

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH, KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, DAN FASILITAS PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMKS MUHAMMADIYAH SE-KABUPATEN JEPARA

Choiruzaed¹, Yovitha Yuliejantining², I. Made Sudana³
Manajemen Pendidikan Pascasarjana (S2) Universitas PGRI Semarang
choiruzaed@ymail.com

ABSTRACT

Student satisfaction is very important in achieving educational goals. However, student satisfaction is not yet optimal. This is influenced by several factors: the quality of school services, the leadership of the school principal and learning facilities are important factors in determining the level of student satisfaction. The aims of this research are: (1) to determine the magnitude of the influence of school service quality on the satisfaction of Muhammadiyah Vocational School students throughout Jepara Regency; (2) to determine the magnitude of the influence of the principal's leadership on the satisfaction of SMKS Muhammadiyah students throughout Jepara Regency; (3) to determine the magnitude of the influence of learning facilities on the satisfaction of SMKS Muhammadiyah students throughout Jepara Regency; (4) to determine the magnitude of the influence of school service quality, school principal leadership, learning facilities on the satisfaction of Muhammadiyah Vocational School students throughout Jepara Regency. This research uses quantitative research with a non-experimental ex post facto type of research. The population in this study were 301 Muhammadiyah Vocational School students in Jepara Regency with a sample of 151 people using proportional random sampling techniques. The data collection technique uses a questionnaire method. The data analysis used is descriptive analysis, requirements testing and hypothesis testing using linear regression analysis and multiple linear regression with the SPSS version 20 program. The results of this research state that: (1) there is a significant influence of school service quality on student satisfaction with a large influence of 12% with the school service quality category being quite good; (2) there is a significant influence of the principal's leadership on student satisfaction with an influence of 6.4% and the principal's leadership category is quite good; (3) there is a significant influence of learning facilities on student satisfaction of 10.5% with the learning facilities category; (4) there is a simultaneous influence of service quality, principal leadership, learning facilities on student satisfaction with an influence of 17.8% with the level of satisfaction is quite good; (5) the total effective contribution is 17.73% with relative contribution (SR), SR X1 is 54%, SR X2 is 12% and SR X3 is 34%.

Keywords: *Student satisfaction, quality of school services, leadership principal, learning facilities*

ABSTRAK

Kepuasan peserta didik sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Namun kepuasan peserta didik belum maksimal. Hal ini dipengaruhi beberapa faktor kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah dan fasilitas pembelajaran merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan peserta didik. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara; (2) untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara; (3) untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara; (4) untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, fasilitas pembelajaran terhadap

kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian non eksperimen *ex post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMKS Muhammadiyah di Kabupaten Jepara sejumlah 301 dengan sampel 151 orang dengan menggunakan teknik proportional random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis deskriptif, uji persyaratan serta uji hipotesis yang menggunakan analisis regresi linier dan regresi linier berganda dengan program SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa : (1) ada pengaruh signifikan Kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan besar pengaruh 12% dengan kategori kualitas layanan sekolah cukup baik; (2) ada pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan pengaruh sebesar 6,4 % dan kategori kepemimpinan kepala sekolah cukup baik ; (3) ada pengaruh signifikan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik sebesar 10,5% dengan kategori fasilitas pembelajaran ;(4) ada pengaruh simultan kualitas layanan, kepemimpinan kepala sekolah, fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik dengan pengaruh sebesar 17,8% dengan tingkat kepuasan cukup baik;(5) sumbangan efektif total sebesar 17,73% dengan sumbangan relatif (SR), SR X1 sebesar 54%, SR X2 sebesar 12% dan SR X3 sebesar 34%.

Kata kunci: Kepuasan peserta didik, kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, fasilitas pembelajaran.

