,33	
14	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	42	60	70	
15	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	36	60	60	
16	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	41	60	68,33	
17	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	34	60	56,67	
18	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	51	60	85	
19	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3	27	60	45	
20	4	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	40	60	66,67	
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	53	60	88,33	
22	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	32	60	53,33	

- © Hak Cipta
1. Diarara
a. Per
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

23	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	1	4	2	3	4	42	60	70
24	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	60	90
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
26	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	41	60	68,33
27	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	40	60	66,67
28	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	35	60	58,33
29	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	47	60	78,33
30	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40	60	66,67
31	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	4	4	4	4	42	60	70
32	4	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	31	60	51,67
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	42	60	70
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	54	60	90
35	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	40	60	66,67
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55	60	91,67
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
38	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	26	60	43,33
39	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	38	60	63,33
40	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	34	60	56,67
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	53	60	88,33
42	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	55	60	91,67
43	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	44	60	73,33
44	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	40	60	66,67
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	42	60	70
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	46	60	76,67
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	60	73,33
49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	38	60	63,33
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44	60	73,33
51	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	37	60	61,67

putkan sumber:
nyusunan laporan

e Islamic U



2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

52	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	41	60	68,33
53	4	3	3	4	2	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	42	60	70
54	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	37	60	61,67
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	41	60	68,33
56	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	46	60	76,67
57	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	51	60	85
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	41	60	68,33
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	42	60	70
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	42	60	70
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	44	60	73,33
62	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	35	60	58,33
63	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50	60	83,33
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	42	60	70
65	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	60	70
66	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51	60	85
67	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	46	60	76,67
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	23	60	38,33
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	60	73,33
70	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	43	60	71,67
71	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	39	60	65
72	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	43	60	71,67
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	47	60	78,33
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	43	60	71,67
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	60	73,33
76	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	48	60	80
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	60	75
78	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	1	3	3	3	3	38	60	63,33
79	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	41	60	68,33
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	45	60	75

putkan sumber:
nyusunan laporan

e Islamic U



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	41	60	68,33
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	44	60	73,33
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	43	60	71,67
84	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	4	40	60	66,67
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	43	60	71,67
86	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	38	60	63,33
87	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	53	60	88,33
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	42	60	70
89	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	46	60	76,67
90	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	49	60	81,67
91	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	51	60	85
92	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	39	60	65
93	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	40	60	66,67
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56	60	93,33
95	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41	60	68,33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59	60	98,33
97	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	42	60	70
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	60	73,33
99	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	46	60	76,67
100	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	2	28	60	46,67
101	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	51	60	85
102	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	60	73,33
103	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	38	60	63,33
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	44	60	73,33
105	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	37	60	61,67
106	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	51	60	85
107	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	45	60	75
108	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	39	60	65
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	43	60	71,67

putkan sumber:
nyusunan laporan

e Islamic U



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

110	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	40	60	66,67
111	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	46	60	76,67
112	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	40	60	66,67
113	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	60	80
114	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	48	60	80
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46	60	76,67
116	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	40	60	66,67
117	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	36	60	60
118	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	35	60	58,33
119	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	4	3	39	60	65
120	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	46	60	76,67
121	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	35	60	58,33
122	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	4	4	4	4	43	60	71,67
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	42	60	70
124	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	37	60	61,67
125	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	48	60	80
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
127	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	1	4	3	3	3	44	60	73,33
128	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	4	38	60	63,33
129	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	50	60	83,33
130	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	54	60	90
131	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	51	60	85
132	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	50	60	83,33
133	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	51	60	85
134	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	51	60	85
135	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	47	60	78,33
136	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	50	60	83,33
137	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	60	73,33
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100

