The Effect Of Service Quality And Educational Infrastructure On Student Satisfaction At MTs An-Nizhomiyah Depok

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada MTs An-Nizhomiyah

*Ade Septi Pratiwi[1], Aris Hidayat[2]

[1,2]Prodi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika , Jl. Kramat Raya No.98 RT.02/09 Kwitang, Kota Jakarta Pusat

Email: adesepti279@gmail.com aris.aay@bsi.ac.id

Masuk tanggal : 24-06-2024, revisi tanggal : 01-07-2024, diterima untuk diterbitkan tanggal : 13-09-2024

Abstract

This study discusses the Effect of Service Quality and Educational Infrastructure on Student Satisfaction at MTs An-Nizhomiyah. Using quantitative methods with data obtained by giving questionnaires to 74 learners as respondents. This study aims to determine simultaneously whether the quality of service and the education market affect student satisfaction. The hypothesis carried out is that it is suspected that there is an influence on the quality of educational services and infrastructure on the satisfaction of MTs An-Nizhomiyah students. By using the SPSS analysis test tool, the value in the Model Summary table obtained an R value of 0.746, meaning that it shows a strong relationship between the quality of service and educational infrastructure to student satisfaction. R square is a coefficient of determination that shows the percentage of influence of service quality and educational infrastructure on student satisfaction. The R square value of 0.557 shows that the influence of the quality of educational services and infrastructure together (simultaneously) on student satisfaction. The regression equation formed Y = 6.332 + 0.700 X1 + 0.133 X2 a positive sign means that if the quality of service (X1) and Educational Infrastructure (X2) is improved, it can increase student satisfaction in MTs An-Nizhomiyah (Y).

Keywords: *Service Quality, Educational Infrastructure and Student Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada MTs An-Nizhomiyah. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan data diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada 74 peserta didik sebagai responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan apakah kualitas pelayanan dan pasarana pendidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta didik. Hipotesis yang dilakukan adalah diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik MTs An-Nizhomiyah. Persamaan regresi yang terbentuk Y = 6,332 + 0,700 X1+ 0,133 X2 tanda positif berarti apabila Kualitas pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasan peserta didik pada MTs An-Nizhomiyah (Y). Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di MTs An-Nizhomiyah Depok Koefisien determinasi sebesar R square 0,557 (55,7%) menunjukkan variabel bebas kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya kepuasan peserta didik, sedangkan sisanya sebesar 0,443 (4434%) dijelaskan oleh variabel lain dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Prasarana Pendidikan dan Kepuasan Peserta Didik

Pendahuluan

Pelayanan saat ini tidak hanya diperlukan dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia pendidikan. Karena persaingan antar sekolah negeri dan swasta semakin meningkat, sekolah sangat membutuhkan pelayanan dan kelengkapan prasarana untuk menarik siswa baru. Dalam undang-undang RI No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 berbunyi: pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuha pelayanan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pasal 5 ayat 2 disebutkan ruang pelayanan publik meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Selama proses pembangunan, pendidikan sangat penting untuk mewadahi dan menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas. Satuan pendidikan, menurut PP RI No.57 tahun 2021, pasal 1 ayat 4 adalah layanan pendidikan yang mencakup pendidikan pada jalur formal, nonformal, dan informal pada semua jenjang dan jenis pendidikan. Jenjang pendidikan adalah istilah yang mengacu pada tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang ingin dicapai, dan kemampuan yang mereka kembangkan.(Presiden Republik Indonesia, 2021)

Disebutkan dalam Badan Pusat Statsitik Kota Depok jumlah penerimaan siswa Baru di SMP negri dan swasta tahun ajaran 2021/2022 sebanyak 71.367 siswa dari 251 sekolah sedangkan di MTS sebanyak 18.852 siswa dari 72 sekolah, jika kita hitung perbandingan siswa yang memilih masuk di Madrasah Tsanawiyah sekitar 26%, karna terlihat dari jumlah Gedung sekolah SMP yg didirikan pemerinatah setempat lebih bnyak, di Kota Depok MTs Negri hanya 1 gedung, namun hal tersebut tidak bisa kita jadikan acuan dalam penghitungan minat siswa yang memilih daftar di SMP negri ataupun swasta. Namun, jika melihat dari sudut pandang kepuasan orang tua dalam mendaftarkan anak mereka di Madrasah, itu lebih menguntungkan karena Madrasah memberikan pelayanan pendidikan agama yang jauh lebih baik dibandingkan dengan SMP negeri maupun swasta. Orang tua akan menerima berbagai layanan, kemudahan, dan kepuasan dengan adanya biaya yang di bayarkan.