A. Pendahuluan

Permasalahan yang dihadapi SMKS Muhammadiyah pada dewasa ini adalah menurunnya peminat calon peserta didik dalam lima tahun terakhir. Kompetisi antar SMK yang sangat ketat menjadikan tantangan yang dominan bagi pengelola SMKS Muhammadiyah di Jepara. Indikator menurunnya kepuasan siswa, orang tua, masyarakat menjadi persoalan yang harus mendapat solusinya. Penelitian ini sebagai solusi dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh SMKS Muhammadiyah di Kabupaten Jepara. Berdasarkan kajian *grand theory* maupun *middle theory*, variabel kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan dan fasilitas pembelajaran dipilih untuk meningkatkan kepuasan siswa SMKS Muhammadiyah.

SMKS Muhammadiyah di Kabupaten Jepara sebagian besar memiliki keterbatasan sarana prasarana praktik. Fasilitas praktik merupakan faktor utama dalam menciptakan lulusan yang kompeten dan berdaya saing. Manajemen SMK sama dengan SMA sehingga pola pembelajarannya hampir disamakan dengan SMA yang lebih banyak teori. Hal inilah yang menjadikan peserta didik merasa tidak puas dengan fasilitas yang diberikan sekolah. Keterbatasan fasilitas belajar seperti fasilitas fisik maupun non fisik menjadikan kendala terhadap kegiatan belajar siswa. Hal ini dapat memungkinkan ketidakpuasan siswa atau peserta didik terhadap sekolah. Kepuasan peserta didik terhadap kelengkapan fasilitas pembelajaran di beberapa SMK swasta kabupaten Jepara mencapai 43,75%.Uraian di

atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara cenderung meras belum puas. Variabel kualitas pelayanan, kepemimpinan kepala sekolah dan fasilitas pembelajaran yang baik dapat menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara.

Berdasarkan latar belakang di atas perlu dilakukan kajian yang mendalam tentang kepuasan peserta didik, kualitas layanan, kepemimpinan kepala sekolah dan fasilitas pembelajaran di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara.

B. Metode Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, kajian pustaka dan penelitian yang relevan maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dikarenakan data yang diperoleh berupa angka-angka serta pengolahannya menggunakan metode statistik yang digunakan dan diinterpretasikan. Tujuan dipilihnya pendekatan kuantitatif mengacu pada pendapat Sugiyono (2014 : 14) yaitu penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme untuk dilaksanakan penelitian terhadap populasi /

sampel tertentu dimana sampel diambil secara acak dengan dikumpulkan data dengan instrumen, analisis data dengan statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah non eksperimen. Jenis penelitian non eksperimen adalah salah satu penelitian kuantitatif yang tidak memerlukan (*treatment*) yang terdiri dari *expost facto*, korelasi dan survei. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimen *ex post facto* yaitu penelitian yang dilakukan setelah suatu kejadian itu terjadi (Rukminingsih et al., 2020: 63).

Proses penelitian jenis ini karena peneliti bermaksud untuk mengungkapkan seberapa besar pengaruh variabel bebas kepemimpinan kepala sekolah, kualitas layanan, fasilitas pembelajaran dan kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dapat dikemukakan sebagai berikut.

1) Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Dalam tabel anova karena nilai sig lebih dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh variabel pengaruh kualitas layanan sekolah (X_1) terhadap kepuasaan pesesrta didik (Y) pada tabel summary R^2 sebesar 0,128 atau 12,8 %..

Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan yang baik akan berdampak positif pada kepuasan peserta didik. Kepuasan peserta didik, di sisi lain, dapat memberikan umpan balik penting kepada institusi untuk terus memperbaiki kualitas layanan yang mereka berikan. Keseluruhan, hubungan yang sehat antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan peserta didik membantu menciptakan lingkungan belajar yang produktif, positif, dan memuaskan bagi peserta didik.

Hal ini terbukti bahwa kualitas sekolah di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Kualitas layanan sekolah memiliki sumbangan relative yang cukup besar yaitu 54% dari ketiga variabel kepemimpinan

kepala sekolah dan fasilitas pembelajaran.

