

**PENGARUH FASILITAS PENDIDIKAN, DAN RESPONSIVITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA MANAJEMEN
PERKANTORAN SMK HIDAYAH SEMARANG**

Adellia Zharani¹, Hana Netti Purasani²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang

[1adelliazharani76@students.unnes.ac.id](mailto:adelliazharani76@students.unnes.ac.id), [2hana@mail.unnes.ac.id](mailto:hana@mail.unnes.ac.id)

ABSTRACT

This research is based on the urgency of student satisfaction as a benchmark for the quality of educational services at Hidayah Vocational High School (SMK) Semarang. The main objective of this study is to examine the impact of educational facilities, and responsiveness of administrative services on student satisfaction at Hidayah Vocational High School Semarang, both separately and collectively. This research is non-experimental with a quantitative approach. The population included all 81 office management students, with a sample of 67 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling techniques. Data were collected via a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression along with t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The research findings revealed that teacher performance, educational facilities, and responsiveness of administrative services simultaneously significantly influenced student satisfaction. The Adjusted R^2 value reached 0.606, meaning that 60.6% of the variability in student satisfaction can be explained by these three variables, while 39.4% is influenced by other factors outside the scope of the study.

Keywords: *facilities, education, responsiveness, satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh urgensi kepuasan siswa sebagai tolok ukur mutu pelayanan pendidikan di lingkungan sekolah menengah kejuruan (SMK) Hidayah Semarang. Tujuan utama dalam penelitian ini yaitu untuk mengkaji dampak dari fasilitas pendidikan, serta responsivitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMK Hidayah Semarang, baik secara terpisah maupun bersama-sama. Penelitian ini bersifat non-eksperimental dengan pendekatan kuantitatif. Populasi mencakup seluruh siswa jurusan manajemen perkantoran berjumlah 81 siswa, dengan sampel 67 responden yang ditetapkan melalui rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel acak sederhana. Pengumpulan data dilakukan via kuesioner skala Likert 1-4, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda beserta uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Temuan penelitian mengungkap bahwa fasilitas pendidikan, dan responsivitas pelayanan administrasi secara serempak memengaruhi signifikan kepuasan siswa. Nilai Adjusted R Square mencapai 0,606, yang berarti 60,6% variabilitas kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel itu, sementara 39,4% dipengaruhi faktor lain di luar ruang lingkup penelitian.

Kata Kunci: fasilitas, pendidikan, responsivitas, kepuasan

A. Pendahuluan

Pendidikan menjadi faktor krusial dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, cerdas, terampil, dan mandiri, terutama lewat penyelenggaraan pendidikan menengah kejuruan yang fokus pada kesiapan kerja serta pemahaman mendalam siswa melalui pembelajaran praktik dan pemecahan masalah langsung di lapangan. Di Indonesia, pendidikan kejuruan pada SMK swasta memainkan peran strategis dalam menyediakan tenaga kerja kompetitif menghadapi tuntutan Industri 4.0 dan Society 5.0.



Gambar 1. Jumlah Sekolah Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan Gambar 1 dari data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun ajaran 2024/2025 jumlah SMK di Indonesia mencapai sekitar 14.185 sekolah, dengan lebih dari 10.500 atau sekitar 70% di antaranya merupakan SMK swasta. Fakta ini menggambarkan dominasi sektor

swasta dalam pendidikan kejuruan Indonesia, yang berkontribusi signifikan terhadap penyelenggaraan vokasi dan penyediaan tenaga kerja menengah (*Sekolah Swasta Tingkatkan Aksesibilitas Pendidikan Di Indonesia - ANTARA News, n.d.* Diakses pada 4 April 2026).