MTs An-Nizhomiyah adalah salah satu sekolah swasta Madrasah Tsanawiyah di wilayah Depok. Institusi pendidikan ini berdiri sejak tahun 1955. Institusi pendidikan ini berada di lokasi yang cukup strategis, dekat dengan sekitaran perumahan, dan jauh dari kebisingan kendaraan, yang memungkinkan siswa untuk lebih fokus pada belajar

Kualitas layanan dan pendidikan yang tersedia di MTs An-Nizhomiyah adalah contoh kondisi internal yang dapat dikendalikan dan diusahakan oleh pemimpin. Sebaliknya, kondisi eksternal adalah situasi di luar lembaga yang tidak dapat dikendalikan. Oleh karena itu, lembaga pelayanan publik harus dapat mengontrol keadaan internal secara maksimal untuk membuat siswa yang telah memilih sekolah di MTs An-Nizhomiyah Depok puas. Maka dari itu dalam pendahuluan ini di jelaskan pengertian mengertai kualitas pelayanan, prasarana Pendidikan serta pengertian kepuasan peserta didik.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada MTs An-Nizhomiyah Depok, mengetahui pengaruh prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada MTs An-Nizhomiyah Depok, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada MTs An-Nizhomiyah Depok.

Tinjauan Teori

Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya tiga pakar kualitas tingkat internasional,(Fasani, 2016) diantaranya:

a. W.Edwards Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
b. Crosby mengemukakan mempersiapkan suatu kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
c. Joseph M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Palmer and O'Neill (2003) menyatakan bahwa "persepsi kualitas pelayanan merupakan suatu cerminan dari kebutuhan dan keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa. Karena itu mengidentifikasi dimensi persepsi kualitas pelayanan bertujuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan"(Syah, 2021).

"Kualitas layanan perusahaan dipengaruhi oleh dua komponen utama: harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja perusahaan yang dirasakan pelanggan (*performance*). Jika layanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap baik dan berkualitas"(Muharram, 2021).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh atau seberapa baik pelayanan diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan dan bahkan mungkin melebihi harapan pelanggan. Untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan harus sesuai dengan fungsinya. Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan paling umum adalah agar pelanggan merasa puas dan dampak pada perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang paling besar. (Rewa, 2019)

Menurut Wijaya indikator kualitas layanan memiliki lima dimensi yang terdiri dari unsur-unsur yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan, yaitu sebagai berikut: *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), dan *Responsiveness* (ketanggapan).(Almira et al., 2024)

Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu: Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, dan Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.(Amin & Adil, 2018)

Menurut Hidayat dan Imam Machali "Prasarana adalah semua komponen yang secara tidak langsung mendukung jalanya proses aktivitas belajar mengajar di sebuah instansi Pendidikan seperti jalan menuju sekolah, halaman sekolah, tata tertib sekolah dan lain-lain".(Parid & Alif, 2020)

Definisi lain menyebutkan "Prasarana pendidikan yaitu perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung mendukung proses pendidikan di sekolah dikenal sebagai prasarana pendidikan. Perangkat ini termasuk lokasi sekolah, bangunan, lapangan olahraga, ruang, dan lainnya".(Mansur, 2020). Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan pengertian prasarana Pendidikan adalah fasilitas yang tidak langsung menunjang jalannya proses Pendidikan dan pengajaran.

Prasarana minimum yang harus ada pada sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Untuk SMP/MTS adalah 14 ruang/tempat yaitu: ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium IPA, ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah, ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi kesiswaan, jamban, gudang, ruang sirkulasi, tempat bermain/berolahraga.

