



Pengaruh Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa pada SMA PAB 8 Saentis

M. Dimas Arfiansyah¹, Yahya Tanjung²

^{1,2} Universitas Potensi Utama, Indonesia

Corresponding Author:  arfiansyahkaryok@gmail.com

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Article history:

Received

05 August 2024

Revised

15 August 2024

Accepted

07 September 2024

The decision to stay overnight is one of the consumer's actions in choosing or using accommodation services which is determined from the start with several factors that influence this decision. This research aims to determine and analyze the influence of promotions, discounts and facilities on the decision to stay at the Grand Darussalam Hotel Medan. The method in this research uses quantitative methods. The number of samples in this research was 100 respondents. The data collection technique in this research uses a questionnaire. The sample size was drawn using a simple probability sampling formula. Data management uses SPSS version 25 software. Based on the results of this research, Promotion (X1) has a positive and significant influence on the decision to stay, Discounts (X2) do not have a significant positive influence on the decision to stay and Facilities (X3) have a positive and significant influence on the decision to stay. decision to stay.

Key Word

Stay Decision, Promotions, Discounts, Facilities.

How to cite

<https://pusdikra-publishing.com/index.php/jsr>



This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang dilakukan setiap individu dengan melakukan kegiatan membimbing, melatih, dan mengajar demi tujuan memanusiakan manusia agar mereka mampu meraih kebahagiaan dan keinginan setinggi-tingginya sesuai dengan tujuan mereka sendiri. Pendidikan memiliki peran yang sangat begitu penting dalam setiap aspek kehidupan manusia, dimana guna mencerdaskan bangsa tentunya bagi para kaum muda, agar memiliki kemampuan yang bermanfaat bagi bangsa dan mereka sendiri agar mendapat kehidupan yang lebih baik di masa depan.

Di Indonesia sendiri sudah banyak tempat pendidikan yang dibangun guna meningkatkan sumber daya manusia, baik pendidikan yang di naungi oleh pihak pemerintah atau swasta, Lembaga pendidikan tersebut saling bersaing terhadap peningkatan kesesuaian biaya, peningkatan kualitas, dan peningkatan sarana pendidikan terkhususnya pada pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). SMA PAB

8 Saentis merupakan salah satu pendidikan dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yang terletak di jalan Kali Serayu Dusun 16, Saentis, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatra Utara 20371.

SMA PAB 8 Saentis berada dibawah naungan kementrian pendidikan dan kebudayaan. SMA PAB 8 Saentis memiliki akreditasi A, berdasarkan sertifikat 740/BAP-SM/LL/XI/2016. SMA PAB 8 Saentis merupakan salah satu pilihan siswa sebagai konsumen untuk melanjutkan pendidikan sebagai sekolah lanjutan, dikarenakan SMA PAB 8 Saentis memiliki mutu yang baik sebagai lembaga pemdidikan. Kualitas tenaga pengajar, sarana pendidikannya, untuk mningkatkan kepuasan siswanya. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan para siswa/I, pada penelitian ini terpilih tiga faktor yang mewakili penulis untuk di teliti yang berkaitan dengan kepuasan, yaitu Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan Akademik, dan sarana Prasarana.

Kualitas Pelayanan Akademik memiliki peran penting karena dapat meningkatkan persaingan antar lembaga pendidikan atau sekolah lainnya namun juga perlu dalam memenuhi harapan dan kebutuhan para siswa/I. Kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu perhatian sebagai kepentingan pendidikan mulai dari kualitas guru, pegawai yang bersangkutan, orang tua para siswa/I maupun siswa/I itu sendiri.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Laili dkk (2023) Harga (biaya) adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Sedangkan Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Purwandani dkk dalam Shahbana dkk (2021) Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan penting, karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan supaya dapat mengkontribusikan secara optimal pada proses pendidikan.

Menurut Fure dalam Indrasari (2019) Indikator yang digunakan untuk mengukur harga (biaya) yaitu : 1) Harga yang sesuai dengan manfaat, 2) Persepsi harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan, 3) Harga yang terjangkau, Persaingan harga dan 4) Kesesuaian harga dengan kualitasnya.