putkan sumber:
nyusunan laporan

e Islamic U



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

139	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	60	76,67
140	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	39	60	65
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
142	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	35	60	58,33
143	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	4	4	4	3	38	60	63,33
144	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	51	60	85
145	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	46	60	76,67
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	41	60	68,33
147	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	37	60	61,67
148	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	60	95
149	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	43	60	71,67
150	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	44	60	73,33
151	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	42	60	70
152	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	40	60	66,67
153	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	39	60	65
154	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	54	60	90
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	60	73,33
156	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46	60	76,67
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	60	96,67
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60	100
159	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46	60	76,67
160	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	38	60	63,33
161	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	40	60	66,67
162	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	38	60	63,33
163	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	44	60	73,33
164	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	50	60	83,33
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	60	75
166	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2	34	60	56,67
167	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	60	73,33

putkan sumber:
nyusunan laporan

168	3	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1	3	3	3	1	41	60	68,33
169	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	29	60	48,33
170	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	60	76,67
171	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	47	60	78,33
172	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	51	60	85
173	1	2	2	3	4	2	3	2	3	2	1	4	3	3	2	37	60	61,67
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	44	60	73,33
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	60	78,33
176	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42	60	70
177	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	39	60	65
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	60	75
179	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	4	4	3	45	60	75
180	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	54	60	90
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46	60	76,67
182	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	48	60	80
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	60	75
184	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	34	60	56,67
185	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50	60	83,33
186	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	38	60	63,33
187	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	4	2	3	3	3	40	60	66,67
188	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	41	60	68,33
189	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	38	60	63,33
190	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	3	41	60	68,33
191	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	60	63,33
192	3	4	1	2	1	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	40	60	66,67
193	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	35	60	58,33
194	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	48	60	80
195	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40	60	66,67
196	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	60	78,33



2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ncantumkan dan menyebutkan sumber:
nulisannya karya ilmiah, penyusunan laporan

197	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	56	60	93,33		
198	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	41	60	68,33		
199	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	40	60	66,67		
200	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	46	60	76,67		
201	2	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	34	60	56,67		
202	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	4	2	3	2	38	60	63,33		
203	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	41	60	68,33		
204	4	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	34	60	56,67		
205	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	27	60	45		
206	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	46	60	76,67		
207	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	48	60	80		
Total Per-Pernyataan	631	647	625	601	615	604	612	603	591	566	506	602	604	620	592					
Skor Maksimal	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828					
%	76,2	78,14	75,48	72,6	74,28	72,95	73,91	72,8	71,4	68,36	61,1	72,7	72,9	74,9	71,5					
%Rata2	72,617																			
Total Dimensi	2504				3025				1072				1206				1212			
Skor	3312				4140				1656				1656				1656			
%	75,60386473				73,06763285				64,7342995				72,826087				73,1884058			
%Rata2	71,88405797																			

AMPIRAN 5

UJI VALIDITAS

Correlations

	X0 1	X0 2	X0 3	X0 4	X0 5	X0 6	X0 7	X0 8	X0 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X2 0	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	Total	
Person Correlation		.429	0,110	.699	.662	-0,022	.699	.362	0,010	.585	.568	-0,057	.748	.477	0,264	.599	.591	-0,110	.716	.394	0,080	.599	.568	-0,074	.491	.681	
Sig. (2-tailed)		0,018	0,562	0,000	0,000	0,910	0,000	0,049	0,957	0,001	0,001	0,765	0,000	0,008	0,158	0,000	0,001	0,562	0,000	0,031	0,673	0,000	0,001	0,699	0,006	0,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Person Correlation	.429	1	.393	.535	.396	.552	.446	.403	0,223	.410	.398	0,283	.476	.653	0,242	.720	.414	.449	0,304	.438	0,113	.620	.398	.365	0,203	.686	
Sig. (2-tailed)	0,018		0,032	0,002	0,030	0,002	0,014	0,027	0,237	0,024	0,029	0,130	0,008	0,000	0,197	0,000	0,023	0,013	0,103	0,016	0,553	0,000	0,029	0,047	0,082	0,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Person Correlation	0,110	.393	1	0,000	.433	.539	0,148	0,011	.636	-0,183	.555	0,239	0,237	0,239	.589	0,033	.574	0,308	0,175	0,101	.560	-0,050	0,344	.408	-0,133	.424	
Sig. (2-tailed)	0,562	0,032		1,000	0,017	0,002	0,436	0,954	0,000	0,333	0,001	0,203	0,208	0,204	0,001	0,862	0,001	0,098	0,355	0,595	0,001	0,794	0,063	0,025	0,484	0,020	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1. Diulang
 a. Pengulangan untuk kepentingan pemantauan, peningkatan, pemertanian, pemantauan karya ilmiah, penyusunan laporan
 b. Pengulangan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diulang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

