



Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Nuraini Nuraini¹, Salfen Hasri², Hartono Hartono³

¹ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia, nuraini6281@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia, salfen.hasri@uin-suska.ac.id

³ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia, hartono@uin-suska.ac.id

Corresponding Author: nuraini6281@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the effect of students' perceptions of administrative staff and school infrastructure service on student satisfaction in Madrasah Tsanawiyah (MTs) throughout the Tampan District of Pekanbaru City. This research is a quantitative research. The type of research used is product moment correlation because it is to determine the degree of relationship between the independent variable and the dependent variable. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Data analysis techniques with multiple linear regression analysis. The result of this study are first, administrative staff services have an influence on student satisfaction with t count (4,734) > t table (1,988) and Sig. (0,000) < 0,05. Second, madrasah infrastructure has an influence on student satisfaction with t count (3,406) > t table (1,988) and Sig. (0,001) < 0,05. Third, it is known that the value of R Square is 0,538. This shows that the administrative staff service variable and madrasah infrastructure as a whole have an influence of 53,8 % on student satisfaction variables. While the remaining 46,2 % is influenced by other variables not examined in this study.*

Keyword: *Student Perception, Administration Service, Infrastructure, Student Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi product moment dikarenakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini ialah *pertama*, pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (4,734) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,000) < 0,05. *Kedua*, sarana prasarana madrasah memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (3,406) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,001) < 0,05. *Ketiga*, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Persepsi Siswa, Pelayanan Tenaga Administrasi, Sarana Prasarana, Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Undang-Undang No 20 tahun 2003 Bab I pasal 1 mengemukakan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor sarana dan prasarana, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan setiap perusahaan/lembaga untuk kelangsungan hidup setiap perusahaan/lembaga tersebut. Memperhatikan dan meningkatkan level kepuasan konsumen sangat berguna di dunia persaingan. Perusahaan/lembaga dengan level kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya. Tidak hanya meningkatkan, perusahaan/lembaga juga harus mampu menjaga stabilitas level kepuasan pelanggan untuk tetap terjaga (Meithiana, 2019).

Dewasa ini, untuk memperoleh kepuasan siswa bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan tenaga administrasi madrasah dan sarana prasarana sebuah madrasah. Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan adalah sistem layanan yang berbelit-belit, tidak ramah, terkesan tidak peduli dan tidak jelas, sarana prasarana yang seadanya dan tidak memenuhi kebutuhan siswa.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang didapatkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Amhas, 2018). Jadi, kepuasan pelanggan yaitu yang ditinjau dari sisi pelanggan mengenai apa yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diinginkan tidak memenuhi suatu harapan.

Setiap orang memberikan maknanya sendiri terhadap rangsangan, individu yang berbeda akan "mempersepsikan" hal yang sama dengan cara yang berbeda. Persepsi bersifat empiris karena didasarkan pada pengalaman sebelumnya (Ivancevich, 2014). Setiap orang memilih berbagai isyarat yang mempengaruhi persepsinya tentang orang atau acara. Untuk sebagian besar, orang menafsirkan perilaku orang lain dalam konteks di mana mereka menemukan diri mereka sendiri, begitu juga dengan siswa. Para siswa tentu memiliki pandangan sendiri dalam memaknai suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi juga dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh madrasah.

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor sarana dan prasarana, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga (Sumarsono, 2015). Faktor pelayanan dari tenaga administrasi madrasah juga sarana prasarana yang memadai tentunya akan memberikan kepuasan kepada seluruh peserta didik.

Memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan dalam hal ini adalah madrasah. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswa/peserta didik. Dengan demikian, madrasah dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana lembaga memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan.

Selain dari pelayanan tenaga administrasi yang menjadi faktor kepuasan siswa, terdapat juga faktor lain yang menjadi kepuasan siswa yaitu sarana prasarana madrasah. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah. Prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi madrasah/ madrasah. Sarana dan prasarana madrasah adalah semua benda bergerak maupun tidak bergerak yang diperlukan untuk menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar pada lembaga pendidikan madrasah baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus dapat dibedakan antara sarana pendidikan dan prasarana pendidikan.

Umumnya di masyarakat, gedung madrasah dapat memberikan gambaran tentang baik buruknya pelayanan pendidikan yang ada di dalamnya. Gedung madrasah yang dirawat dengan baik akan memberikan gambaran bahwa madrasah tersebut tertib dan teratur. Sehingga sarana dan prasarana menjadi komponen penting dalam pendidikan. Mengingat sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penentuan terhadap kepuasan siswa, maka persyaratan dan penggunaan sarana pembelajaran harus mengacu pada tujuan pembelajaran, metode, dan penilaian minat siswa. Sarana prasarana madrasah harus efektif dan efisien agar bisa memenuhi kebutuhan siswa selama di madrasah (Sulfeni, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.”