Menurut teori kepuasan (Kotler, P., Armstrong, G., Saundessrs, & J., Wong, 2015, p. 92) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna; jika kinerja di bawah harapan, timbul ketidakpuasan, sedangkan jika sesuai atau melebihi, muncul kepuasan atau kepuasan tinggi. Konsep ini relevan dalam pendidikan, khususnya pelayanan sekolah, di mana siswa memiliki ekspektasi akan manfaat pembelajaran, fasilitas memadai, dan dukungan optimal sebelum menerima layanan. Pasca penerimaan, siswa mengevaluasi kesesuaiannya; kinerja layanan pendidikan, serta fasilitas, yang memenuhi atau melampaui ekspektasi akan menghasilkan kepuasan, jika sebaliknya menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, lingkungan sekolah termasuk fasilitas fisik, dan

administrasi, berpengaruh langsung terhadap mutu pendidikan dan kepuasan (Kotler, et al 2015, p. 92).

Secara keseluruhan, mutu pendidikan kejuruan dipengaruhi oleh input pendidikan seperti fasilitas, serta kualitas layanan administrasi sekolah, yang secara kumulatif membentuk kepuasan siswa sebagai indikator keberhasilan pembelajaran. Kepuasan siswa merupakan tolok ukur krusial kualitas pelayanan pendidikan, karena mencerminkan keselarasan antara harapan siswa dan pelayanan yang diterima.



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

Berdasarkan Gambar 2, dari Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, indeks kepuasan siswa pada pendidikan dasar dan menengah mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya, mengindikasikan kemajuan kualitas layanan pendidikan nasional. Pelayanan pendidikan masih perlu ditingkatkan guna capai kepuasan siswa optimal (*Ringkasan*

Eksekutif Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Satisfaction Survey (SSS) KEMENDIKDASMEN, 2024, diakses pada 22 Maret 2026)

Transisi menuju pendidikan berbasis kompetensi di SMK mendorong efisiensi dan optimalisasi fasilitas, dengan alokasi dana pembaruan unit pendidikan yang meningkatkan indeks kepuasan siswa. Secara nasional, indeks kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas sekolah relatif tinggi, mencerminkan kemajuan kualitas pendidikan kejuruan. Namun, di wilayah Jawa Tengah khususnya Semarang, pemerataan fasilitas SMK belum optimal, dengan sebagian sekolah masih kekurangan laboratorium dan fasilitas praktik memadai kondisi yang menegaskan peran krusial fasilitas dalam kepuasan siswa. Teori SERVQUAL dari A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, p. 28 menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi: tangibles, keandalan, responsivitas, jaminan, serta empati berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Dalam pendidikan, fasilitas sebagai *tangibles* menjadi faktor kunci, sehingga optimalisasi fasilitas

esensial bagi keberhasilan pendidikan kompetensi di SMK.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan guru Manajemen Perkantoran SMK Hidayah Semarang, kualitas pelayanan sekolah dalam mendukung pembelajaran menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan siswa. Fasilitas dan pelayanan administrasi berperan sentral dalam perencanaan, pelaksanaan, dan sarana penunjang pembelajaran yang tercermin dari metode pengajaran, penyampaian materi, penggunaan media, disiplin, serta interaksi dengan siswa. Angket observasi awal penelitian pada 36 siswa kelas XII jurusan Akuntansi dan Teknik Komputer Jaringan mengungkap sebanyak 55% responden yaitu sekitar 20 siswa, mengekspresikan bahwa fasilitas tersebut belum mencapai tingkat optimal untuk mendukung proses belajar yang bermakna, ditambah lagi dengan keterbatasan media pendukung seperti proyektor di sejumlah kelas, yang pada akhirnya meredupkan efektivitas pembelajaran dan potensi pertumbuhan diri mereka. Masalah tersebut menjadi hal yang krusial karena mendukung langsung maupun tak langsung proses belajar

serta capaian tujuan Pendidikan (Aliyyah, Rusmiati, Subasman., 2021, p. 47).

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan mutu pendidikan kejuruan lewat program peningkatan fasilitas, kompetensi *practitioner*, serta kualitas pelayanan di SMK. Salah satu inisiatif kunci adalah revitalisasi SMK, yang menargetkan pembelajaran praktik lebih baik, perbaikan fasilitas, dan penguatan SDM sekolah. Program ini melibatkan pembangunan renovasi ruang praktik, pengadaan alat industri relevan, plus pelatihan sertifikasi guru. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah pada fasilitas dan kualitas pembelajaran kejuruan. Meski begitu, realitas lapangan di beberapa sekolah termasuk SMK swasta masih menghadapi keterbatasan fasilitas, media belajar, dan layanan administrasi. Fakta tersebut mengingatkan perlunya pemerataan kualitas pendidikan agar layanan optimal dan kepuasan siswa terwujud (*BIMTEK Program Pemerinrah Revitalisasi SMK, Percepat Transformasi Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045 Kemendikdasmen.Go.Id*, 2025, diakses pada 22 Maret 2022).