2) Pengaruh Kepemimpinan kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan tabel anova karena nilai sig kurang dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh variabel kepemimpinan kepala sekolah (X_2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) pada tabel *summary R square* sebesar 0,064 atau 6,4 %.

Kepemimpinan kepala sekolah memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan peserta didik. Yusuf (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan tingkat kepuasan peserta didik. Sarifudin (2014) menyatakan adanya pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah di dunia pendidikan memiliki peranan yang penting dalam

menciptakan kepuasan peserta didik.

Dalam rangka menciptakan lingkungan belajar yang mengutamakan kepuasan peserta didik, peran kepala sekolah sangatlah penting. Gaya kepemimpinan, nilai-nilai, dan tindakan kepala sekolah akan membentuk budaya sekolah dan pengalaman peserta didik secara keseluruhan. Kepemimpinan kepala sekolah pada kemampuan Pendidikan, kemampuan personal, kemampuan relasional, kemampuan intelektual dan kemampuan organisasional memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan peserta didik maupun kemajuan sekolah. Secara fakta lapangan, kepemimpinan kepala sekolah di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara memiliki sumbangsih terhadap kemajuan sekolah dan kepuasan peserta didik. Indikator pentingnya kepemimpinan kepala sekolah terbukti secara statistik nilai sumbangan relatif kepemimpinan kepala sekolah sebesar 12%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mendukung hasil

penelitian sebelumnya yang menyatakan adanya pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

3) Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Dalam tabel anova karena nilai sig kurang dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh fasilitas pembelajaran guru terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh variabel fasilitas pembelajaran (X3) terhadap kepuasan peserta didik (Y) pada tabel summary R square sebesar 0,105 atau 10,5%.

Dengan memiliki fasilitas pembelajaran yang baik dan memadai, sekolah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi belajar dan perkembangan siswa. Fasilitas yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan akan membantu meningkatkan kepuasan siswa terhadap pengalaman belajar mereka di sekolah.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian terhadap SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara membuktikan adanya pengaruh yang signifikan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten

Jepara. Fasilitas pembelajaran memberikan factor yang penting untuk diperhatikan untuk kemajuan sekolah dan kepuasan peserta didik dimana memiliki sumbangan relatif 34%.

4) Pengaruh Simultan Kualitas Layanan Sekolah, Kepemimpinan kepala Sekolah dan Fasilitas pembelajaran Terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Berdasarkan tabel Anova, nilai sig kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh simultan X1, X2 dan X3 terhadap Y dengan besarnya pengaruh total (*R square*) = 0,178 atau 17,8 %. Berdasarkan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Hal ini artinya bahwa ada pengaruh simultan positif signifikan kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara dengan nilai pengaruh sebesar 17,8%.

Secara keseluruhan, ketiga faktor ini saling melengkapi dan saling memengaruhi dalam membentuk lingkungan belajar yang positif dan memuaskan bagi peserta didik. kualitas layanan sekolah yang baik akan meningkatkan kualitas pembelajaran, sementara

kepemimpinan kepala sekolah yang efektif akan membentuk budaya sekolah yang mendukung belajar. Fasilitas pembelajaran yang memadai akan memberikan lingkungan fisik yang mendukung proses pembelajaran. Jika semua faktor ini berjalan seiring, siswa akan merasa didukung, terlibat, dan terinspirasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pengalaman belajar di institusi pendidikan. Dalam penelitian kualitas layanan sekolah memberikan sumbangan efektif 9,56%, kepemimpinan kepala sekolah sebesar 2,1 % dan sumbangan efektif fasilitas pembelajaran sebesar 6,07%. Sumbangan efektif total dari ketiga variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y sebesar 17,73%. Selanjutnya sumbangan relatif (SR), kualitas layanan sekolah sebesar 54%, kepemimpinan kepala sekolah sebesar 12% dan fasilitas pembelajaran sebesar 34%.