© Hak cipta milk UIN Suska Riau
 State Islamic U

Sebutkan sumber:



2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 1 5	Pea rso n Cor rela tion	0,2 42	.58 9**	0,0 00	.61 1**	.52 0**	0,1 59	0,1 71	.47 4**	- 0,0 28	.55 2**	.57 1**	0,2 55	.43 9*	1	0,0 71	.47 4**	0,3 51	0,1 71	0,1 86	.50 3**	- 0,0 18	.43 9*	.41 8*	0,2 61	.52 9**		
	Sig. (2- taille d)	0,1 97	0,0 01	1,0 00	0,0 00	0,0 03	0,4 01	0,3 66	0,0 08	0,8 82	0,0 02	0,0 01	0,1 73	0,0 15		0,7 07	0,0 08	0,0 57	0,3 66	0,3 25	0,0 05	0,9 25	0,0 15	0,0 21	0,1 63	0,0 03		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 1 6	Pea rso n Cor rela tion	.72 0	0,0 33	.70 2**	.43 6*	0,2 86	.56 1*	.53 8**	- 0,0 93	.63 4**	.38 0	0,0 65	.67 5**	.58 0**	0,0 71	1	.41 5*	0,0 50	.61 6**	0,3 30	- 0,1 77	.76 4**	.38 0*	0,1 78	.48 5**	.67 3**		
	Sig. (2- taille d)	0,0 00	0,8 62	0,0 00	0,0 16	0,1 26	0,0 01	0,0 02	0,6 24	0,0 00	0,0 38	0,7 32	0,0 00	0,0 01	0,7 07		0,0 23	0,7 94	0,0 00	0,0 74	0,3 48	0,0 00	0,0 38	0,3 47	0,0 07	0,0 00		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 1 7	Pea rso n Cor rela tion	.59 1*	.41 4*	.57 4**	.47 4**	.72 2**	0,2 49	.56 8**	0,2 07	.56 8**	0,2 85	.66 6**	- 0,0 03	.60 8**	.39 6*	.47 4**	.41 5*	1	0,2 09	.62 8**	0,3 39	.47 9**	.41 5*	.80 1**	.37 5*	0,3 44	.73 6**	
	Sig. (2- taille d)	0,0 01	0,0 23	0,0 01	0,0 08	0,0 00	0,1 84	0,0 01	0,2 73	0,0 01	0,1 27	0,0 00	0,9 86	0,0 00	0,0 30	0,0 08	0,0 23		0,2 68	0,0 00	0,0 67	0,0 07	0,0 23	0,0 00	0,0 41	0,0 63	0,0 00	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 1 8	Pea rso n Cor rela tion	.44 9*	0,3 08	0,0 74	0,2 39	.49 5**	0,1 48	0,3 17	.52 3**	0,1 83	0,1 83	.52 4**	- 0,0 79	.39 3*	0,3 51	0,0 50	0,2 09	1	- 0,0 93	.43 4*	.56 0**	0,1 33	0,2 88	.67 7**	0,1 92	.45 7*		

Sebutkan sumber:

State Islamic U



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 c. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

