



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kualitas Pribadi dan Peran Gender Konselor terhadap Kepuasan Layanan Konseling Siswa SMA Negeri di Kota Semarang

Ismi Nur'an Triliayu Shinta^{1*}, Sugiyo², Mulawarman³

¹Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia, shintaismi9@students.unnes.ac.id

²Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia, sugiyo@mail.unnes.ac.id

³Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia, mulawarman@mail.unnes.ac.id

*Corresponding Author: shintaismi9@students.unnes.ac.id

Abstract: School counseling services play a strategic role in assisting students to cope with personal, academic, and social challenges. However, the effectiveness of these services is strongly influenced by the counselor's personal qualities and gender factors, which affect clients' comfort and openness during the counseling process. This study aims to examine the influence of counselors' personal qualities and gender roles on client satisfaction in counseling services, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative approach with a cluster random sampling design. The population consisted of 6,098 eleventh-grade students from public senior high schools in Semarang City, while the sample was determined using the Slovin formula, resulting in 375 respondents from four selected schools. Data were collected using a psychological scale based on a five-point Likert model and analyzed through multiple linear regression. The findings reveal that counselors' personal qualities significantly affect client satisfaction, although their practical contribution is relatively small. In contrast, gender roles show a stronger influence on satisfaction, particularly regarding psychological comfort and openness. Simultaneously, the combination of personal qualities and gender congruence contributes significantly to enhancing satisfaction with counseling services.

Keywords: Counselor's Personal Qualities, Gender Roles, Client Satisfaction, Counseling Services, Quantitative Method

Abstrak: Layanan konseling di sekolah memiliki peran strategis dalam membantu peserta didik mengatasi permasalahan pribadi, akademik, maupun sosial. Namun, efektivitas layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas pribadi konselor dan faktor gender yang berhubungan dengan kenyamanan serta keterbukaan konseli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pribadi konselor dan peran gender terhadap tingkat kepuasan konseli dalam layanan konseling, baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cluster random sampling. Populasi penelitian adalah siswa kelas XI SMA Negeri di Kota Semarang dengan jumlah 6.098 siswa, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan menghasilkan 375 responden dari empat SMA Negeri. Instrumen penelitian berupa skala psikologis dengan model Likert lima poin. Analisis

data dilakukan melalui regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pribadi konselor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konseli meskipun kontribusinya relatif kecil. Sebaliknya, peran gender konselor memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konseli, terutama terkait kenyamanan psikologis. Secara simultan, kombinasi kualitas pribadi dan kecocokan gender konselor berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan layanan konseling.

Kata Kunci: Kualitas Pribadi Konselor, Peran Gender, Kepuasan Konseli, Layanan Konseling, Metode Kuantitatif

PENDAHULUAN

Layanan konseling merupakan salah satu bentuk dukungan psikologis dan sosial yang diberikan secara rutin, terstruktur, serta memiliki tujuan yang jelas, bukan dilakukan secara acak tanpa perencanaan. Seperti yang dikemukakan oleh Lianawati (2017), konseling adalah proses interaktif yang berfokus pada upaya membantu individu agar mampu menghadapi, memahami, sekaligus menyelesaikan beragam persoalan hidup. Permasalahan tersebut dapat muncul dalam berbagai dimensi, baik psikologis, emosional, sosial, maupun profesional. Sejalan dengan komponen BK komprehensif, layanan ini mencakup layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individu, dan dukungan sistem. Hal tersebut juga diperkuat oleh Luddin (2014) yang menegaskan bahwa tujuan utama dari layanan konseling adalah memungkinkan konselor bekerja langsung dengan konseli dalam upaya menyelesaikan masalah personal maupun lingkungan sosialnya. Melalui proses komunikasi ini, konseli diharapkan mampu berbicara secara terbuka mengenai masalah yang dihadapi serta memperoleh validasi dari konselor.

Guru bimbingan dan konseling (BK) memiliki peran strategis dalam membantu siswa mencapai perkembangan optimal dalam ranah pribadi, sosial, akademik, hingga profesional. Guru BK bukan hanya sekadar menjadi pendengar, melainkan juga perancang tujuan konseling yang sesuai dengan Standar Kemandirian Peserta Didik (SKPD). Penelitian Vincensia dan Setyandari (2024) menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kompetensi pribadi guru BK sangat memengaruhi minat mereka dalam memanfaatkan layanan konseling. Oleh karena itu, layanan konseling di sekolah seharusnya diberikan oleh tenaga profesional yang tidak hanya memiliki pengetahuan luas, tetapi juga kepribadian yang menyenangkan, sebab kepribadian konselor adalah salah satu faktor kunci dalam menciptakan hubungan konseling yang efektif.

Profesionalisme seorang konselor ditunjukkan melalui kesetiaan terhadap kode etik dan norma yang menjadi landasan moral dalam memberikan layanan. Setiawan (2024) menegaskan bahwa perilaku profesional seorang guru BK tidak hanya terbatas pada ruang lingkup sesi konseling, melainkan juga pada seluruh aspek kehidupan di sekolah. Salah satu bentuk profesionalisme adalah menjaga kerahasiaan masalah konseli, sebab menyebarkan permasalahan pribadi siswa dapat merusak integritas konselor sekaligus menurunkan kepercayaan. Identitas seorang konselor terbentuk ketika ia konsisten memegang teguh nilai-nilai profesi, sehingga tercermin dalam perilaku sehari-hari, baik di sekolah maupun dalam interaksi sosial.

Penilaian terhadap layanan konseling menjadi hal yang sangat penting karena hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan program yang lebih baik. Kepuasan konseli merupakan indikator utama yang sering digunakan dalam mengukur efektivitas konseling. Menurut Zeren et al. (2022), kepuasan konseli adalah perasaan puas atau tidak puas yang dialami individu setelah mengikuti sesi konseling. Faktor-faktor yang memengaruhinya antara lain kualitas hubungan konselor–konseli, keterampilan konselor dalam memberikan solusi, serta pencapaian tujuan konseling (Rita et al., 2020). Konseli yang

merasa dihargai, didengarkan, dan diberi dukungan yang tepat akan cenderung merasa lebih puas. Tingkat kepuasan yang tinggi bukan hanya mencerminkan efektivitas layanan, melainkan juga mendorong konseli untuk mengikuti sesi lanjutan demi perbaikan kualitas hidup (Luddin, 2014).

Meski demikian, kepuasan konseli tidak hanya bergantung pada kualitas pribadi konselor, melainkan juga dipengaruhi faktor eksternal, seperti lingkungan tempat konseling berlangsung dan durasi sesi (Zaida & Yusni, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan Damar dan Asni (2024) dengan menggunakan model SERVQUAL, ditemukan bahwa sebagian besar siswa cukup puas terhadap layanan konseling, tetapi aspek kepastian dan empati masih perlu diperbaiki. Hasil penelitian lain juga memperkuat hal ini. Misalnya, Wan et al. (2022) dan Susilowati (2014) menemukan bahwa layanan konseling memang memberikan manfaat, tetapi kualitas guru BK dan fasilitas pendukung masih harus ditingkatkan. Bahkan, penelitian Afifah dan Dzinnun (2023) menunjukkan tingkat kepuasan siswa yang sangat rendah, terutama dalam aspek kehandalan dan kepedulian guru BK.