Indikator prasarana Pendidikan di sekolah bisa diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu: Prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar dan Prasarana sekolah yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar. (Bararah, 2020)

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kepuasan mempunyai kata dasar "puas"artinya yang berarti merasa senang, lega, karena sudah terpenuhi apa yang diinginkan sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti yang bersifat puas (kesenangan) maknanya rasa puas seseorang akan timbul ketika suatu hasratnya terpenuhi.(*Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*, n.d.)

"Pengertian kepuasan menurut Lupoyadi mengatakan arti kepuasan yakni perusahaan selalu menyadari betapa pentingnya pelanggan, jadi mengetahui seberapa puas pelanggan sangat penting, meskipun melakukannya tidak semudah mengukur tinggi atau berat badan pelanggan".(Fasani, 2016).

Sedangkan menurut Kotler dan Keller "kepuasan (*satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka"(Novia et al., 2020). Dari uraian diatas kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang. Jika kinerja pelayanan berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas, dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri. Sedangkan kepuasan peserta didik menurut Sopiatin adalah "suatu sikap dan persepsi positif peserta didik seperti senang, lega, termotivasi, dan tertarik terhadap pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh pendidik sebagai pemberi jasa apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan".(Almira et al., 2024).Kepuasan pelanggan dibagi menjadi tiga tingkatan diantaranya: *Unexpected* merupakan tingkatan tertinggi dalam kepuasan pelanggan, *Expected* merupakan tingkatan kedua dari kepuasan pelanggan dan *Desire* merupakan tingkatan terakhir dalam kepuasan pelanggan.(Fatihudin & Anang, 2019).

Menurut Lupiyoadi, terdapat indikator kepuasan peserta didik yang akan dijadikan patokan dalam penelitian ini adalah: Kulitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan kemudahan.(Candrianto, 2021). Adapun ukuran kepuasan peserta didik ada beberapa indikator pendukung lainnya (Rahayu et al., 2021) antara lain :

1. Kesesuaian harapan atas jasa yang diberikan oleh sekolah,
2. Kesesuaian harapan atas fasilitas di sekolah,

3. Memberikan anjuran kepada anggota keluarga,
4. Memberikan anjuran kepada teman,
5. Memiliki rasa kasih sayang terhadap layanan di sekolah, dan
6. Memiliki hak atas layanan di sekolah.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MTS An-Nizhomiyah Depok dengan jenis penelitian metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta didik di MTs An-Nizhomiyah yang berjumlah 280 siswa. Sampal pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dapat diperoleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 73,6 responden dibulatkan menjadi 74 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas,) dan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R2), uji t dan uji f dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil Penelitian dan Diskusi

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut valid atau tidak. Kuesioner dianggap memadai jika setiap pernyataan dalam kuesioner dapt mewakili situasi atau pengalaman yang dirasakan oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Hasil uji validitas data yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukan bahwa semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Selain itu r hitung juga lebih besar dari r tabel (0,228). Nilai r hitung tertinggi adalah 0,738 pada item peryataan nomor 7, sementara itu terendah adalah 0,444 pada item pernyataan nomor 2. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi jawaban responden mengenai factor-faktor yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1) ~~dianggap~~ valid dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil uji validitas data yang terkait dengan variabel prasarana pendidikan (X2) menunjukan bahwa semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Selain itu r hitung juga lebih besar dari r tabel (0,228). Nilai r hitung tertinggi adalah 0,825 pada item peryataan nomor 7, sementara itu terendah adalah 0,492 pada item pernyataan nomor 10. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi jawaban responden mengenai factor-faktor yang berkaitan dengan variabel Prasarana Pendidikan (X2) valid dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil uji validitas data yang terkait dengan variabel kepuasan peserta didik (Y) menunjukan bahwa semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Selain itu r hitung juga lebih besar dari r tabel (0,228). Nilai r hitung tertinggi adalah 0,714 pada item peryataan nomor 2, sementara itu terendah adalah 0,518 pada item pernyataan nomor 1. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari

kuesioner yang berisi jawaban responden mengenai factor-faktor yang berkaitan dengan variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah isntrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini, karena instumen tersebut telah dianggap baik, maka uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach* dan mengacu pada nilai alpha atau nilai interprestasi nilai r.

Hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,804, untuk variabel Prasarana Pendidikan (X2) adalah 0,838 dan untuk variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah 0,811. Berdasarkan hasi ini, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari keseluruhan instrumen pernyataan pada kuesioner pada masing-masing variabel telah memenuhi syarat reliabilitas instrumen.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan salah satu metode statistic nonparamatrik yang digunakan untuk menguji apakah distribusi data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak.
Berikut ini adalah tampilan hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov* yang telah dilakukan menggunakan prangkat lunak SPSS versi 22.

Tabel 1.Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.87751803
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.058
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051[c]

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

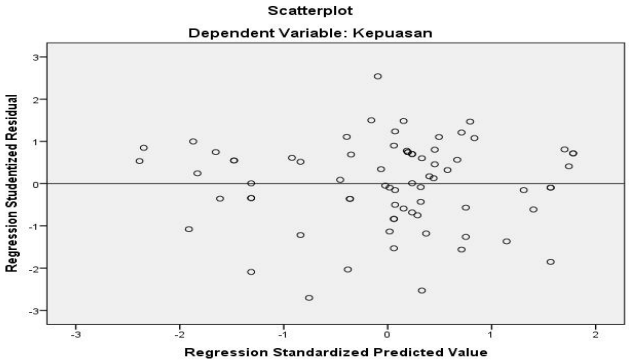
Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,051 lebih dari 0,05.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terjadia perbedaan varians dari residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Jika terdapat pola oteratur dalam scatterplot, maka

menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terdapat pola yang jelas dan titi-tik tersebar secara acak maka menunjukkan ketiadaan heteroskedastisitas.

Sumber : Data primer yang diolah, 2024



Gambar 1. Hasil uji heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil output scatterplot diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan merata di sepanjang sumbu Y, baik diatas maupun di bawah angka 0. Berdasarkan observasi ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitaspada model regresi yang digunakan dalam pebelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ditunjukkan oelh bhubungan yang sempurna atau hubungan yang tinggi anatara beberapa atau seluruh variabel penjelas. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menggunakan nilai *VIP (Variance Inflation Factor).* Jika nilai VIF lebiih dari 10, maka terdapat indikasi multikolinearitas. Hasil pengujian data yang dilakukan dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.Hasil Uji Multikolineartitas

	Variabel	Collinearity Statistics		Kondisi	Keterangan
		Tolerance	VIF		
1	(Constant)				Tidak Terjadi Multikolinearitas
	Kualitas Pelayanan	.387	2.584	VIF < 10	
	Prasarana Pendidikan	.387	2.584	VIF < 10	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan uji koefisien menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 2,584 yang lebih kecil dari 10, dan nilai *Collinearity Tolerance* adalah 0,387 yang lebih besar dari 0,1 . Demikian pula, untuk variabel Prasarana Pendidikan (X2), nilai VIF adalah 2,584 yang lebih kecil dari 10 dan nilai *Collinearity Tolerance* adalah 0,387 yang lebih besar dari 0,1. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari 74 kuesioner jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independent dan dependen.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dan melakukan prediksi terhadap suatu variabel dependen dengan menggunakan dua atau lebih variabel independent. Dalam penelitian ini digunakan uji regresi linier berganda untuk mengukur sejauh mana Kualitas Pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di MTs An-Nizhomiyah Depok. Pengujian tersebut dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Dalam penelitian ini, persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut: Y = a + b1X1 + b2X2 + e

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Liniear Berganda

	Variabel	Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	6.332	3.874
	Kualitas Pelayanan	.700	.143
	Prasarana Pendidikan	.133	.110

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel di atas, diperoleh nilai koefisien dalam penelitian ini untuk melihat persamaan regresi linier berganda. Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y= = 6,332 + 0,700 (X1)+ 0,133 (X2)

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 6,332 menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan dan prasarana Pendidikan tidak ada atau bernilai nol, maka nilai kepuasan peserta didik akan memiliki nilai sebesar 6,332 satuan.

2. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,700 menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan meningkat satu(1) maka kepuasan peserta didik juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,700.
3. Nilai koefisien prasarana Pendidikan 0,133 menunjukkan bahwa jika nilai prasarana Pendidikan meningkat satu (1) maka kepuasan peserta didik juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,133.

Uji T (Parsial)

Uji T (Uji Parsial) digunakkan untuk mengevaluasi pengaruh individual dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen atau untuk mengatur sejauh mana suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

1. Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah
   Ho :Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah
   Ha :Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah
2. Prasarana Pendidikan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah
   Ho :Prasarana Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An- Nizhomiyah
   Ha :Prasarana Pendidikan berpengaruh terhadap signifikan Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi **(α)**=0,05 ditentukan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 atau nilai t hitung > dari t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig >0,05 atau nilai t hitung < dari t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4. Hasil Uji T (Parsial)

Variabel		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.332	3.874		1.634	.107
	Kualitas Pelayanan	.700	.143	.620	4.884	.000
	Prasarana Pendidikan	.133	.110	.153	1.208	.231

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 terhadap Y sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,884 > t table 1,993 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik diterima (Ha diterima dan Ho ditolak), artinya secara parsial berarti terdapat pengaruh X_1 terhadap Y.
2. Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh tidak X_2 terhadap Y sebesar 0,231 > 0,05 dan nilai t hitung 1,208 > t table 1,993 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik (Ho diterima dan Ha ditolak), artinya secara parsial yang berarti tidak terdapat pengaruh X_2 terhadap Y.

Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara Bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini membantu dalam menentukan sejauh mana variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat atau seberapa baik bvariabel bebas dapat menjelaskan variasi dalam variabel terikat. Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Ho :Kualitas Pelayanan dan Prasarana Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah

Ha :Kualitas Pelayanan Prasarana Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik MTs An-Nizhomiyah

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi **(α)**=0,05 ditentukan sebagai berikut:

1. Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima
2. Jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Tabel 5. Hasil Uji F (Simultan)

Nilai F hitung	Kondisi	Sig	Kondisi	Keterangan
44,641	F hitung > F tabel	0,000	Sig < 0,05	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Pengujian dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) secara bersamaan. Uji F dilakukan dangan menggunakan Tingkat drajat kebebasan df1 = k-1 = 3-1 = 2 dan df2 = n-k = 74-3 = 71, nilai F tabel yang diperoleh adalah 2,73 berdasarkan perhitungan dalam tabel uji f, didapatkan nilai F hitung sebesar 44,641. Dengan demikian F hitung 44,641 > F tabel 2,73, dan nilai signifikansi 0,000 < 0,005. Hal ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima.

Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di MTs An-Nizhomiyah Depok.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan vaiasi dalam variabel dependen. Berikut ini adalah hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746[a]	.557	.545	2.91776

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diperoleh hasil nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,557 (55,7%) yang berarti 55,7% variasi dalam Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Prasarana Pendidikan (X2) dapat menjelaskan variasi dalam variabel Kepuasan Peserta Didik (Y), sedangkan sisanya 44,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik didapati nilai t hitung sebesar 4,884 dengan nilai signifikansi 0,000 (0,000 < 0,05). Dan koefisien regresi memiliki nilai positif 0,700 maka jawaban sementara yang menyatakan bahwasanya diperoleh pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, Dimana dengan memberikan pelayanan yang maka akan meningkat pula kepuasan peserta didik.