	Sig. (2-tailed)	0,562	0,013	0,098	0,698	0,204	0,005	0,436	0,088	0,003	0,333	0,334	0,003	0,678	0,032	0,057	0,794	0,268		0,625	0,017	0,001	0,485	0,123	0,000	0,311	0,011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X19	Pearson Correlation		0,304	0,175	.694*	.635*	0,006	.764*	.383*	0,165	.652*	.686*	-0,074	.742*	.389*	0,171	.616*	.628*	-0,093	1	0,333	0,263	.616*	.587*	-0,003	.472*	.707*	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,103	0,355	0,000	0,000	0,975	0,000	0,037	0,384	0,000	0,000	0,697	0,000	0,033	0,366	0,000	0,000	0,625		0,072	0,160	0,000	0,001	0,987	0,008	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X20	Pearson Correlation		.438*	0,101	.377*	.461*	0,295	0,226	0,165	0,271	.628*	0,208	0,232	.404*	.746*	0,186	0,330	0,339	.434*	0,333	1	.477*	.754*	.531*	.400*	.394*	.644*	
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,016	0,595	0,040	0,010	0,114	0,229	0,384	0,148	0,000	0,270	0,218	0,027	0,000	0,325	0,074	0,067	0,017	0,072		0,008	0,000	0,003	0,029	0,031	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X21	Pearson Correlation		0,080	0,113	.560*	-0,079	.479*	0,302	0,158	0,000	.668*	0,084	.451*	0,245	0,085	0,225	.503*	-0,177	.479*	.560*	0,263	.477*	1	0,089	.564*	.422*	0,126	.460*
	Sig. (2-tailed)	0,673	0,553	0,001	0,678	0,007	0,105	0,404	1,000	0,000	0,659	0,012	0,192	0,657	0,231	0,005	0,348	0,007	0,001	0,160	0,008		0,641	0,001	0,020	0,508	0,011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

menyebutkan sumber:



UIN SUSKA RIAU
 2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 a. Tenggapan hanya untuk kepentingan pertanggung, penelitian, pertansan karya ilmiah, penyusunan lapo
 putkan sumber:

X 2 2	Pea rso n Cor rela tion	.59	.62 0	- 0,0 50	.63 1	.43 6	0,1 97	.49 1	0,3 04	- 0,0 08	.78 3	0,2 80	- 0,0 07	.67 5	.68 0	- 0,0 18	.76 4	.41 5	0,1 33	.61 6	.75 4	0,0 89	1	.58 0	0,1 78	.54 0	.69 9
	Sig. (2- taile d)	0,0 00	0,0 00	0,7 94	0,0 00	0,0 16	0,2 98	0,0 06	0,1 03	0,9 65	0,0 00	0,1 34	0,9 70	0,0 00	0,0 00	0,9 25	0,0 00	0,0 23	0,4 85	0,0 00	0,0 00	0,6 41		0,0 01	0,3 47	0,0 02	0,0 00
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2 3	Pea rso n Cor rela tion	.36	.39 8	0,3 44	0,3 57	.68 4	0,2 42	.53 5	0,0 92	.53 1	0,3 47	.49 2	- 0,0 06	.57 2	.36 4	.43 9	.38 0	.80 1	0,2 88	.58 7	.53 1	.56 4	.58 0	1	0,3 49	.50 5	.72 7
	Sig. (2- taile d)	0,0 29	0,0 63	0,0 53	0,0 00	0,1 00	0,1 97	0,0 02	0,6 27	0,0 03	0,0 60	0,0 06	0,9 74	0,0 01	0,0 48	0,0 15	0,0 38	0,0 00	0,1 23	0,0 01	0,0 03	0,0 01	0,0 01		0,0 59	0,0 04	0,0 00
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2 4	Pea rso n Cor rela tion	.74	.36 5	.40 8	0,1 67	.38 4	.75 1	0,0 83	.36 8	.50 1	0,1 63	0,2 30	.60 1	0,0 89	.46 8	.41 8	0,1 78	.37 5	.67 7	- 0,0 03	.40 0	.42 2	0,1 78	0,3 49	1	0,1 70	.52 9
	Sig. (2- taile d)	0,6 99	0,0 47	0,0 25	0,3 78	0,0 36	0,0 00	0,6 61	0,0 45	0,0 05	0,3 90	0,2 21	0,0 00	0,6 39	0,0 09	0,0 21	0,3 47	0,0 41	0,0 00	0,9 87	0,0 29	0,0 20	0,3 47	0,0 59		0,3 69	0,0 03
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2 5	Pea rso n Cor rela tion	.49 1	0,2 03	- 0,1 33	0,2 98	.63 4	0,0 55	.59 6	0,3 07	0,0 34	.57 1	0,2 93	0,2 34	.69 0	.43 4	0,2 61	.48 5	0,3 44	0,1 92	.47 2	.39 4	0,1 26	.54 0	.50 5	0,1 70	1	.61 8
	Sig. (2- taile d)	0,6 86	0,2 82	0,4 84	0,1 10	0,0 00	0,7 74	0,0 01	0,0 99	0,8 59	0,0 01	0,1 17	0,2 13	0,0 00	0,0 17	0,1 63	0,0 07	0,0 63	0,3 11	0,0 08	0,0 31	0,5 08	0,0 02	0,0 04	0,3 69		0,0 00