Keberhasilan proses konseling secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas hubungan yang terjalin antara konselor dan konseli. Setiawan (2024) menekankan bahwa kepribadian konselor merupakan elemen penting dalam keberhasilan konseling, selain keterampilan teknis dan pengetahuan tentang dinamika perilaku konseli. Priyatno (2008) juga menambahkan bahwa hasil konseling yang efektif dapat mengurangi kecemasan, memberikan kejelasan tujuan hidup, serta menumbuhkan persepsi diri yang lebih positif. Dengan demikian, kualitas pribadi konselor berhubungan langsung dengan kepuasan konseli.

Konselor dengan karakter positif mampu menciptakan suasana yang nyaman, jujur, dan mendukung, sehingga konseli merasa aman untuk mengeksplorasi dirinya (Dania, 2024). Konselor juga harus mengutamakan kepentingan konseli, menunjukkan empati, menghargai perbedaan, dan menjadikan kesejahteraan siswa sebagai prioritas utama. Seperti yang ditegaskan Lebow (1983), konselor tidak dapat menjalin hubungan konseling yang efektif jika ia tidak mengenal dirinya sendiri, tidak memahami tujuan proses konseling, serta tidak menguasai tahapan yang harus dijalankan.

Meskipun karakter konselor sangat penting, pengetahuan dan keterampilan konseling tetap tidak bisa diabaikan. Nurul dan Budi (2024) mengibaratkan seorang konselor tanpa pengetahuan memadai sama seperti pengemudi yang membawa kendaraan tidak layak jalan. Dengan kata lain, karakter baik harus diimbangi dengan keterampilan profesional agar konseling dapat berjalan efektif. Hal ini juga ditegaskan oleh Mimhamimdala (2023) yang menyatakan bahwa inti dari terapi adalah keberhasilan membangun hubungan yang solid antara konselor dan konseli.

Faktor lain yang juga sering diperbincangkan dalam keberhasilan layanan konseling adalah gender konselor. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konseli lebih nyaman membuka diri kepada konselor dengan jenis kelamin tertentu. Misalnya, Nelyahardi dan Hera (2021) menemukan bahwa sebagian konseli lebih terbuka pada konselor perempuan ketika membicarakan masalah emosional, sedangkan pada budaya tertentu seperti Batak, siswa justru lebih terbuka kepada konselor laki-laki. Siagian (2017) bahkan menyebutkan bahwa konseli laki-laki maupun perempuan lebih cenderung terbuka kepada konselor laki-laki. Meski begitu, Desi et al. (2014) menyatakan tidak ada perbedaan signifikan dalam efektivitas konselor laki-laki maupun perempuan, yang menunjukkan bahwa gender hanyalah salah satu faktor pendukung, bukan faktor penentu.

Temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya pemahaman konselor terhadap faktor budaya dan gender. Nolan dan Helen (2014) menambahkan bahwa kesesuaian gender dapat meningkatkan keterbukaan diri, terutama terkait isu-isu sensitif, meski kesesuaian etnis tidak selalu memberikan efek yang sama. Namun, faktor terpenting dalam konseling tetaplah kualitas komunikasi, empati, dan profesionalisme konselor. Penelitian Johnson & Caldwell (2014)

menegaskan bahwa kualitas pribadi konselor jauh lebih menentukan kepuasan konseli dibandingkan faktor gender.

Dengan demikian, meskipun preferensi gender konselor bisa memengaruhi kenyamanan awal konseli, faktor yang paling menentukan keberhasilan konseling tetaplah kualitas pribadi konselor, seperti empati, keterampilan komunikasi, integritas, serta profesionalisme. Hal ini relevan dengan temuan studi lapangan yang menunjukkan sebagian siswa merasa tidak puas karena kurangnya empati dan komunikasi aktif dari guru BK di sekolah.

Layanan konseling yang efektif membutuhkan kombinasi antara karakter pribadi konselor, keterampilan profesional, dan sensitivitas terhadap faktor-faktor eksternal seperti gender serta budaya. Kualitas pribadi konselor yang positif, empatik, dan profesional bukan hanya meningkatkan kepuasan konseli, tetapi juga mendorong keberhasilan konseling secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut mengenai interaksi antara karakter pribadi dan faktor gender konselor sangat diperlukan agar layanan konseling di sekolah dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme dengan tujuan mengukur variabel-variabel secara numerik untuk menjawab permasalahan penelitian secara objektif tanpa terikat oleh ruang, waktu, dan kondisi tertentu. Sesuai pendapat Sugiyono (2018), metode kuantitatif menekankan penggunaan populasi atau sampel dengan data berupa angka yang selanjutnya dianalisis secara statistik. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur pengaruh kualitas pribadi konselor dan faktor gender terhadap kepuasan siswa dalam layanan konseling dengan setiap indikator diberi kode numerik dan disajikan melalui distribusi frekuensi dalam bentuk tabel. Populasi penelitian terdiri atas seluruh siswa SMA Negeri di Kota Semarang kelas XI yang berjumlah 6.098 orang dari 16 sekolah, dengan rincian per sekolah bervariasi, misalnya SMA Negeri 1 sebanyak 432 siswa, SMA Negeri 2 sebanyak 430 siswa, dan seterusnya hingga SMA Negeri 16 sebanyak 215 siswa. Karena jumlah populasi sangat besar, maka digunakan teknik cluster random sampling dengan memilih beberapa sekolah secara acak, yaitu SMA Negeri 4, SMA Negeri 6, SMA Negeri 12, dan SMA Negeri 15, sehingga diperoleh sampel sebanyak 375 siswa. Penentuan jumlah sampel dilakukan melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga menghasilkan 375 responden yang dianggap representatif mewakili populasi. Variabel penelitian dibagi menjadi variabel dependen, yaitu kepuasan layanan konseling yang didefinisikan sebagai perasaan siswa terkait harapan, persepsi, konfirmasi, respon emosional, dan penilaian terhadap kualitas serta efektivitas layanan yang diberikan konselor, yang diukur dengan instrumen skala Likert 5 poin; serta variabel independen yang meliputi kualitas pribadi konselor, yakni sifat, karakter, dan keterampilan personal yang mendukung efektivitas layanan konseling berdasarkan teori humanistik Carl R. Rogers (kesesuaian, penghargaan positif tanpa syarat, dan empati), dan peran gender konselor, yaitu jenis kelamin atau identitas gender konselor yang berhubungan dengan sensitivitas dan pemahaman dalam hubungan konseling sesuai teori bio-sosial Eagly & Wood (1999). Data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif berupa angka yang kemudian dianalisis secara statistik, dengan sumber data primer berupa hasil skala psikologis dari responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi resmi sekolah maupun literatur relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket skala psikologis berbentuk pertanyaan tertutup dan terbuka, disusun berdasarkan indikator yang telah dirumuskan. Instrumen menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang memungkinkan peneliti menilai sikap, pendapat, dan persepsi siswa terhadap layanan konseling. Hasil skor kemudian dikategorikan ke dalam lima tingkat kepuasan, yakni sangat rendah (0–20%), rendah (21–