Faktor krusial lainnya adalah responsivitas staf administrasi; (Dwiyanto, Agus, 2020, p. 28) mendefinisikan responsivitas sebagai kemampuan pelayanan publik memenuhi kebutuhan, memprioritaskan layanan, serta mengembangkan program tepat sasaran. Staf administrasi menangani urusan akademik, keuangan, korespondensi, dan informasi siswa. Siswa dapat mengalami ketidakpuasan jika pelayanan lambat, tak ramah, atau kurang tanggap meski pembelajaran lancar. Di era tuntutan pelayanan cepat dan transparan, responsivitas staf administrasi jadi indikator mutu layanan sekolah secara holistik.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dengan tingkat kepuasan siswa, semakin baik pelayanan yang disediakan sekolah, semakin tinggi pula kepuasan siswa terhadapnya. Lebih lanjut, kepuasan siswa berpotensi membentuk loyalitas terhadap lembaga pendidikan serta memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat (Khusaeni & Akhmad, 2020, p. 658).

Selain itu, Kepuasan siswa menjadi tolok ukur sukses lembaga

pendidikan dalam jalankan pembelajaran bermutu. Derajat kepuasan tersebut gambarkan sejauh mana pelayanan sekolah penuhi kebutuhan serta harapan siswa. Maka, sekolah harus rutin evaluasi kualitas pelayanan untuk naikan kepuasan siswa dan mutu pendidikan *holistic* (Abirami & Radhika, 2023, p. 570).

Penelitian ini diharapkan melengkapi serta mengatasi keterbatasan studi terdahulu dengan menguji pengaruh optimalisasi fasilitas pendidikan, dan responsivitas pelayanan staf administrasi terhadap kepuasan siswa. Mengandalkan data empiris siswa, pendekatan kuantitatif diterapkan guna pahami hubungan antarvariabel secara mendalam. Dengan demikian, temuan ini diantisipasi memberikan kontribusi baru bagi pengembangan riset manajemen pelayanan pendidikan, khususnya di ranah pendidikan kejuruan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh optimalisasi fasilitas pendidikan, serta responsivitas pelayanan staf administrasi terhadap

kepuasan siswa di SMK Hidayah Semarang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen atau *ex post facto* karena tidak melibatkan pemberian perlakuan (*treatment*) terhadap variabel yang diteliti, melainkan hanya mengamati fenomena yang telah terjadi serta mengumpulkan data langsung dari responden. Penelitian *ex post facto* dilakukan setelah peristiwa terjadi tanpa manipulasi variabel oleh peneliti, sehingga hubungan antarvariabel dianalisis berdasarkan kondisi yang ada (Arsani, Nyoman Tri Sukma Mantra, Ida Bagus Nyoman Arsana, 2021, p. 24). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain asosiatif (korelasional) untuk mengungkap hubungan dan pengaruh antarvariabel. Penelitian korelasional bertujuan mengukur hubungan dua variabel atau lebih secara statistik tanpa manipulasi variabel (Jaya, Amir; Haerani; Sitti Hasbiah, 2019, p. 35). Populasi penelitian adalah keseluruhan subjek penelitian (Sugiyono, *Journal of Management*, 2019, p. 67), yaitu seluruh siswa program keahlian

Manajemen Perkantoran SMK Hidayah Semarang sebanyak 81 siswa (kelas X: 31 siswa, kelas XI: 19 siswa, kelas XII: 31 siswa). Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 67 siswa dari populasi 81 siswa, yang mewakili siswa kelas X, XI, dan XII. Selanjutnya teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *proportional sampling*, dengan rincian kelas X: 26 siswa, kelas XI: 16 siswa, dan kelas XII: 25 siswa.