State Islamic U



- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan lapor

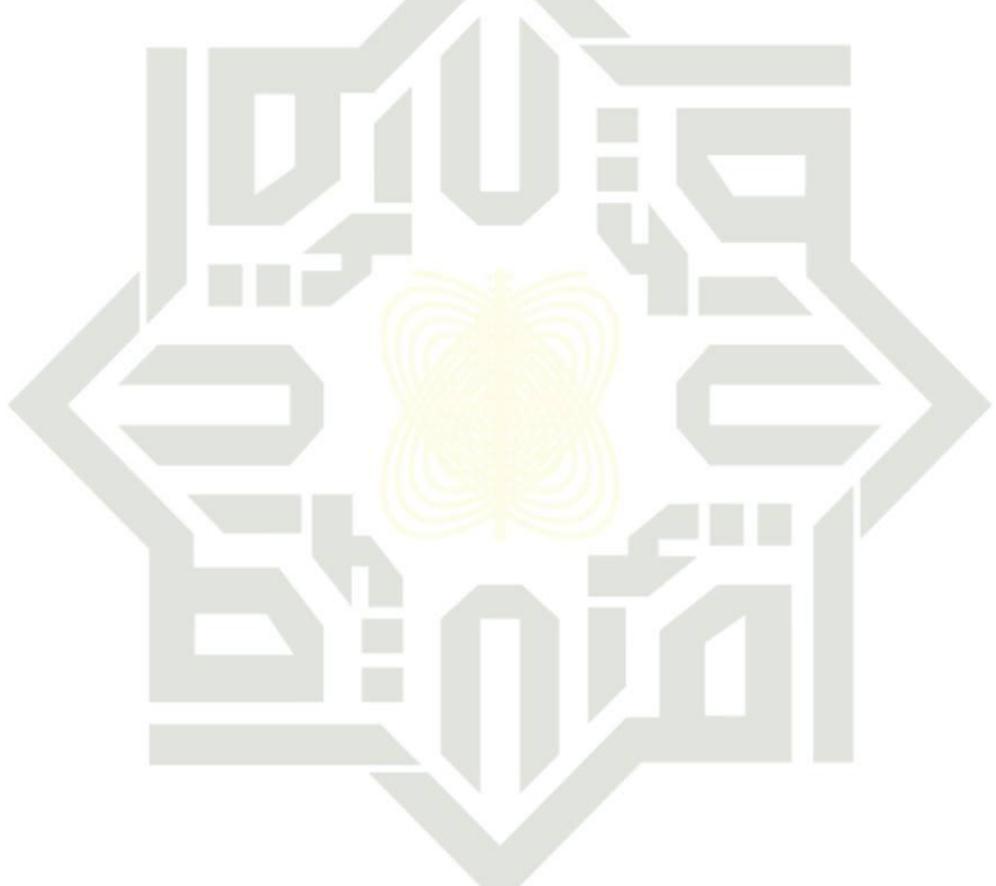
tailed)																												
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Person Correlation	.686*	.424*	.660**	.837**	.523*	.736**	.556**	.467**	.692**	.686**	.385*	.762**	.780**	.529**	.673**	.736**	.457*	.707**	.644**	.460*	.699**	.727**	.529**	.618**	1			
Sig. (2-tailed)	0,000	0,020	0,000	0,000	0,003	0,000	0,001	0,009	0,000	0,000	0,035	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,003	0,000				
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Harceipta onlik UIN Suska Riau