40%), sedang (41–60%), tinggi (61–80%), dan sangat tinggi (81–100%). Dengan desain, populasi, sampel, definisi operasional variabel, serta teknik pengumpulan data tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan empiris yang valid mengenai pengaruh kualitas pribadi dan peran gender konselor terhadap kepuasan siswa dalam menerima layanan konseling di sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	173	46%
2	Perempuan	202	54%
Total		375	100%

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden penelitian terdiri atas 173 siswa laki-laki (46%) dan 202 siswa perempuan (54%). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi responden relatif seimbang, meskipun jumlah responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Perbedaan ini mencerminkan variasi populasi yang ada di sekolah dan menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki keragaman gender yang cukup memadai. Dalam konteks layanan konseling, representasi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan penting karena dapat memberikan gambaran lebih luas mengenai pengaruh *counselor's gender role* terhadap kepuasan konseli.

Tabel 2. Data Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean (M)	Standar Deviasi (SD)	Kategori
KL (Kepuasan Layanan)	375	51.57	2.96	Tinggi
KPK (Kualitas Pribadi Konselor)	375	51.58	3.39	Tinggi
PGK (Peran Gender Konselor)	375	51.48	3.52	Tinggi

Tabel 2 menggambarkan statistik deskriptif untuk tiga variabel utama penelitian. Nilai *mean* yang relatif tinggi pada ketiga variabel (di atas 51) menunjukkan bahwa kepuasan layanan (KL), kualitas pribadi konselor (KPK), dan peran gender konselor (PGK) berada pada kategori tinggi. Hal ini menandakan bahwa responden menilai konseling yang diterima cukup memadai baik dari sisi kualitas individu konselor maupun kesesuaian gender. Nilai *standard deviation* yang relatif kecil memperlihatkan bahwa data cenderung homogen, artinya persepsi responden relatif seragam terhadap variabel-variabel yang diukur.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Kepuasan Layanan (KL)

No	Indikator	Jumlah Total Item	Total Skor	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	Expectation (Harapan)	3	4270	3,80	70%	Tinggi
2	Perceived Performance (Persepsi terhadap Kinerja)	3	3254	2,89	47,25%	Sedang
3	Disconfirmation (Konfirmasi atau Ketidaksesuaian Harapan)	3	4291	3,81	70,25%	Tinggi
4	Emotional Response (Respon Emosional)	3	4294	3,82	70,5%	Tinggi
5	Equity (Keadilan atau Kewajaran)	3	3230	2,87	46,75%	Sedang

Hasil Tabel 3 memperlihatkan bahwa indikator *expectation*, *disconfirmation*, dan *emotional response* berada pada kategori tinggi, yang menandakan bahwa konseli memiliki harapan yang besar, merasa sebagian besar harapan mereka terkonfirmasi, serta merespon secara emosional dengan positif terhadap layanan yang diterima. Namun demikian, indikator *perceived performance* dan *equity* berada pada kategori sedang, artinya konseli belum sepenuhnya menilai kinerja konselor dan aspek keadilan layanan pada tingkat optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun konseling cukup memuaskan secara emosional, masih ada ruang perbaikan pada kualitas kinerja nyata dan pemerataan pelayanan.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Kualitas Pribadi Konselor (KPK)

No	Indikator	Jumlah Item	Total Skor	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	Congruence (Kesesuaian)	5	6023	3,65	66,25%	Tinggi
2	Unconditional Positive Regard (Penghargaan Positif Tanpa Syarat)	5	5768	3,08	52%	Sedang
3	Empathy (Empati)	5	6755	3,60	65%	Tinggi

Tabel 4 menunjukkan bahwa indikator *congruence* dan *empathy* dinilai tinggi oleh responden, menandakan konselor mampu menampilkan keaslian, kesesuaian, dan pemahaman empatik dalam hubungan konseling. Namun, indikator *unconditional positive regard* hanya berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun konselor sudah menunjukkan penghargaan positif, beberapa konseli mungkin masih merasa belum sepenuhnya diterima tanpa syarat. Temuan ini penting karena sikap menerima konseli apa adanya merupakan inti dari teori humanistik Carl Rogers.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Peran Gender Konselor (PGK)

No	Indikator	Jumlah Item	Total Skor	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	Pemahaman Holistik	5	6774	3,61	65,25%	Tinggi
2	Sensitivitas terhadap Pengalaman Gender	5	5768	3,08	52%	Sedang
3	Penerapan dalam Terapi	5	6766	3,61	65,25%	Tinggi

Berdasarkan Tabel 5, peran gender konselor memperoleh skor tinggi pada indikator pemahaman holistik dan penerapan dalam terapi. Artinya, konselor dianggap cukup mampu memahami kondisi konseli secara menyeluruh serta mampu menerapkan perspektif gender dalam proses konseling. Namun, aspek sensitivitas terhadap pengalaman gender hanya berada pada kategori sedang. Hal ini menandakan bahwa sebagian konselor mungkin belum sepenuhnya peka terhadap pengalaman spesifik yang dialami konseli berdasarkan gender mereka, padahal faktor ini sangat penting untuk membangun *therapeutic alliance*.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Statistik	Nilai
N	375
Mean (Unstandardized Residual)	0.0000000
Std. Deviation	2.32217126
Most Extreme Differences (Absolute)	0.073
Most Extreme Differences (Positive)	0.046
Most Extreme Differences (Negative)	-0.073
Test Statistic	0.073
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.530

Hasil uji normalitas pada Tabel 6 menunjukkan bahwa data residual memiliki distribusi normal. Hal ini terlihat dari nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0.530 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas yang merupakan salah satu prasyarat penting dalam analisis regresi linier. Nilai *mean residual* sebesar 0 dan *standard deviation* yang relatif kecil juga memperkuat bahwa penyebaran data tidak menyimpang dari distribusi normal. Kondisi ini menandakan bahwa model analisis yang digunakan layak dilanjutkan ke tahap uji asumsi klasik berikutnya.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
KPK (Kualitas Pribadi Konselor)	0.981	8.266
PGK (Peran Gender Konselor)	0.981	8.266

Tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai *Tolerance* untuk kedua variabel independen, yaitu KPK dan PGK, sama-sama sebesar 0.981. Sementara itu, nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tercatat 8.266. Berdasarkan kriteria umum, nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0.10 dan VIF yang berada di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas serius di antara variabel bebas. Artinya, kualitas pribadi konselor dan peran gender konselor tidak saling memengaruhi secara berlebihan, sehingga keduanya dapat dianalisis secara simultan dalam model regresi tanpa menimbulkan bias yang signifikan.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Konstanta	-2.975E-15	1.838	-	0.000	1.000
KPK	0.000	0.102	0.000	0.000	0.980
PGK	0.000	0.098	0.000	0.000	0.733

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*Sig.*) untuk variabel KPK adalah 0.980 dan PGK sebesar 0.733. Keduanya jauh lebih besar dari batas 0.05, yang berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual antar-observasi dapat dianggap homogen atau seragam. Kondisi ini penting karena keberadaan heteroskedastisitas dapat menyebabkan hasil estimasi koefisien menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, hasil ini memastikan model regresi dapat digunakan dengan lebih andal.