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji diantaranya, yaitu:

1. Apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?
2. Apakah persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?
3. Apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mengkaji tentang Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ada 2 variabel yaitu kepuasan siswa (Y) sebagai variabel dependent (terpengaruh), persepsi

siswa tentang pelayanan tenaga administrasi (X1) dan sarana prasarana madrasah (X2) sebagai variabel independent (mempengaruhi).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi product moment dikarenakan korelasi product moment dipergunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Penelitian bertempat di Madrasah Tsanawiyah MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yakni:

Tabel 1. Lokasi Penelitian

No	Nama Madrasah	Alamat
1	MTs Darul Hikmah Pekanbaru	Jl. Manyar Sakti, KM. 12, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 10499313.
2	MTs Fadhilah Pekanbaru	Jl. Muhajirin, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 69727194
3	MTs Baitul Amal Pekanbaru	Jl. Cipta Karya Ujung, Gg. Muslimin, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 70026189

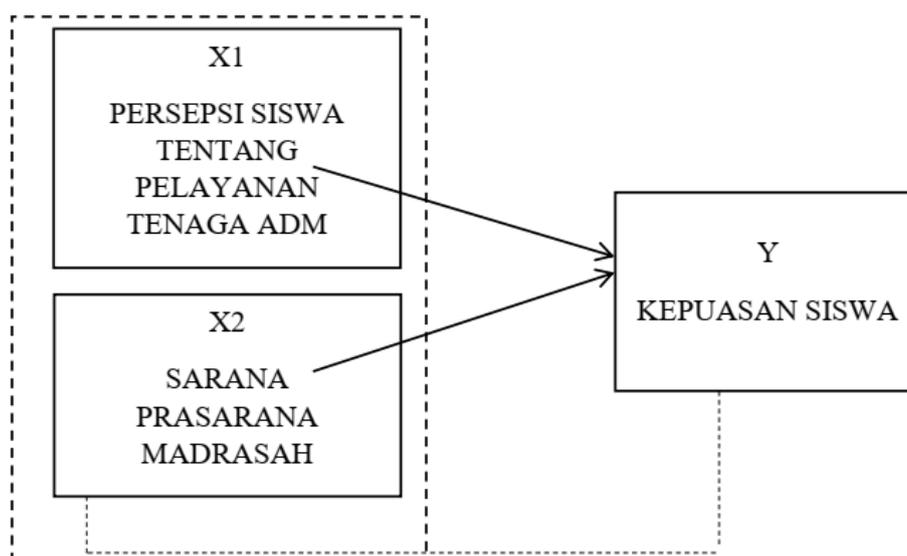
Subjek dalam penelitian ini adalah siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 658 orang siswa. Objek penelitian ini adalah persepsi siswa tentang pengaruh pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Populasi data dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas 7 dan 8 di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 658 orang siswa. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Riduwan, 2012). Sampel diambil dengan metode *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan metode acak tanpa memperhatikan strata atau kriteria yang ada. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin. Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 87 responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Conceptual Framework



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Uji Normalitas

Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,94474075
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,065
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200c,d

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diperoleh nilai signifikansi $> \alpha$ ($0,200 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas adalah salah satu uji dasar dalam sebuah penelitian yang menggambarkan bahwa variable satu sama lain memiliki hubungan linear atau tidak. Uji linear juga merupakan prasyarat untuk melaksanakan analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS menggunakan *Test for Linearity*.

Tabel 3. Uji Linearitas

Variabel	Nilai Sig. Linearity	Alpha	Keterangan
Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	0,491	0,05	Linear
Sarana Prasarana Madrasah (X2)	0,241	0,05	Linear

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan tabel uji linearitas diatas maka dapat dipastikan bahwa terdapat hubungan yang linear antara pelayanan tenaga administrasi (X1) dan sarana prasarana madrasah (X2) dengan kepuasan siswa (Y) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Uji Homogenitas

Tabel 4. Uji Homogenitas X1 terhadap Y

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Siswa	Based on Mean	1,986	14	66	,337
	Based on Median	1,108	14	66	,368
	Based on Median and with adjusted df	1,108	14	45,967	,377

Based on trimmed mean	1,955	14	66	,036
-----------------------	-------	----	----	------

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Pengujian homogenitas dilakukan menggunakan SPSS 26 dengan uji Levene. Berdasarkan perhitungan uji homogenitas menghasilkan nilai Signifikansi sebesar 0,337. Maka keputusan ini menghasilkan distribusi data homogen.

Tabel 5. Uji Homogenitas X2 terhadap Y
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Siswa	Based on Mean	1,308	13	71	,229
	Based on Median	1,084	13	71	,386
	Based on Median and with adjusted df	1,084	13	57,284	,391
	Based on trimmed mean	1,285	13	71	,242

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Pengujian homogenitas dilakukan menggunakan SPSS 26 dengan uji Levene. Berdasarkan perhitungan uji homogenitas menghasilkan nilai Signifikansi sebesar 0,229. Maka keputusan ini menghasilkan distribusi data homogen.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
(Constant)	14,123	4,745		2,976	,004		
Pelayanan Administrasi	Tenaga,834	,176	,467	4,734	,000	,565	1,770
Sarana Madrasah	Prasarana,630	,185	,336	3,406	,001	,565	1,770

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan hasil pada tabel tersebut, menunjukkan hubungan antar dua variabel independent pada nilai tolerance yang menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Nilai tolerance Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) sebesar 0,565 dan tolerance Sarana Prasarana Madrasah (X2) sebesar 0,565 yang lebih besar dari 0,10.