Pengaruh Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Pengaruh variabel prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs An-nIzhomiyah, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,218 dengan nilai signifikansi 0,231 (0,231 > 0,05). Maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel prasarana pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan karena koefisien regresi memiliki nilai yang kecil yaitu 0,133 terhadap kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah, dikarenakan kurangnya kelengkapan prasarana pendidikan guna menunjang proses belajar mengajar belum maksimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Variabel kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah, hal ini bisa dilihat dari nilai f hitung sebesar 44.641 > nilai f table 2,73 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien determinasi atau R square sebesar 0,557 (55,7%) menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya kepuasan peserta didik, sedangkan sisanya sebesar 0,443 (4434%) dijelaskan oleh variabel selain variabel independen dalam penelitian ini.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah Depok, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah yang di tunjukkan dari hasil t-hitung sebesar 4.884 dengan nilai signifikan 0,000 sedangkan t-tabel sebesar 1,993 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,005 maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.
2. Terdapat pengaruh tidak signifikan dan positif antara variabel prasarana pendidikan terhadap variabel kepuasan peserta didik di MTs An-Nizhomiyah yang di tunjukan dari hasil t-hitung sebesar 1.208 dengan nilai signifikan 0.231 sedangkan t-tabel sebesar 1.993 dengan nilai signifikan 0,231 > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolak yang artinya prasarana pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.
3. Dari uji f-hitung adalah 44.641 > nilai f-tabel 2,73 dengan nilai sig 0,000 < α 0,05 menunjukan Ho ditolak dan Ha diterima, berarti kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada taraf α 0,05. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh R square yaitu sebesar 0,557 atau 55,7% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan prasarana pendidikan sedangkan sisanya 44,3% variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Saran yang dapat peneliti sampaikan bagi lembaga pendidikan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan selalu memperhatikan kelengkapan fasilitas prasarana yang perlu diperbaiki dan menambahkan prasarana yang belum tersedia agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan efektif serta peserta didik selalu merasa puas bersekolah di MTs An-Nizhomiyah serta dapat menarik daya minat murid baru pada tahun ajaran berikutnya. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapakan penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian dengan variabel yang serupa terkait kualitas pelayanan, prasarana pendidikan dan kepuasan peserta didik.

Ucapan Terima Kasih

Pada penulisan karya ilmiah ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Bina Sarana informatika, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi Manjemen Universitas Bina Sarana Informatika dan selaku Dosen Pembimbing skripsi Bapak Aris Hidayat, SE.MM dengan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan ssebuah karya ilmiah ini yang di harapkan bisa dijadikan referensi bagi para pembaca

Daftar Pustaka

Almira, R. K., Meilya, I. R., Syahid, A., Masyarakat, P., Karawang, U. S., & Barat, J. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di LKP Prisma Computer*. *7*(1), 90–97.

Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan publik pada kantor distrik hingk Kabupaten Pengujung Arafak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, *7*(1), 75–77.

Bararah, I. (2020). Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal MUDARRUSUNA*, *10*(2), 351–370. http://dx.doi.org/10.22373/jm.v10i2.7842

Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. CV Nusantara Abadi.

Fasani, R. F. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa D SMA MTA Surakarta., *66*, 37–39.

Fatihudin, D., & Anang, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (Cetakan-1). CV Budi Utama.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (n.d.). Retrieved April 21, 2023, from http://kamusbahasaindonesia.org/kepuasan

Mansur, B. (2020). Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 9 Samarinda. *Jurnal Al-Amin–Kajian Pendidikan Dan Sosial Kemasyarakatan*, *5*(1), 14–37. https://repository.uinsi.ac.id/handle/123456789/1893

Muharram, F. R. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan TIKET.COM di Surabaya Anton Eko Yulianto Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *10*(8), 1–13.

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, *7*(2), 201–212. https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174

Parid, M., & Alif, A. L. S. (2020). Pengelolaan Sarana dan Prasarana. *Tafhim Al-'Ilmi*, *2*, 265–275.

Rahayu, N., Mustiningsih, M., & Sumarsono, R. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, *1*(10), 825–837. https://doi.org/10.17977/um065v1i102021p825-837

Rewa, J. A. (2019). the effect of price and service quality towards customer satisfaction at Grand Aquila Hotel Bandung. *Management and Business Journal*, *3*(3), 576–584.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.

Syah, A. (2021). 352067-manajemen-pemasaran-kepuasan-pelanggan-69d8d963. In A. T. Putranto (Ed.), *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina Bhakti Persada.