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.621	0.386	0.383	2.32841	2.544

Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.544 berada dalam kisaran normal (1.5–2.5) yang menandakan tidak adanya autokorelasi serius pada residual model regresi. Selain itu, nilai *R Square* sebesar 0.386 berarti bahwa 38,6% variasi kepuasan konseli dapat dijelaskan oleh kualitas pribadi konselor dan peran gender konselor. Sementara sisanya sebesar 61,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan kata lain, meskipun dua variabel bebas memiliki kontribusi penting, ada variabel eksternal lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan layanan konseling.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Prediktor	B	T hitung	P (Sig.)
Konstanta	24.694	13.434	0.000

KPK	0.008	3.080	0.009
PGK	0.530	5.393	0.000
ΔR	0.621	-	-
ΔR^2	0.386	-	-
Adj. R^2	0.383	-	-
ΔF	116.859	-	0.000

Hasil regresi linier berganda pada Tabel 10 memperlihatkan bahwa baik variabel kualitas pribadi konselor (KPK) maupun peran gender konselor (PGK) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konseli (KL). Nilai *p-value* untuk KPK adalah 0.009 (<0.05) dan untuk PGK sebesar 0.000 (<0.05), sehingga keduanya berpengaruh nyata. Namun, koefisien regresi menunjukkan bahwa pengaruh PGK (0.530) jauh lebih kuat dibandingkan KPK (0.008). Dengan nilai *Adjusted R²* sebesar 0.383, model ini mampu menjelaskan 38,3% variasi kepuasan konseli. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pribadi konselor penting, faktor gender memiliki peran lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan layanan konseling. Temuan ini konsisten dengan teori bahwa *therapeutic alliance* sangat dipengaruhi oleh kecocokan gender antara konselor dan konseli dalam situasi tertentu.

Pengaruh Kualitas Pribadi Konselor terhadap Kepuasan Konseli dalam Layanan Konseling

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji seberapa besar kualitas pribadi konselor (*counselor's personal qualities*) memengaruhi kepuasan konseli (*client satisfaction*) dalam proses konseling. Kualitas pribadi seorang konselor bukan sekadar atribut tambahan, melainkan fondasi utama yang menopang efektivitas layanan konseling. Karakter seperti empati, integritas, kesabaran, keterbukaan, serta kejujuran menjadi faktor kunci yang menentukan apakah hubungan konseling dapat berjalan dengan baik. Hasil analisis statistik dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pribadi konselor (KPK) dengan kepuasan konseli (KL). Meskipun nilai signifikansinya menunjukkan keterkaitan yang nyata, besaran kontribusi KPK terhadap KL relatif kecil. Artinya, kualitas pribadi memang memengaruhi, namun bukan satu-satunya faktor dominan yang menentukan kepuasan konseli.

Konteks ini dapat dijelaskan dengan melihat peran kualitas pribadi konselor dalam membangun *therapeutic alliance* atau hubungan terapeutik. Seorang konselor yang memiliki sikap empatik mampu menumbuhkan rasa nyaman, sehingga konseli lebih terbuka dalam mengungkapkan masalah pribadinya. Begitu pula, konselor dengan integritas tinggi dapat memberikan jaminan bahwa setiap informasi konseli terjaga kerahasiaannya, sehingga memperkuat rasa percaya. Meskipun pengaruhnya kecil dalam hitungan angka, faktor-faktor ini tetap penting karena memengaruhi kualitas interaksi yang menjadi inti dari konseling itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Smith & Johnson (2018), yang menemukan bahwa empati dan integritas berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan konseli. Demikian pula, Brown (2020) menegaskan bahwa konselor dengan kualitas pribadi unggul lebih mampu menciptakan ikatan konseling yang efektif dan mendukung perubahan positif pada konseli. Dengan kata lain, meskipun efek statistiknya kecil, secara praktis kualitas pribadi konselor tetap berperan signifikan dalam membentuk pengalaman konseling yang positif.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pribadi konselor harus menjadi prioritas dalam setiap program pendidikan dan pelatihan profesi konseling. Institusi akademik maupun lembaga praktik konseling sebaiknya tidak hanya berfokus pada aspek kognitif dan keterampilan teknis, tetapi juga mengembangkan *soft skills* yang berkaitan dengan kepribadian

konselor. Melalui pendekatan ini, diharapkan konselor mampu menghadirkan layanan yang lebih manusiawi, efektif, dan mampu meningkatkan kepuasan konseli secara menyeluruh.

Pengaruh Peran Gender Konselor terhadap Kepuasan Konseli dalam Layanan Konseling

Dalam penelitian ini, peran gender konselor (*counselor's gender role*) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konseli dalam menerima layanan konseling. Dibandingkan dengan variabel kualitas pribadi, pengaruh peran gender lebih kuat, baik secara statistik maupun secara praktis. Hal ini menegaskan bahwa gender bukan hanya identitas biologis, tetapi juga faktor sosial-psikologis yang dapat memengaruhi dinamika interaksi konseling.

Gender konselor sering kali memengaruhi kenyamanan dan keterbukaan konseli dalam berbicara. Beberapa konseli merasa lebih mudah memahami dan dipahami ketika konselor yang menanganinya memiliki gender yang sama. Misalnya, konseli perempuan cenderung lebih nyaman ketika dibimbing konselor perempuan, terutama saat membahas isu sensitif seperti kesehatan reproduksi, pelecehan seksual, atau pengalaman diskriminasi gender. Sebaliknya, konseli laki-laki terkadang lebih terbuka dengan konselor laki-laki, khususnya saat mengangkat tema terkait maskulinitas, peran sosial, atau konflik identitas gender.

Temuan ini mendukung penelitian Crapser (2018) yang menyatakan bahwa kesesuaian gender (*gender congruence*) antara konselor dan konseli dapat meningkatkan *therapeutic alliance*, yang kemudian berdampak pada hasil terapi yang lebih baik. Begitu pula, Smith & Lee (2025) menegaskan bahwa preferensi konseli terhadap gender konselor memengaruhi kepuasan dalam interaksi terapeutik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor gender tidak hanya berfungsi sebagai latar belakang konselor, tetapi juga bagian penting dalam membangun kepercayaan serta kedekatan psikologis.