Menurut Garvin dalam Indrasari (2019) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Lupiyodi dan Hamdani dalam Indrasari (2019) terdapat beberapa indikator-indikator yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan, 1) Berwujud (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada

pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, 2) Keandalan (*releability*) yaitu kemampuan perusahaan untu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, 4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menambahkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) dan 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Menurut Indrawan dalam Ahasani dkk (2021) sarana prasarana pendidikan mencakup semua kegiatan pengadaan dan penggunaan peralatan dan perlengkapan baik digunakan langsung ataupun tidak langsung dalam mencapai tujuan pendidikan. Menurut Purwandani dkk dalam Shahbana dkk (2021) Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan penting, karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan supaya dapat berkontribusi secara optimal pada proses pendidikan.

Menurut Ali Imron dan Barnawi yang dikutip Nastiti dalam Harahap dkk (2019) Meliputi keterpakaian sarana dan prasarana dan pemeliharaan sarana dan prasarana: 1) Efektifitas, berarti semua pemakaian sarana prasarana pendidikan harus ditujukan semata-mata dalam memperlancar pencapaian tujuan pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Meliputi kelengkapan sarana prasarana dan kelayakan sarana prasarana, 2) Efisiensi, berarti semua pemakaian perlengkapan pendidikan secara hemat dan hati-hati sehingga semua perlengkapan yang ada tidak mudah habis atau rusak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2023) penelitian metode kuantitatif adalah data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif adalah sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data

bersifat kuantitati/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di SMA PAB 8 Saentis Jl. Kali Serayu Dusun. 16 Saentis, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian ini diperkirakan mulai bulan April sampai dengan bulan Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas 10 SMA PAB 8 Saentis, dengan jumlah populasi sebanyak 568 siswa. Menurut Sugiyono (2023) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi dipilih untuk menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel diperoleh dengan memperhitungkan statistik yaitu menggunakan rumus *Slovin*.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan penelitian ini dengan cara wawancara, angket dan observasi. Teknik Analisis Data Menurut Sugiyono (2023) analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel Dalam penelitian pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kepuasan siswa (Y), 10 pernyataan untuk variabel biaya pendidikan (X_1), 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) dan 10 pernyataan untuk variabel sarana prasarana (X_3).

Tabel 1.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	28	32.9	32.9	32.9
	P	57	67.1	67.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Berdasarkan jenis kelamin dari 85 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (67,1%) sedangkan berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 28 orang (32,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 2.
Distribusi Responden Berdasarkan Kelas

		Kelas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas X	33	38.8	38.8	38.8
	Kelas XI	30	35.3	35.3	74.1
	Kelas XII	22	25.9	25.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Berdasarkan kelas dari 85 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini kelas X (10) sebanyak 33 orang (38,8%) sedangkan kelas XI sebanyak 30 orang (35,3%) dan kelas XII sebanyak 22 orang (25,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan tingkat kelas X dengan jumlah 33 orang (38,8%).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* menggunakan program SPSS.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48299748
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.061
Test Statistic		.072
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.		

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

2. Uji Multikolonieritas

Salah satu cara mendeteksi adanya multikolonieritas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* < 1 atau sama dengan nilai *VIF* < 10.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.914	2.910		1.345	.182		
	Biaya Pendidikan	.482	.155	.502	3.114	.003	.203	4.936
	Kualitas Pelayanan	.194	.090	.269	2.138	.035	.332	3.013
	Sarana Prasarana	.041	.165	.051	.248	.805	.125	8.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai *VIF* untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* untuk semua variabel independen juga tidak mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulannya bahwa semua variabel independen yang terdiri dari biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana tidak terjadi gejala multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Data akan diuji dengan uji *Glejser*, uji ini digunakan untuk memberikan angka - angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah data yang akan diolah mengalami heteroskedastisitas atau tidak.

Tabel 5.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	T	Sig.

				Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.841	1.512			3.202	.002
	Biaya Pendidikan	.007	.080	.020	.085		.932
	Kualitas Pelayanan	.041	.047	.160	.871		.386
	Sarana Prasarana	-.125	.086	-.436	-1.455		.149

a. Dependent Variable: abs_res

Tabel 5. menunjukkan heteroskedastisitas pada variabel biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai signifikasi untuk variabel biaya pendidikan sebesar 0,932, variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,386 dan variabel sarana prasarana nilai signifikasi sebesar 0,149, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen X1 (biaya pendidikan), X2 (kualitas pelayanan), X3 (sarana prasarana) terhadap variabel dependen Y (kepuasan siswa).