Pengaruh simultan atau bersama-sama dari variabel kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan siswa adalah suatu fenomena yang kompleks dan penting dalam konteks pendidikan. Ketiga variabel tersebut memiliki peran yang signifikan dalam membentuk pengalaman belajar

siswa dan, oleh karena itu, dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Berikut adalah pembahasan mengenai pengaruh bersama-sama dari ketiga variabel tersebut:

1. Kualitas Layanan Sekolah:

Kualitas layanan sekolah mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, dukungan emosional dan sosial, serta keterlibatan orang tua. Ketika sekolah memberikan layanan yang berkualitas, peserta didik memiliki peluang yang lebih baik untuk mencapai hasil akademik yang baik dan merasa terhubung dengan lingkungan sekolah. Pendidikan yang baik dan pendekatan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik dapat meningkatkan kepuasan mereka.

2. Kepemimpinan Kepala Sekolah:

Kepemimpinan kepala sekolah memainkan peran kunci dalam membentuk budaya sekolah dan memberikan arah yang jelas bagi pengajar dan siswa. Seorang kepala sekolah yang efektif memimpin dengan contoh, memberikan dukungan kepada guru, dan menciptakan lingkungan yang inklusif dan positif. Kepemimpinan yang baik dapat menginspirasi peserta didik dan

guru, menciptakan atmosfer belajar yang kondusif, dan merangsang minat siswa terhadap pembelajaran.

3. Fasilitas Pembelajaran:

Fasilitas pembelajaran yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, dan teknologi modern, dapat menciptakan lingkungan belajar yang menarik dan mendukung. Fasilitas yang baik dapat memfasilitasi proses pembelajaran, menginspirasi kreativitas siswa, dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam aktivitas pembelajaran.

Pengaruh bersama-sama dari kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, dan fasilitas pembelajaran pada kepuasan peserta didik menciptakan ekosistem pendidikan yang seimbang dan positif. Ketika ketiga faktor ini berjalan sejalan, peserta didik cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka di sekolah, meningkatkan motivasi, partisipasi, dan hasil akademik mereka. Sebagai hasilnya, peningkatan kepuasan peserta didik dapat membawa dampak positif pada prestasi sekolah secara keseluruhan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Ada pengaruh signifikan kualitas layanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh kualitas layanan sekolah (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y) sebesar 12%. Kategori pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik dinyatakan cukup baik dengan nilai mean 185,35. dari delapan belas indikator kualitas layanan, persepsi responden yang menyatakan tertinggi pada indikator Kepuasan siswa terhadap pelayanan yang ramah dengan skor 186,96 atau sumbangan persentase 0,39 % dari 6,4 persen sedangkan indikator yang paling rendah terdapat

pada indikator Sekolah membudayakan sikap sopan santun, persentase 0,33% atau skor 88,56. Kualitas layanan tertinggi pada dimensi *tangible* dengan persentase 0,372% dan terendah pada dimensi assurance sebesar 0,357%.

2) Ada pengaruh signifikan kepemimpinan kepala sekolah (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ dengan pengaruh sebesar 6,4 %. Kategori pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik dinyatakan cukup baik dengan nilai mean 197,66. Dari delapan belas indikator kepemimpinan kepala sekolah, persepsi responden yang menyatakan tertinggi pada indikator Kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan evaluasi hasil belajar siswa dengan skor 224,4 atau sumbangan persentase 0,60 % dari 10,5 persen sedangkan indikator yang paling rendah terdapat pada indikator adanya orientasi

kepala sekolah terhadap mampu mengelola dan mengembangkan diri sendiri, persentase 0,44% atau skor 163,2. Dimensi kepemimpinan kepala sekolah tertinggi pada dimensi kemampuan relasional dengan persentase 0,53% dan terendah pada dimensi kemampuan pendidikan dan kemampuan organisasional yang masing-masing sebesar 0,48%.