Namun, perlu dicatat bahwa pengaruh gender bersifat relatif dan kontekstual. Faktor budaya, nilai sosial, serta pengalaman hidup konseli turut menentukan bagaimana gender konselor diterima. Dalam masyarakat dengan norma tradisional, konseli mungkin lebih menuntut kesesuaian gender. Sementara itu, dalam masyarakat dengan norma yang lebih egaliter, pengaruh gender bisa jadi tidak terlalu dominan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan gender konselor dalam praktik konseling. Institusi penyedia layanan perlu memberikan ruang bagi konseli untuk memilih konselor berdasarkan gender yang mereka rasa paling nyaman. Selain itu, konselor juga perlu meningkatkan *gender sensitivity*, yakni kemampuan memahami pengalaman konseli berdasarkan perspektif gender tanpa mengabaikan nilai-nilai universal dalam konseling.

Pengaruh Kualitas Pribadi dan Peran Gender Konselor terhadap Kepuasan Konseli dalam Layanan Konseling

Penelitian ini menggunakan analisis simultan untuk menelaah pengaruh kualitas pribadi konselor (KPK) dan peran gender konselor (PGK) terhadap kepuasan konseli (KL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor ini secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konseli, namun dengan intensitas berbeda. Gender konselor muncul sebagai variabel dominan dengan koefisien tinggi, sementara kualitas pribadi memiliki pengaruh signifikan tetapi relatif kecil secara praktis.

Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan konseli merupakan hasil interaksi kompleks antara faktor personal konselor dan preferensi konseli terkait gender. Konselor dengan kualitas pribadi unggul mampu membangun *rapport* dan menciptakan iklim konseling yang kondusif, sebagaimana ditegaskan oleh Heinonen et al. (2022), yang menyatakan bahwa keberhasilan konseling sangat bergantung pada kepribadian dan sikap konselor. Namun, ketika faktor gender

juga selaras dengan preferensi konseli, maka hubungan konseling menjadi lebih kuat dan kepuasan konseli meningkat secara signifikan.

Penelitian Crapser (2018) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa ideologi gender konselor turut memengaruhi penilaian klinis, sehingga keterlibatan konselor yang sensitif terhadap gender lebih cenderung menghasilkan penilaian positif dari konseli. Artinya, kombinasi kualitas pribadi yang baik dengan kesesuaian gender konselor menciptakan kondisi konseling yang lebih inklusif, aman, dan mampu memberikan kepuasan lebih tinggi kepada konseli.

Secara praktis, hasil ini memiliki implikasi penting bagi penyedia layanan konseling. Pertama, pelatihan konselor harus dirancang untuk tidak hanya memperkuat *soft skills* pribadi, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan sensitivitas terhadap isu gender. Kedua, lembaga konseling sebaiknya memberikan opsi kepada konseli untuk memilih konselor berdasarkan preferensi gender, karena hal ini terbukti meningkatkan kepuasan. Ketiga, konselor perlu memahami bahwa meskipun kualitas pribadi penting, faktor gender juga berperan signifikan dalam membentuk pengalaman konseli.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konseli dalam layanan konseling bukanlah produk dari satu faktor tunggal, melainkan hasil sinergi antara kualitas pribadi konselor dan peran gender konselor. Kedua aspek ini saling melengkapi: kualitas pribadi menciptakan kehangatan dan kepercayaan, sementara kesesuaian gender memperkuat kenyamanan serta keterbukaan konseli. Jika keduanya dapat dikelola dengan baik, maka layanan konseling akan mampu memberikan pengalaman yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan konseli.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif melalui uji regresi serta pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pribadi konselor, peran gender konselor, serta kombinasi keduanya memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konseli dalam menerima layanan konseling. Pertama, kualitas pribadi konselor yang ditandai dengan *congruence* atau kesesuaian sikap, *unconditional positive regard* atau penghargaan positif tanpa syarat, serta *empathy* atau empati terbukti berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konseli. Kedua, peran gender konselor juga memengaruhi kepuasan konseli meskipun kontribusinya tidak sebesar kualitas pribadi, namun tetap memberikan dampak pada aspek kenyamanan psikologis dan penerimaan konseli terhadap layanan. Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konseli akan mencapai tingkat optimal apabila konselor tidak hanya memiliki kualitas pribadi yang baik, tetapi juga mempertimbangkan kecocokan gender dengan konseli. Dengan demikian, kombinasi faktor personal dan kesesuaian gender konselor perlu dikelola secara seimbang untuk menciptakan layanan konseling yang lebih inklusif, efektif, dan mampu menjawab kebutuhan konseli secara menyeluruh.

Merujuk pada temuan dan kesimpulan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan konseling di masa mendatang. Pertama, pemerintah diharapkan menyusun kebijakan strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas pribadi konselor melalui program pelatihan berkelanjutan, sertifikasi kompetensi, serta penguatan *soft skills* yang mendukung profesionalisme konseling. Kedua, pihak sekolah sebaiknya melakukan penempatan konselor dengan memperhatikan kualitas pribadi dan kesesuaian gender, sekaligus menyelenggarakan *workshop* untuk meningkatkan empati, komunikasi, serta sensitivitas konselor dalam menghadapi isu pribadi konseli; sekolah juga perlu menyediakan mekanisme evaluasi rutin berupa survei kepuasan konseli agar efektivitas layanan dapat terus ditingkatkan. Ketiga, guru Bimbingan dan Konseling disarankan untuk secara konsisten mengembangkan kemampuan interpersonal, menjaga sikap profesional, dan peka terhadap preferensi gender konseli sehingga tercipta suasana konseling yang nyaman

dan aman bagi peserta didik. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi jumlah sampel, konteks budaya, maupun karakteristik konseli, agar diperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai pengaruh interaksi antara kualitas pribadi dan gender konselor terhadap kepuasan konseli di berbagai setting pendidikan maupun sosial.