Lalu dilihat nilai VIF Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) sebesar 1,770 dan nilai VIF Sarana Prasarana Madrasah (X2) sebesar 1,770 yang lebih kecil dari 10,00. Dengan demikian berarti uji multikoleniaritas antara variabel bebas terpenuhi dan uji parametrik analisis korelasi ganda dapat dilakukan.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dengan rumus persamaan regresi untuk 2 prediktor adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Kepuasan Siswa

- a = Nilai Konstanta atau tetap
- b_1 = Koefisien Regresi Parsial
- b_2 = Koefisien Regresi Parsial
- X_1 = Pelayanan Tenaga Administrasi
- X_2 = Sarana Prasarana Madrasah
- e = Standar Error

Tabel 7. Nilai Koefisien Regresi

Coefficientsa		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,123	4,745		2,976	,004
	Pelayanan Tenaga Administrasi	,834	,176	,467	4,734	,000
	Sarana Prasarana Madrasah	,630	,185	,336	3,406	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas hasil regresi linear berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 14,123 + 0,834X_1 + 0,630X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 14,123. Artinya adalah apabila pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah diasumsikan bernilai nol (0), maka kepuasan siswa tetap sebesar 14,123.
2. Nilai koefisien regresi 0,834 menyatakan bahwa jika pelayanan tenaga administrasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan siswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,834.
3. Nilai koefisien regresi 0,630 menyatakan bahwa jika sarana prasarana madrasah mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan siswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,630.
4. Standar error (e) merupakan variable acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai.

Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficientsa		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,123	4,745		2,976	,004
	Pelayanan Tenaga Administrasi	,834	,176	,467	4,734	,000
	Sarana Prasarana Madrasah	,630	,185	,336	3,406	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Dari tabel diatas dapat dilihat masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= n - k : \alpha / 2 \\
 &= 87 - 2 : 0,05 / 2 \\
 &= 85 : 0,025 \\
 &= 1,988
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

k : Jumlah Variabel bebas

Dengan demikian diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan tenaga administrasi (X1). Diketahui t hitung (4,734) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Sarana prasarana madrasah. Diketahui t hitung (3,406) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,001) < 0,05. Artinya sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVAa		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3541,110	2	1770,555	48,936	,000b
	Residual	3039,235	84	36,181		
	Total	6580,345	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana Madrasah, Pelayanan Tenaga Administrasi

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Dari tabel diatas diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 48,936 dengan signifikan 0,000 dan jumlah F_{tabel} statistik sebesar 3,10. Dengan demikian diketahui F_{hitung} sebesar (48,936) > F_{tabel} (3,10) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil nilai R² terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,734a	,538	,527	6,015

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana Madrasah, Pelayanan Tenaga Administrasi

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan uji parsial pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (4,734) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Semakin bagus dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi kepada siswa maka semakin meningkat tingkat kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Pengaruh Sarana Prasarana Madrasah (X2) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan uji parsial sarana prasarana madrasah memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (3,406) > t tabel (1,988) dan Sig. (0,001) < 0,05. Artinya sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Semakin bagus dan memadai sarana prasarana yang ada di madrasah maka semakin meningkat tingkat kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Sarana Prasarana Madrasah (X2) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan uji simultan diketahui F_{hitung} sebesar (48,936) > F_{tabel} (3,10) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Secara parsial sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Secara simultan atau bersamaan pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selata. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 36.
- Arifin, S. (2023). Manajemen Sarana dan Prasarana Perspektif Al-Qur'an dan Hadist, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 4(1), 2.

- Bafadal, I. (2019). *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Benty, I. G. (2017). *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Fian, Y. (2017). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 118.
- Fuad, N. M. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ivancevich, J. M. (2014). *Organizational Behavior & Management*. McGraw-Hill.
- Hisbanarto, V. Y. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bandung: Graha Ilmu.
- Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2019). *Marketing 4.0* (Bahasa Ind). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Magiskar, L. (2019). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Love of Money Terhadap Persepsi Etis mahasiswa Akuntansi Mengenai Etika Profesi Akuntan. *Jurnal Media Akuntansi*, 9(1), 3.
- Meithiana, I. D. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Moenir, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyasa. (2016). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Sebuah Panduan Praktik*. Bandung: Rosda Karya.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Simbolon, M. (2008). Persepsi dan Kepribadian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 2.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Tangerang: Rineka Cipta.
- Sumarsono. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Bandung: Gunung Samudera.
- Sulfeni, W. B. (2020). Hubungan Sarana Prasarana Sekolah Dengan Motivasi Mengajar Guru di SMA Negeri Pamijahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Edutechno*, 22(1), 3.
- Syafaruddin. (2016). *Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Perdana Publishing.
- Ummah, Z. (2018). Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 8.
- Usman, H. (2006). *Manajemen Teori : Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Walgito, B. (2020). *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset Dahlan.Walker, D. (2020). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Binarupa Aksara Publisher.
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas Pelayanan perpustakaan Sekolah. *Jurnal Tarbawi*, 3(1), 105.