State Islamic U





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

AMPIRAN 6

UJI RELIABILITAS KEPUASAN PESERTA DIDIK (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,850	10

UJI RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN SEKOLAH (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,894	15

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



AMPIRAN 7

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		207
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	183.571.084
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.034
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

- Hak cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 8

UJI LINIERITAS

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * X1	Between Groups	(Combined)	6336,364	98	64,657	6,766	0,000
		Linearity	5106,622	1	5106,622	534,387	0,000
		Deviation from Linearity	1229,743	97	12,678	1,327	0,076
	Within Groups		1032,051	108	9,556		
	Total		7368,415	206			

AMPERAN 9

ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6674,230	1	6674,230	1970,966	.000 ^b
	Residual	694,186	205	3,386		
	Total	7368,415	206			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 10

Hak cipta Dilindungi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL UJI (T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.321	.802	-7.880	.000
	X	.807	.018	.952	.000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 11

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	0,906	0,905	1,84018

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y



LAMPIRAN 12

LEMBARAN DISPOSISI

Hak Cipta Diil

© ak ci

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 6. Maret - 2023	
Nama : NOVA ERLIANI	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 7-3-23 Kajur MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

rif Kasim Riau



LAMPIRAN 13

SURAT PRA RISET

© ak c

Hak Cipta Di

1. Dilarang menungup sebarang atau seluruh karya tulis ini tanpa merencanakan dan menyebarkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: efa_k_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/7219/2023
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 06 April 2023

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMA Negeri 12 Pekanbaru
di
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : **Nova Erliani**
NIM : 12010324233
Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2023
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Acc
8/5-2023
Askar

Wakil Kearticulum.
Alimman, M.Pd.
Nip. 19731214190903 1001

a.n. Dekan
Wakil Dekan III
Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.
NIP. 19751115 200312 2 001

LAMPIRAN 14

ACC PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI
12 PEKANBARU

Proposal

Diserahkan Untuk Melengkapi Syarat Pengajuan Proposal

Penelitian Skripsi Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Pendidikan (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

OLEH
NOVA ERLIANI
NIM. 12010324233

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023

See ...
11/1/2023

© Hak cipta

Hak cipta Diin

1. Dilarang mengump sebagai atau seluruh karya tulis tanpa mengemukakan dan menyebarkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

rif Kasim Riau



LAMPIRAN 15

PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Hak cipta Diin

© hak cipta

1. Diharang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعلیم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : J. H. R. Soebrantas Km. 15 Tanjung Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax (0781) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Nova Erliani
 Nomor Induk Mahasiswa : 12010324233
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 19 – Desember 2023
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas 12 Pekanbaru

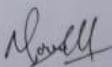
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Dr. Salfen Hasri, M.Pd.	PENGUJI I		
2.	Dr. Sohiron, M.Pd.	PENGUJI II		

Mengetahui
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan I


 Dr. Zarkasih, M. Ag
 NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru.....
 Peserta Ujian Proposal


 Nova Erliani
 NIM. 12010324233



AMPIRAN 16

SURAT RISET

- Hak cipta Diin
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعلیم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web: www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1288/2024 Pekanbaru, 24 Januari 2024 M
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

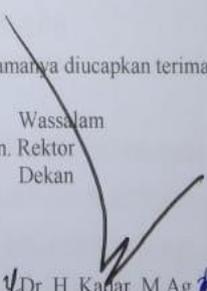
Nama : Nova Erliani
 NIM : 12010324233
 Semester/Tahun : VII (Tujuh) 2024
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA 12 Pekanbaru
 Lokasi Penelitian : SMA 12 Pekanbaru
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (24 Januari 2024 s.d 24 April 2024)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Rektor
 Dekan