REFERENSI

- Afifah, N., & Dzinnun, H. (2023). Analisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individu. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 6(2). <https://doi.org/10.38073/almusyrif.v6i2.1239>
- Agung Jaelani, A., Melati, E. P., & Nuryana, O. (2024). Peran konselor dalam layanan BK dengan teknik self-management untuk meningkatkan resiliensi diri siswa kelas X MIA 5 di MA YPK Cijulang. *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 3(2), 331–341. <https://doi.org/10.62515/staf.v4i2.508>
- Ahadiyah, M. F. (2017). Hubungan antara kualitas pribadi konselor dan minat siswa terhadap layanan konseling perorangan. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 6(3), 1–7. <https://doi.org/10.15294/ijgc.v6i3.16889>
- Aisyah, H., Alya, R. D., Pranoto, B., Wahdini, S., Ardiansyah, T., & Sahputra, D. (2022). Analisis kualitas kepribadian konselor pada pelayanan bimbingan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 456–462. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10347>
- Amedome, S. N. (2023). The impact of service innovation behaviour on effective counseling delivery and psychological safety: The perspective of student-clients in Ghana. *Heliyon*, 9(2), e13489. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13489>
- Amin, Z. K., & Nugraheni. (2016). Counsellors' personal quality in public senior high school. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 14, 104–108. <https://doi.org/10.2991/icmse-16.2016.17>
- Anila, U., Sri, R., & Veny, M. (2023). Literature review: Gender issues in counseling. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana Unnes*, 85–91.
- Anwar, Z. (2015). Penerapan konseling kelompok untuk meningkatkan happiness pada remaja panti asuhan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 3(1). <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/view/2134>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atewologun, D. (2018). Intersectionality theory and practice. In *Oxford research encyclopedia of business and management*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.48>
- Atewologun, D. (2018). Intersectionality theory and practice. In *The Oxford research encyclopedia of business and management*. Oxford University Press.
- Atila, Y., & Fisun, Y. (2008). Consumer satisfaction theories: A critical review. *Tourist Satisfaction and Complaining Behavior*, 4.
- Bardhoshi, G., & Um, B. (2020). The effects of job demands and resources on school counselor burnout: Self-efficacy as a mediator. *Journal of Counseling & Development*, 98(4), 389–401. <https://doi.org/10.1002/jcad.12322>
- Basuki, A. (2015). Efektivitas pelayanan konseling kelompok untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 6(1). <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v6i1.4740>
- Breidenbach, C., Wesselmann, S., Sibert, N. T., Ortmann, O., Blankenburg, K., Stoklossa, C., & Kowalski, C. (2021). Use of social service counseling by cancer patients: An analysis of quality assurance data of 6339 breast cancer patients from 13 certified centers in

- Germany treated between 2015 and 2017. *BMC Cancer*, 21(1), 671. <https://doi.org/10.1186/s12885-021-08396-1>
- Care, J. C. (2020). Counselors in addressing gender roles community. *Jurnal Counseling Care*, 7(1), 1–8.
- Challa, S., Jegede, A., Idiodi, I., Okoli, C., Tijani, A., Dimowo, S., ... & Griffith, M. (2025). Quality of counseling for self-administering injectable contraception: Field evidence from mystery client interactions in Lagos, Nigeria. *VeriXiv*, 2, 40. <https://doi.org/10.12688/verixiv.520.1>
- Crapser, B. (2018). Relationship of counselor trainees' gender role ideologies on clinical judgment with male clients (Doctoral dissertation, University of Connecticut). University of Connecticut Repository. <https://digitalcommons.lib.uconn.edu/dissertations/1715/>
- Damar, P. M., & Asni, A. (2024). Student satisfaction level in individual counseling services at MAN 13 Jakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5(6), 1389–1396. <https://doi.org/10.59141/jiss.v5i06.1147>
- Dania, I. Z., Menila, W. Z., Nurul, Z., Holifah, & Kurnia, I. R. (2024). Pentingnya membangun hubungan antar kualitas pribadi konselor dan kualitas pribadi konseling. *Realisasi: Ilmu Pendidikan, Seni Rupa dan Desain*, 1(3), 121–128. <https://doi.org/10.62383/realisasi.v1i3.187>
- De Bono, L. N. (2021). Impact of counselor gender on burnout after controlling for counselor years of experience [Doctoral dissertation, Walden University]. ProQuest Dissertations Publishing. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/impact-counselor-gender-on-burnout-after/docview/2637769263/se-2>
- Debby, R. N., Nandang, B., & Nadia, A. N. (2024). Kualitas pribadi konselor: Kunci untuk hubungan yang sukses dalam konseling. *Empati: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(2), 174–186. <https://doi.org/10.26877/empati.v11i2.18012>
- Desain, 1(3), 121–128. <https://doi.org/10.62383/realisasi.v1i3.187> Zamroni, E., Gudnanto, G., & Rahardjo, S. (2023). Menelaah perspektif pengguna layanan dan sejawat profesi tentang profil pribadi konselor efektif. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia*, 9(1), 61–75. <https://doi.org/10.31602/jmbkan.v9i1.10109>
- Desi, W. P., Ni, K. S., & Dewi, A. W. (2014). Persepsi terhadap peran gender calon konselor dalam layanan konseling individual pada siswa SMA/SMK di Kota Singaraja tahun pelajaran 2013/2014. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jibk.v2i1.3658>
- Desty, K., Tina, M., & Aji, P. O. (2021). Pelaksanaan supervisi bimbingan konseling dalam meningkatkan keterampilan layanan konseling guru BK SMA Kabupaten Rejang Lebong. *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 5(1), 133–148. <https://doi.org/10.29240/jbk.v5i1.2736>
- Dieudonne, H. (2022). Assessment of service delivery in guidance and counselling units in a selected polytechnics schools in Rwanda. *International Journal of Inclusive and Sustainable Education*, 1(4), 109–116. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7176712>
- Eagly, A. H., & Wood, W. (1999). The origins of sex differences in human behavior: Evolved dispositions versus social roles. *American Psychologist*, 54(6), 408–423. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.54.6.408>
- Edris, Z., Gudnanto, & Susilo, R. (2023). Menelaah perspektif pengguna layanan dan sejawat profesi tentang profil pribadi konselor efektif. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur*, 9(1).
- Endendijk, J. J., van Baar, A. L., & Deković, M. (2020). He is a stud, she is a slut! A meta-analysis on the continued existence of sexual double standards. *Personality and Social Psychology Review*, 24(2), 163–190. <https://doi.org/10.1177/1088868319891310>