Variabel penelitian ini mencakup variabel independen (X) dan dependen (Y). Variabel independen terdiri optimasi fasilitas pendidikan (X1), serta responsivitas pelayanan staf administrasi (X2), sementara variabel dependen adalah kepuasan siswa (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Instrumen kunci adalah kuesioner untuk data kuantitatif dari responden dengan skala Likert empat tingkat: sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Sebelum digunakan instrument telah diuji validitas dan reliabilitas untuk

memastikan kelayakan sebagai alat pengumpulan data. Analisis data meliputi tahap deskripsi data, uji asumsi analisis, serta pengujian hipotesis. Uji asumsi meliputi: uji normalitas, linearitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Selanjutnya, hipotesis dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan berganda serta uji koefisien determinasi untuk melihat kontribusi variabel independen.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Program statistik digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 67 responden.

Pengujian instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen Fasilitas (X1), dan Responsivitas Pelayanan Administrasi (X2) terhadap kepuasan siswa (Y). Selain itu, analisis deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi masing-masing variabel penelitian.

Uji validitas mengukur sejauh mana item pernyataan kuesioner mampu menangkap variabel yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan menghitung korelasi item total yang dikoreksi (r_{hitung}) dan membandingkannya dengan nilai r tabel. Item dinyatakan valid jika r hitung lebih besar daripada r tabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

| Var | Item | r hitung | r tabel | Ket |
|-----|-------|----------|---------|-------|
| X1 | 14-23 | >0,240 | 0,240 | Valid |
| X2 | 24-37 | >0,240 | 0,240 | Valid |
| Y | 38-45 | >0,240 | 0,240 | Valid |

Tabel 1 menampilkan hasil uji validitas untuk Fasilitas (X1), Responsivitas (X2), dan Kepuasan Siswa (Y). Dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, nilai r_{tabel} diperoleh sebesar 0,240 pada tingkat signifikansi 5%.

Uji validitas dalam penelitian ini dilaksanakan melalui korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dengan skor total variabel. Seluruh item pernyataan pada variabel Fasilitas (X1), Responsivitas (X2), serta Kepuasan Siswa (Y) menunjukkan nilai r hitung yang melebihi r tabel ($r_{hitung} > 0,240$), sehingga dinyatakan valid dan pantas dipakai dalam penelitian ini. Dari 67

responden, nilai r tabel ter-catat sebesar 0,240 pada taraf signifikansi 0,05. Setelah instrumen dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Uji ini bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian, sehingga dapat diandalkan untuk pengumpulan data.

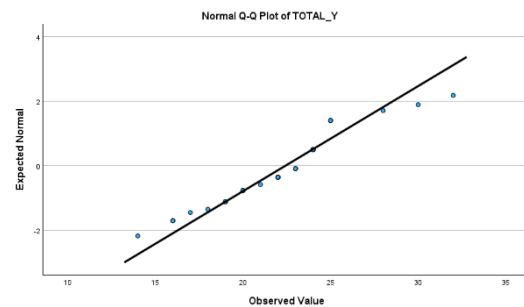
Metode Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana variabel dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel penelitian dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

| Var | Jumlah item | Cronbach's Alpha | Ket |
|-----|-------------|------------------|----------|
| X1 | 10 | 0,880-0,896 | Reliabel |
| X2 | 14 | 0,886-0,900 | Reliabel |
| Y | 8 | 0,739-0,776 | Reliabel |

Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas, yang mengindikasikan bahwa variabel Fasilitas (X1), Responsivitas (X2), dan Kepuasan Siswa (Y) memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian mencapai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

Tahap berikutnya adalah uji normalitas. Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah distribusi data penelitian bersifat normal atau mendekati normal. Model regresi yang memadai mensyaratkan distribusi data normal. Penelitian ini menerapkan uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk untuk menguji normalitas, dengan kriteria data dinyatakan normal jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05.



Gambar 3 Grafik Q-Q Plot

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 dan Shapiro-Wilk sebesar 0,150. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka data penelitian ini berdistribusi normal.