 Dr. H. Kadar, M.Ag
 NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau



LAMPIRAN 17

SURAT REKOMENDASI



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/62303
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.009/1288/2024 Tanggal 24 Januari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

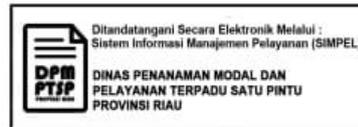
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | NOVA ERLIANI |
| 2. NIM / KTP | : | 12010324233 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SMA N 12 PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 26 Januari 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© ak c

LAMPIRAN 18

IZIN RISET DINAS PENDIDIKAN

- 1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber.
- 2. Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber.
- 3. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 4. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 5. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 6. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 7. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 8. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 9. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 10. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 11. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 12. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 13. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 14. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 15. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 16. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 17. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 18. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 19. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.
- 20. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 076122552 / 076121553
PEKANBARU

Pekanbaru, 31 JAN 2024

Nomor : 800/Disdik/1.3/2024/ 644
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 12 Pekanbaru

di- Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/62303 Tanggal 26 Januari 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : NOVA ERLIANI
NIM/KTP : 12010324233
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU
Lokasi Penelitian : SMAN 12 PEKANBARU

Dengan ini ketentuan sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n.KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
SEKRETARIS,


EDI RUSMA DINATA, S.Pd,M.Pd
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Kasim Riau



LAMPIRAN 19

PERPANJANGAN PEMBIMBING SKRIPSI

- Hak Cipta Di
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


 KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعلیم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
J. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 18 Tempan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 961847
 Fax. (0781) 961847 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: effak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/834/2024 Pekanbaru, 16 Januari 2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : *Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)*

Kepada
 Yth. Nunu Mahnun, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : NOVA ERLIANI
 NIM : 12010324233
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas 12 Pekanbaru
 Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam
 an Dekan
 Wakil Dekan I

 Dr. Zarkasih, M.Ag.
 NIP. 19721017 199703 1 004



Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



SURAT BALASAN RISET

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 12 PEKANBARU
SEKOLAH RUJUKAN NASIONAL

Alamat : Jl. Garuda Sakti Km. 3 Kel. Binawidya Kec. Binawidya Kode Pos : 28293
 Email : smanduabelas.pekanbaru@gmail.com Telp : (0761) 7875113
 NSS : 301096008042 NIS : 300420 NPSN : 10404011
 Akreditasi : A

SURAT KETERANGAN RISET
 Nomor : 070 / SMAN 12 / III / 2024 / 0465

Berdasarkan Surat Dinas Pendidikan Provinsi Riau Nomor : 800/Disdik/1.3/2024/644 Tanggal 31 Januari 2024 Tentang Izin Riset / Penelitian. Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMA Negeri 12 Pekanbaru, dengan ini menerangkan :

Nama : NOVA ERLIANI
 NIM : 12010324233
 Program Studi : S1 / Manajemen Pendidikan Islam
 Mahasiswa : UIN SUSKA RIAU

Benar telah melaksanakan riset / penelitian di SMA Negeri 12 Pekanbaru, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Februari s.d 25 Maret 2024, data atau hasil dari penelitian tersebut akan dipergunakan untuk bahan pembuatan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU.”

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 25 Maret 2024
 Kepala Sekolah,

 SUPRPTO, NLPd
 NIP. 197108231998021001

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau cara lain, tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS



Nova Erliani, lahir di Muarabanko, 29 Agustus 2002. Anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Zamhar Pikek dan Ibu Gustiana. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 312 Muarabanko dan lulus pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang SMP Negeri 02 Ranto Baek lulus pada tahun 2017. Penulis melanjutkan ke jenjang MA Negeri 1 Mandailing Natal, lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 penulis melanjutkan studi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Teluk Makmur, Kecamatan Medang Kampai, Kota Dumai dan selanjutnya penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Babussalam Pekanbaru.

Hak Cipta Dilir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.