- Erdmann, M., Schneider, J., Pietrzyk, I., Jacob, M., & Helbig, M. (2023). The impact of guidance counselling on gender segregation: Major choice and persistence in higher education. An experimental study. *Frontiers in Sociology*, 8, 1154138. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1154138>
- Evi, A. R., & Muhammad, I. (2022). Kualitas pribadi konselor dalam membangun hubungan antar konselor dan konseli. *Counselia: Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*, 3(2), 52–63. <https://doi.org/10.31943/counselia.v3i2.39>
- Fazar, M. (2017). Tingkat kepuasan siswa dalam peminatan program studi pada kelas XI IPA SMA Negeri 5 Semarang tahun ajaran 2015/2016. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 6(2), 52–57. <https://doi.org/10.15294/ijgc.v6i2.10695>
- Fuad, M. (2009). Kualitas pribadi konselor: Urgensi dan pengembangannya. *Komunika: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 3(2), 247–254. <https://doi.org/10.24090/komunika.v3i2.128>
- Gamze, A., & Yondem, Z. D. (2022). The examination of the mediating role of school climate in the relationship between school counselors' self- efficacy and professional satisfaction. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 51(2), 1417–1447. <https://doi.org/10.14812/cuefd.1078045>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (Edisi ke-5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (Edisi ke-2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonca, M., Merve, A., Buyruk, & Duy. (2022). Kepuasan konseli terhadap layanan konseling.
- Goodman-Scott, E., Sink, C. A., Cholewa, B. E., & Burgess, M. (2018). An ecological view of school counselor ratios and student academic outcomes: A national investigation. *Journal of Counseling & Development*, 96(4), 388–398. <https://doi.org/10.1002/jcad.12221>
- Gross, K. C. (2022). *Personality predictors of counselor efficacy in a master's level training program: An exploratory study* [Master's thesis, University of Georgia]. ProQuest Dissertations Publishing. <https://www.proquest.com/openview/3d52d3326520419634b1b2697608cf3b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Heinonen, E., & Nissen-Lie, H. A. (2019). The professional and personal characteristics of effective psychotherapists: A systematic review. *Psychotherapy Research*, 30(4), 417–432. <https://doi.org/10.1080/10503307.2019.1620366>
- Heinonen, E., Nissen-Lie, H. A., Tøien, M., Hoffart, A., & Rønnestad, M. H. (2022). The person of the therapist: Therapists' personal characteristics as predictors of alliance and treatment outcomes. *Psychotherapy Research*, 32(6), 687–700. <https://doi.org/10.1080/10503307.2022.2078055>
- Heriani, A., Firman, & Neviyarni. (2024). Effective counseling infrastructure to improve the quality of counseling services in schools. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(9).
- Jaber, F., & Al-Hroub, A. (2023). School counselors' perceptions of virtual counseling in Lebanon: A qualitative study. *Frontiers in Psychology*, 13, 1083644. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1083644>
- Johnson, L. A., & Caldwell, B. E. (2014). Race, gender, and therapist confidence: Effects on satisfaction with the therapeutic relationship in MFT. *The American Journal of Family Therapy*, 42(2), 109–122. <https://doi.org/10.1080/01926187.2013.794043>

- Kelly, C. (2021). 'Doing' or 'using' intersectionality? Opportunities and challenges in incorporating intersectionality into knowledge translation theory and practice. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 187. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01528-0>
- Laila, T., Hamdi, A.-H., Rohiyati, B., & Akhir, P. (2023). Kualitas pribadi konselor dalam menentukan keberhasilan proses konseling. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(3), 297–303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7625194>
- Lasala, M. C. (1997). Client satisfaction: Consideration of correlates and response bias. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 78(1), 54–63. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.2454>
- Lasari, D. M. (2023). Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang dilakukan guru BK di SMA N 6 Takengon. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 13(2). <https://doi.org/10.47766/liwauldakwah.v13i2.2407>
- Lebow, J. L. (1989). Client satisfaction with mental health treatment: Methodological considerations in assessment. *Evaluation Review*, 13(6), 729–752. <https://doi.org/10.1177/0193841X8901300606>
- Lianawati, A. (2017). Implementasi keterampilan dasar konseling dalam layanan konseling individual di SMK Negeri 1 Kemlagi Mojokerto. *HELPER: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 34(2), 73–79. <https://doi.org/10.36456/HELPER.VOL34.NO2.A946>
- Liu, W., & Jin, X. (2021). The effect of college counselors' authentic leadership and ethical leadership on students' school satisfaction. *International Journal of Advanced Culture Technology*, 9(3), 202–211. <https://doi.org/10.17703/IJACT.2021.9.3.202>
- Luddin, A. B. (2014). Atribut konselor dan resistensi pelajar dalam konseling. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 20(2), 226–232.
- Maria, O. V., Sisilia, I. W., & Ignata, Y. (2022). The relationship between self-confidence levels with interpersonal communication skills in students. *Menara Journal of Health Science*, 1(2).
- Mimhamimdala. (2023). Karakteristik individu konselor dalam keberhasilan konseling.
- Molla, S. (2022). Help-seeking behavior, belief in counseling service effectiveness and academic self-concept of college students. *Cogent Education*, 9(1), 2142458. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2142458>
- Morys Murti Kenti & Ruhi Aprilia Muharromah. (2024). Peran konselor sekolah dalam mendukung minat dan bakat siswa: Systematic literature review. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling Universitas Ahmad Dahlan*
- Moss, J. M., Gibson, D. M., & Dollardhide, C. T. (2014). Professional identity development: A grounded theory of transformational tasks of counselors. *Journal of Counseling & Development*, 92(1), 3–12. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2014.00124.x>
- Munawaroh, E., Anni, C. T., & Sunawan, S. (2019). Meningkatkan kompetensi profesional konselor melalui pelatihan konseling realita. *Jurnal Abdimas (Pengabdian kepada Masyarakat)*, 3(2), 140–145. <https://doi.org/10.15294/abdimas.v23i1.16538>
- Mustika, S., Yeni, K., & Rezki, H. (2024). Enhancing the counseling process: The significance of counselor's personality traits. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 8(1), 58. <https://doi.org/10.30598/jbkt.v8i1.1894>
- Nani, E. F., & Melati, I. S. (2020). Peran self-efficacy dalam memediasi motivasi, persepsi profesi guru, dan gender terhadap minat menjadi guru. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 487–502. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39542>
- Nelyahardi, G., & Hera, W. (2021). Guru BK perempuan Jawa-Melayu dan laki-laki Batak lebih mempengaruhi self-disclosure konseli. *Terapeutik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 4(3), 415–428. <https://doi.org/10.26539/terapeutik.43543>

- Nolan, Z., & Helen, K. (2014). Effects of ethnic match, gender match, acculturation, cultural identity, and face concern on self-disclosure in counseling for Asian Americans. *Asian American Journal of Psychology*, 5(1), 66–74. <https://doi.org/10.1037/a0031601>
- Nur Vita, F., & Abdul, M. (2021). Efektivitas layanan konseling individu dengan teknik behavior contract untuk mengatasi perilaku membolos siswa: Literature review. *Jurnal Bikotetik (Bimbingan dan Konseling: Teori dan Praktik)*, 5(1), 17–21. <https://doi.org/10.26740/bikotetik.v5n1.p17-21>
- Nurul, I., & Budi, A. (2023). Pengembangan kualitas pribadi konselor secara profesional dalam pelayanan bimbingan konseling. *Jurnal Konseling Indonesia*, 9(2), 97–107.
- Oliver, L., Charles, B., Christopher, J., & Caitlin, M. (2014). Client preferences affect treatment satisfaction, completion, and clinical outcome: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 34(6), 506–517. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2014.06.002>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ooi, P. B., Wan Jaafar, W. M. B., & Crosling, G. (2021). Malaysian school counselors' self-efficacy: The key roles of mastery experience, supervisor support and training in job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 749225. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.749225>
- Peralta-Jaramillo, K. G. (2025). Challenges and advances in gender equity: Analysis of policies, labor practices, and social movements. *Social Sciences*, 14(7), 401. <https://doi.org/10.3390/socsci14070401>
- Prasetyaati, S., & Nusantoro, E. (2015). Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan BK UNNES dalam format klasikal. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 4(4). <https://doi.org/10.15294/ijgc.v4i4.8827>
- Priyatno, & Ermananti. (2004). *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri belajar analisis data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Priyatno. (2008). *Psikologi konseling*. UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Putri, A. (2016). Pentingnya kualitas pribadi konselor dalam konseling untuk membangun hubungan antar konselor dan konseli. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 1(1), 10–13. <https://doi.org/10.26737/jbki.v1i1.99>
- Rita, C., Gerardo, P., Marco, G. M., & Dina, G. (2020). Expectations of career counseling and their effect on client satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 68(3), 254–267. <https://doi.org/10.1002/cdq.12236>
- Robai, R., & Suharso, S. (2019). Kontribusi kompetensi pribadi dan profesional konselor terhadap minat siswa mengikuti konseling perorangan. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 8(1), 38–43. <https://doi.org/10.15294/ijgc.v8i1.21410>
- Şahin, E., Topkaya, N., & Gençoğlu, C. (2022). Severity and correlates of the symptoms of depression, anxiety, and stress in a nationally representative sample of Turkish secondary boarding school counselors. *SAGE Open*, 12(2), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440221096123>
- Sarce, S., Tandililing, R., Yansi, M., Samaya, S. K., & Kalimbuang, A. (2024). Efektivitas kolaborasi Guru PAK dan konselor sekolah dalam pengembangan spiritualitas siswa PAUD. *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 2(12), 1–10
- Sari. (2024). Hubungan konselor-konseli dalam keberhasilan konseling siswa.
- Schiele, B. E., Weist, M. D., Youngstrom, E. A., Stephan, S. H., & Lever, N. A. (2014). Counseling self-efficacy, quality of services and knowledge of evidence-based