- 3) Ada pengaruh signifikan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMKS Muhammadiyah se-Kabupaten Jepara dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan peserta didik (Y) sebesar 10,5%. Kategori pengaruh fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik dinyatakan cukup baik dengan nilai mean 112,51. Dari tujuh indikator kepuasan peserta didik kepausan tertinggi pada indikator dan tersedianya prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan dalam proses pembelajaran

(kantor, kantin, toile dan lainnya) dengan masing-masing skor 133 persentase 2,8%. Skor terendah pada indikator Kemampuan sekolah menyediakan sarana pendidikan yang tidak bergerak (gedung, tanah, sumur dan lainnya) yaitu skor 104 dengan persentase 2,2%.

- 4) Ada pengaruh simultan kualitas layanan sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, fasilitas pembelajaran terhadap terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan pengaruh sebesar 17,8%. Tingkat kepuasan peserta didik SMKS Muhammadiyah berdasarkan data nilai mean sebesar 117,30 yang dikategorikan cukup baik. dari tiga belas indikator kepuasan peserta didik kepuasan tertinggi pada indikator Kepuasan siswa terhadap pelayanan yang ramah dengan skor 116,44 atau sumbangan persentase 1,3% dari 12,8 persen sedangkan indikator yang paling rendah terdapat pada indikator kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi surat-

menyurat (dimensi perasaan kepuasan terhadap pelayanan administrasi) dengan sumbangan persentase 0,85%. Kepuasan peserta didik tertinggi pada dimensi perasaan puas terhadap perasaan puas terhadap komunikasi responsive 1,2% sedang terendah pada dimensi perasaan puas terhadap sarana prasarana, perasaan terhadap layanan akademik serta perasaan puas terhadap kebijakan dan penngelolaan sekolah yang masing-masing sebesar 0,9%. Sumbangan efektif (SE) sebesar 9,56%, kepemimpinan kepala sekolah memberikan sumbangan efektif (SE) sebesar 2,1 %, fasilitas pembelajaran dengan sumbangan efektif 6,07% dan dengan jumlah total sumbangan efektif sebesar 17,73%. Selanjutnya variabel variabel kualitas layanan sekolah memberikan sumbangan relatif (SR) sebesar 54%, kepemimpinan kepala sekolah memberikan sumbangan relatif (SR) sebesar 12% dan fasilitas pembelajaran memberikan sumbangan relatif sebesar 34%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2015. Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satriya Budi Karang Rejo. *Jurnal MAKER* Vol. 1, No. 1, JUNI 2015
- Aisyah, St. Kurniati, & Suryani, H. 2021. Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Layanan Akademik Jurusan PKK FT UNM. *Proceedings of National Seminar. Research and Community Service Institute UNM*, Edisi 5 tahun 2021.
- Amanah, A. R., Nongkeg, H., & Budiman. 2018. Pengaruh Fasilitas Belajar, Lingkungan Sekolah, dan Kinerja Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa di SMK Karya Teknik Watansoppeng. *Journal of Management*, Vol. 1, No. 3, tahun 2018.
- Anggraini, D., Melisa, D., Anggraini, S. W., Salman, A. T. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 2016, hlm. [nomor halaman]. ISSN 2548-8961, 2579-728X
- Aryatul Asyro, Rr. Sri Kartikowati, Marzuki. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. *Jurnal JUMPED*, Vol. 8, No. 2, tahun 2020. P-ISSN: 2338-5278, e-ISSN: 2745-3685. DOI: <http://dx.doi.org/10.31258/jmp.8.2.p.156-167>
- As'ad, Muhammad. 2005. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat, Cetakaan Kedua Yogyakarta.: Liberty:

- Asyro, M. 2020. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 pekanbaru. *Jurnal Manajemen Pendidikan* Bol 8 No 2 Desember 2020.
- Gie, The Liang. 1991. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Habsyi Yahya, Faisal. 2021. Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Sma Nusantara Tauro. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4431102>
- Handoko, T.H, 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, .Yogyakarta: BPFE
- Hidayana A.R. 2021. Pengaruh Klengkapan Fasilitas Belajar. *Jurnal Paradigma* Vol 11 Nomor 1 tahun 2021
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iskandar. 2013. Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Peningkatan Kinerja Guru. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*. Vol 3 No 1.
- Kartib, B., Siti. Habibah. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Smk Swasta Kabupaten Subang. DOI: <https://doi.org/10.34010/jimm.v2i1.207> *Jurnal Ilmiah Magister* Vol 2 No 1 tahun 2016 ISSN 2655-4372. DOI:<https://doi.org/10.34010/jimm.v2i1.207>
- Kotler, Philip & Gary, Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. & Keller. K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2.
- Luthans, F. 2008. *Organization BehaviorEight Edition*”, Singapore: Mc Graw Hill.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Syafry.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta :.Ghalia Indonesia
- Maryatul. Asyro, Rr. Sri Kartikowati, Marzuki. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. *Jurnal manajemen Pendidikan* Vol 8 No 2 tahun 2020
- Minarti, Sri. 2016. *Manajemen Sekolah* .Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Muhroji. 2004. *Manajemen Pendidikan*. Surakarta: FKIP UMS
- Mukroni S., 2017. Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Sentajo Raya. *Pekbis Jurnal*, Vol 9 No 2 Juli 2017.
- Mulyasa, 2011. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyono, 2008. *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*. Malang: Arruzz Media

- Nasution. 2012. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nastiti, Utami. 2015. Pengaruh layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan. *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vo. XXII No1 April 2015.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41 – 50.
- Radja, N.R., Supramono, Sulasmono B.S. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Kristen Salatiga. *Jurnal satya Widya* Vol 29 No 3 tahun 2013.
- Ratnawati, R., Supramono, Sulamono, B.S. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Peserta Didik Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Peserta Didik Di SMK Kristen Salatiga. *Jurnal Satya Widya* Vol 29 No 2 tahun 2014. ISSN 2549-967X P-ISSN 0854-5995. DOI: <https://doi.org/10.24246/J.Sw.2013.V29.I2.P83-92>
- Robbins S.P. & Judge T.A., 2011. *Organizational Behavior Fourteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2*,. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sitorus. E.S., et.al. 2023. Analisis Kepuasan Siswa Terhadap pembelajaran di kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang. *Jurnal Pembelajaran dan Matematika Sigma*. Bol 9 No 1 tahun 2023
- Slameto. 2013. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suhaji, Indra Aditia. 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandana Wangi Semarang, Vol 1, Nomor 1.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sulhak, S., Firdaus, M., & HP, A. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta didik pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Jesya. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 23-35. E- ISSN: 2599-3410 (Indonesian | LIPI) | P-ISSN: 2614-3259 <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.186>.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press
- Sunadi, L. 2013. Pengaruh Motivasi Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ekonomi Kelas XI IPS Di SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. *Jurnal pendidikan Ekonomi*. Surabaya : Fakultas Ekonomi Unesa.
- Tjiptono, F. & dkk 2011. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono,F & Candra G., 2016. *Service, Quality & satisfaction*.Yogjakarta: Andi Offset

Triwiyanto, T. 2016. *Regrouping of Schools within One Complex and Teacher Redistribution to Attain Equitable Management and Distribution of Teachers. 2nd International Conference on Educational Management and Administration (CoEMA 2017)*. doi:10.2991/coema-17.2017.3.Diakses tanggal 3 Desember 2022

Widarto. 2013. *Penelitian Ex Post Facto*. Jogjakarta: UNY

Wijaya,Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD,Kano*. Jakarta: PT Indeks

Yahya Sudarya, Tatang Suratno, 2009. *Dimensi kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung:UPI Bandung.

Yusuf, 2017. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa DI SMA Negeri Kabupaten Berau. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* Volume 5, No 2, September 2017 (240-249)

Zeithaml, Parasuraman, Berry.1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expaectation*. London: The Free Press