Tabel 6.

Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.914	2.910		1.345	.182
	Biaya Pendidikan	.482	.155	.502	3.114	.003
	Kualitas Pelayanan	.194	.090	.269	2.138	.035
	Sarana Prasarana	.041	.165	.051	.248	.805

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Tabel menunjukkan nilai koefisien dalam persamaan regresi linear berganda. Nilai persamaan yang dipakai adalah nilai yang berada pada kolom B (Koefisien). Standart persamaan regresi linear berganda dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 3.914 + 0,482 X_1 + 0,194 X_2 + 0,041 X_3 + 0,05$$

Dari hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh hasil bahwa variabel biaya pendidikan (X1), variabel kualitas pelayanan (X2) dan sarana prasarana (X3) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) secara linear.

Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali (2021) uji statistik t merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 85 responden, dengan $df = n - k$ ($85 - 4 = 81$) sehingga didapatkan nilai t_{tabel} sebesar 1,664. Pedoman yang digunakan yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan juga dilakukan dengan menggunakan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima, dan apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 7.
Hasil Signifikansi Pengaruh Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.914	2.910		1.345	.182
	Biaya Pendidikan	.482	.155	.502	3.114	.003
	Kualitas Pelayanan	.194	.090	.269	2.138	.035
	Sarana Prasarana	.041	.165	.051	.248	.805

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Uji t pada Variabel Biaya Pendidikan (X1)

Uji t terhadap biaya pendidikan (X1) didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 3,114 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,114 > 1,664$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel biaya pendidikan (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa (Y) pada SMA PAB 8 Saenties.

Uji t pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Uji t terhadap kualitas pelayanan (X2) didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,138 dengan nilai signifikansi sebesar 0,035. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,138 > 1,664$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,035 < 0,05$). Dengan demikian H_u ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) pada SMA PAB 8 Saentis.

Uji t pada Variabel Sarana Prasarana (X3)

Uji t terhadap sarana prasarana (X3) didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi sebesar 0,805. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,248 < 1,664$) atau signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,805 > 0,05$). Dengan demikian H_o diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel sarana prasarana (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) pada SMA PAB 8 Saentis.

Pembahasan

Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} harga sebesar 3,114 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,664. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,114 > 1,664$) dan nilai signifikansi sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05) artinya H_o ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saentis.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa biaya pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat data tabulasi sebelumnya menyatakan bahwa biaya pendidikan pada SMA PAB 8 Saentis terjangkau, Ini menggambarkan bahwa semakin terjangkau biaya pendidikan yang diberikan sekolah kepada siswa maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saentis dan begitu sebaliknya jika semakin tinggi biaya pendidikan yang diberikan.

Maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saentis. Dari hasil beberapa indikator pada variabel biaya pendidikan, SMA PAB 8 Saentis. harus memperhatikan indikator mana saja yang akan dipertahankan, beberapa indikator untuk dipertahankan yaitu harga yang sesuai dengan manfaat, persepsi harga, persaingan harga, dan kesesuaian harga dengan kualitasnya. Biaya pendidikan merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan sekolah. Selain itu biaya pendidikan juga merupakan nilai dari suatu jasa, karena akan berpengaruh terhadap kesuksesan sekolah. Biaya pendidikan juga akan menjadi pertimbangan bagi siswa sebelum memutuskan untuk bersekolah, sehingga sekolah perlu melakukan pertimbangan khusus untuk menentukan biaya pendidikan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Supriadi dalam Ahidin (2021) Biaya pendidikan adalah biaya penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan serta layanan administrasi akademik. Biaya dalam bentuk natura (barang), pengorbanan peluang, maupun uang untuk mengelola dan melaksanakan proses pendidikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pakpahan dkk (2023) yang menyatakan bahwa biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dan teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni biaya pendidikan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} kualitas pelayanan akademik sebesar 2,138 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,664. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,138 > 1,664$) dan nilai signifikansi sebesar 0,035 (lebih kecil dari 0,05) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat bahwa data tabulasi sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik masih kurang baik terhadap kepuasan siswa namun dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh SMA PAB 8 Saenties memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa yang tinggi dengan pelayanan akademik yang diberikan.

Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akademik yang diberikan sekolah kepada siswa maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. Dari hasil beberapa indikator pada variabel kualitas pelayanan akademik, SMA PAB 8 Saenties harus memperhatikan indikator mana saja yang akan dipertahankan, beberapa indikator untuk dipertahankan yaitu indikator Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Kualitas pelayanan akademik juga merupakan salah satu komponen penting dalam variabel bauran pemasaran (*marketing mix*). Pelayanan juga merupakan salah satu variabel yang menentukan dalam kegiatan suatu usaha jasa, karena tanpa pelayanan, suatu perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan untuk mencapai hasil

yang diharapkan. Banyaknya pesaing dalam dunia pendidikan memerlukan suatu jasa yang berbeda satu sama lainnya dan ataupun sama. Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Indrasari (2019) menjelaskan pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntuhkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harahap dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian, teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni kualitas pelayanan akademik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sarana prasarana sebesar 0,248 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,664. Dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,248 < 1,664$) dan nilai signifikansi sebesar 0,805 (lebih besar dari 0,05) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Karena dapat kita lihat *survey* sebelumnya bahwa sekolah masih kurangnya sarana prasarana pada SMA PAB 8 Saenties sehingga dapat menyebabkan dimana siswan merasa tidak tidak puas dengan sarana prasarana yang saat ini. Sehingga dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana yang diberikan kepada siswa masih belum baik sehingga tingkat kepuasan siswa yang rendah.

Dari hasil beberapa indikator pada variabel sarana prasarana, SMA PAB 8 Saenties harus meningkatkan indikator mana saja yang akan ditingkatkan, beberapa indikator untuk ditingkatkan Penataan gedung sekolah, Kuantitas dan kualitas ruang kelas, Keberfungsian perpustakaan, Keberfungsian fasilitas kelas dan laboratorium, Ketersediaan buku-buku pelajaran, Optimalisasi media/alat bantu. Sarana prasarana dapat menjadi satu dari sekian banyak faktor keberhasilan sebuah sekolah dalam melakukan kegiatan proses belajar mengajar. Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Purwandani dkk dalam Shahbana dkk (2021) Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan

penting, karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan supaya dapat berkontribusi secara optimal pada proses pendidikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harahap dkk (2019) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak ada kesesuaian antara hasil penelitian, teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni Sarana prasarana secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Pengaruh Biaya Pendidikan, Kualitas Pelayanan dan Srana Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersamaan terhadap kepuasan siswa adalah hasil uji hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa dari hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 36,290 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sedangkan F_{tabel} diketahui sebesar 2,72. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($36,290 > 2,72$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya Sopiatin (dalam Fauziah dkk 2023). Untuk meningkatkan kepuasan siswa tergantung dari biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana, dimana biaya pendidikan merupakan komponen penting bagi siswa, sebelum memutuskan untuk sekolah terlebih dahulu siswa akan membandingkan biaya pendidikan yang ditawarkan dengan kualitas pendidikan.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan juga komponen yang penting, dengan pelayanan yang baik dirasakan siswa mereka dapat menilai merasa puas dengan pelayanan yang baik, dan sarana prasarana juga merupakan bentuk penilaian setiap para siswa dalam menilai kelayakan pada suatu sekolah. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana. Siswa yang yakin atau memiliki kepercayaan tinggi terhadap biaya pendidikan yang diberikan terjangkau, kualitas pelayanan yang diberikan baik, dan sarana prasarana yang cukup memadai untuk meningkatkan proses belajar mengajar, sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa untuk sekolah pada SMA PAB 8 Saenties. Menurut Supriadi dalam Ahidin (2021:183) Biaya pendidikan adalah biaya penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan serta layanan administrasi

akademik. Biaya dalam bentuk natura (barang), pengorbanan peluang, maupun uang untuk mengelola dan melaksanakan suatu proses pendidikan.

Selain teori tersebut, kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA PAB 8 Saenties dimana biaya pendidikan yang diberikan pada SMA PAB 8 Saenties kepada para siswa dapat terjangkau sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa yang tinggi. Oleh karena itu biaya pendidikan sangat lah penting bagi sekolah dimana akan berdampak kepada setiap para siswa/i yang menempuh pendidikan tentunya pada Sekolah SMA PAB 8 Saenties.