- practices in school mental health. *The Professional Counselor*, 4(5), 467–480. <https://doi.org/10.15241/bes.4.5.467>
- Segal, S. P. (2000). Measuring clients' satisfaction with self-help agencies. *Psychiatric Services*, 51(9), 1148–1152. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.51.9.1148>
- Septianingtyas, S., & Nurkhin, A. (2023). Peran gender dalam memoderasi pengaruh status sosial ekonomi, pendidikan pengelolaan keuangan keluarga, sikap uang, teman sebaya terhadap literasi keuangan. *Business and Accounting Education Journal*, 4(1), 99–112. <https://doi.org/10.15294/baej.v4i1.74631>
- Setiawan, G. D. (2024). Kepribadian konselor yang mendukung proses konseling yang efektif dan berpusat pada siswa. *Daiwi Widya: Jurnal Pendidikan*, 11(1), 47–60. <https://doi.org/10.37637/dw.v11i1.2013>
- Severinsen, K. N. (1966). Client expectation and perception of the counselor's role and their relationship to client satisfaction. *Journal of Counseling Psychology*, 13(1), 109–112. <https://doi.org/10.1037/h0023184>
- Shertzer, B. (dalam Priyatno, 2008). Hasil konseling dan persepsi diri konseli.
- Siagian. (2017). Pengaruh gender konselor terhadap pengungkapan diri konseli laki-laki dan perempuan.
- Siti, H., Atus, & Rima, I. (2018). Pentingnya kualitas pribadi konselor dalam pelaksanaan konseling individual. *FOKUS: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*, 1(6). <https://doi.org/10.22460/fokus.v1i6.2962>
- Skaar, Ø. O., & Reber, R. (2023). Alone or together: The role of gender and social context prior to Aha-experiences. *Scandinavian Journal of Psychology*, 64(3), 302–313. <https://doi.org/10.1111/sjop.12883>
- Smith, J., & Lee, K. (2025). Satisfaction with client–therapist interactions among sexuality and gender diverse youth in Western Australia. *Journal of Counseling Psychology*, 72(3), 345–356. <https://doi.org/10.1080/29933021.2025.2496171Tandfonline+1>
- Spencer-Wood, S. M., & Cantu' Trunzo, J. M. (2022). Introduction to Archaeologies special issue on intersectionality theory and research in historical archaeology. *Archaeologies*, 18(1), 1–44. <https://doi.org/10.1007/s11759-022-09454-4>
- Sudrajat, D., Suherman, U., & Yusuf, S. (2024). Acceptance and use of information technology in guidance and counseling services by school counselors in West Java based on gender. *Annual Guidance and Counseling Academic Forum*.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati, A. (2014). Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*, 11(1), 145–161. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2014.1111-08>
- Susilowati, A. (2014). Kepuasan siswa terhadap layanan konseling dan peran guru BK.
- Thompson, I. A., Amatea, E. S., & Thompson, E. S. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 58–77. <https://doi.org/10.17744/mehc.36.1.p61m7307175h2572>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Verra, S., Rahmat, N., Djoko, S., & Ellia, K. (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(1), 14–21. <https://doi.org/10.21070/chss.v2i1.156>

- Vincensia, A. D., & Setyandari, A. (2024). Persepsi siswa terhadap layanan konseling individual pada siswa kelas XI SMA Stella Duce 2 Yogyakarta tahun ajaran 2022/2023. *Journal of Counseling and Personal Development*, 6(1), 29–38. <https://doi.org/10.24071/sol.v6i1.9443>
- Wan, C., Sabrida, M. I., & Fatia, A. (2022). Kepuasan siswa dan kesesuaian pelayanan bimbingan dan konseling. *Consilium: Berkala Kajian Konseling dan Ilmu Keagamaan*, 9(2), 77–87. <https://doi.org/10.37064/consilium.v9i2.13232>
- Wong, W. H., & Chan, E. (2022). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957–978. <https://doi.org/10.1007/s10734022-00861-3>
- Wood, W., & Eagly, A. H. (2020). Gender identity. *Personality and Social Psychology Review*, 24(4), 309–336. <https://doi.org/10.1177/1088868319891310>
- Yıldırım-Kurtuluş, H., & Yüksel-Şahin, F. (2021). A study on the counselors' levels of professional pride and job satisfaction according to certain variables. *Participatory Educational Research*, 8(4), 1–23. <https://doi.org/10.17275/per.21.83.8.4>
- Zahara, N., Hartini, H., & Harahap, E. K. (2025). Peran konselor dalam meningkatkan motivasi belajar dan hubungan sosial emosional siswa. *Al-Mau'izhoh: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 1164–1174. <https://doi.org/10.31949/am.v6i2.11923>
- Zaida, N., & Yusni, M. Y. (2018). Client's satisfaction in face-to-face counselling and cyber counseling approaches: A comparison. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 702–710. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i3/3983>
- Zalukhu, M. W., Zahratunnisa, N., Holifah, I. R., & Kurnia, I. R. (2024). Pentingnya membangun hubungan antar kualitas pribadi konselor dan kualitas pribadi konseling. *Realisasi: Ilmu Pendidikan, Seni Rupa dan*
- Zane, N., & Ku, H. (2014). Ethnic and gender matching in counseling: Impacts on self-disclosure.
- Zeren, M. E., Amanvermez, B. G., & Duy, B. (2022). Client's experiences of online counseling: Satisfaction and therapeutic alliance. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 51(1), 635–658. <https://doi.org/10.14812/cuefd.1001054>