Menurut Indrasari (2019) menjelaskan pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntuhkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Selain biaya pendidikan, kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA PAB 8 Saenties dimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap para siswa/I merasa baik sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan siswa itu sendiri. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga penting bagi setiap sekolah dimana akan sangat berdampak kepada siswa yang menempuh pendidikan tentunya pada Sekolah SMA PAB 8 Saenties.

Menurut Purwandani dkk dalam Shahbana dkk (2021) Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan penting, karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan supaya dapat mengkontribusikan secara optimal pada proses pendidikan. Selain biaya pendidikan dan kualitas pelayanan kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada SMA PAB 8 Saenties dimana sarana prasarana yang diberikan kepada siswa memadai sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana sarana prasaran yang diberikan sesuai dengan ekspektasi siswa. Oleh karena itu sarana prasarana sangat lah penting bagi setiap sekolah dimana akan berdampak kepada tingkat kepuasan siswa.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. Maka Hipotesis (H1) diterima atau sesuai. Artinya biaya pendidikan yang diberikan terjangkau maka tingkat kepuasan siswa yang akan dirasakan akan meningkat. begitu sebaliknya jika biaya pendidikan yang diberikan tidak terjangkau atau mahal maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. Maka Hipotesis (H2) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan

yang diberikan tidak baik maka tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties akan rendah.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. Maka Hipotesis (H3) ditolak atau tidak sesuai. Artinya tidak baik sarana prasarana yang diberikan sekolah pada siswa maka akan semakin tidak baik pula tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. begitu sebaliknya jika semakin baik sarana prasarana yang diberikan sekolah pada siswa maka akan semakin baik tingkat kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties. Maka Hipotesis (H4) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik biaya pendidikan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan siswa pada SMA PAB 8 Saenties begitu sebaliknya jika biaya pendidikan tidak terjangkau, kualitas pelayanan yang belum baik dan sarana prasarana yang diberikan belum memadai maka tingkat kepuasan siswa juga akan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahidin, Udin. 2021. "Pengaruh Citra Sekolah dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa untuk Melanjutkan Pendidikan ke SMK". *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia (JPPI)*. 7 (2): 181-190.
- Ahsani, Eva Lutfi Fakhru., Emy Mastura, Laila Sitattun Ni'mah, dkk. 2021. "Pengaruh Sarana Prasarana Dalam Menunjang Prestasi Belajar Siswa Sd Di Sekolah Indonesia DEN HAAG". *Jurnal Program Studi PGMI*. 6 (1): 2-63.
- Fauziah, Aulia., Sri Lestasi, Suwarni. 2023. "Peningkatan Keterampilan Meunils Menggunakan Metode *Project Bassed Learning* Pada Pembelajaran Teks Drama Kelas VIII SMP NEGERI 1 Berbek Tahun 2011/2023". *Jurnal Bahasa, Seni dan Pengejaran*. 7 (1): 1-7.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Yusniar., Makhdalena, Zulkarnain. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau". *Jurnal Manajemen Pendidikan (JUMPED)*. 7 (1): 116-128.
- Indah Sundari, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Harga Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bintang Reality Multiland. "Manajemen Kreatif Jurnal" Journal 1 (1) : 190:200
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Laili, Atika Nuzulil., N. Rachma, Alfian Budi Primanto. 2023. "Pengaruh Lokasi Pesantren, Biaya Pendidikan, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Memilih

- Pesantren Kampus Ainul Yaqin Universitas Islam Malang (Studi Kasus Pada Santri Dan Santriwati Kampus Ainul Yaqin Unviersitas Islam Amalang Angkatan 2019-2022". *Jurnal Riset Manajemen*. 12 (1): 1549-1556.
- Nelli Roida M Hutabarat, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Di PT. Telkom Medan Sumatera Utara (Studi Kasus Di Marelan). "Student Research Journal" Journal 1 (1) : 303-322
- Pakpahan, Amalia., Wisnu rahyan Adhitya. 2023. "Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK PAB 2 Helvetia". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EBISMEN)*. 2 (2): 71-84.
- Shahbana, Elvia Baby., Agus Timan, Sultoni. 2021. "Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi faultas Program Magister Universitas Negeri Malang". *Jurnal Pendidikan*. 6 (5): 772-778.
- Sugiyono. 2023. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wifi Fitri Alamsyah, Yahya Tanjung, 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Skincare Ms Glow. "Ekonomi Bisnis Digital" Journal 2 (1) : 1-10