Plot Normal Q-Q menggambarkan bahwa titik-titik data tersebar mengikuti garis diagonal dan cenderung searah dengannya, sehingga menandakan distribusi data yang semakin mendekati normal. Di

samping itu, mengacu pada Teorema Limit Pusat, data dianggap berdistribusi normal karena ukuran sampel yang memadai ($n=67$). Dengan demikian, asumsi normalitas dalam penelitian ini terpenuhi. Karena semua item kuesioner telah lolos uji reliabilitas, maka seluruhnya layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas. Uji ini bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolinearitas, sehingga masing-masing variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen secara independen.

Penelitian ini mengevaluasi nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) guna menguji multikolinearitas. Tabel 3 menyajikan hasil uji tersebut. Lebih lanjut, hasil pengolahan data dirangkum dalam tabel-tabel dan diinterpretasikan secara terstruktur untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian.

Tabel 3 Hasil Pengujian Multikolinearitas

| Var | Tolerance | VIF | Ket |
|-----|-----------|-------|---------------|
| X1 | 0,419 | 2,387 | Tidak Terjadi |

| | | | Multikolinearitas |
|----|-------|-------|-------------------|
| X2 | 0,418 | 2,392 | Tidak Terjadi |

Sebagaimana terlihat pada hasil uji multikolinearitas di Tabel 3, nilai *Tolerance* untuk variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,419, dan Responsivitas (X2) sebesar 0,418. Sementara itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel juga di bawah 10, yakni 2,387 bagi X1, dan 2,392 bagi X2. Berdasarkan kriteria tersebut, model regresi bebas dari gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi multikolinearitas dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

Uji heteroskedastisitas dilakukan setelahnya. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah varians residual dalam model regresi tetap konstan di setiap pengamatan. Keberadaan heteroskedastisitas menandakan model regresi yang kurang baik, sedangkan varians residual konstan menjadi syarat ideal.

Penelitian ini menerapkan metode Glejser dengan meregresikan

nilai residual absolut terhadap variabel independen. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

| Var | Koef (B) | Sig. | Ket |
|-----|----------|-------|-----------------------------------|
| X1 | -0,029 | 0,589 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| X2 | 0,029 | 0,538 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |

Sebagaimana ditunjukkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi (Sig.) di atas 0,05, yakni fasilitas (X1) sebesar 0,589, dan responsivitas (X2) sebesar 0,538. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan, kondisi ini mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi. Oleh karena itu, model regresi penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas dan dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut.

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi, dilakukan analisis regresi linier berganda. Analisis tersebut bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen fasilitas (X1), dan responsivitas (X2) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan siswa (Y). Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial melalui uji t, secara simultan melalui uji F, serta menentukan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan koefisien determinasi (R²).

Persamaan Regresi :

$$Y = 4,164 + 0,263 X_1 + 0,269 X_2 \quad (1)$$

Persamaan regresi yang telah diperoleh menggambarkan bahwa nilai konstanta sebesar 4,164 mencerminkan kondisi di mana, apabila variabel fasilitas pendidikan (X1), dan responsivitas (X2) sama-sama bernilai nol, maka kepuasan siswa (Y) tetap berada pada tingkat 4,164. Koefisien regresi variabel fasilitas pendidikan (X1) sebesar 0,263 menyatakan bahwa setiap penambahan satu unit pada X1 mampu meningkatkan kepuasan siswa sebanyak 0,263 unit. Sementara koefisien variabel responsivitas (X2) yang bernilai 0,269 menegaskan bahwa kenaikan satu

unit pada X2 akan turut meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,269 unit.

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|----------|----------|
| | | | | (Constant) | TOTAL_X1 | TOTAL_X2 |
| 1 | 1 | 3.975 | 1.000 | .00 | .00 | .00 |
| | 2 | .014 | 17.136 | .46 | .39 | .01 |
| | 3 | .006 | 25.312 | .32 | .12 | .04 |
| | 4 | .005 | 28.845 | .22 | .49 | .95 |

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 4 Hasil Uji t (Parsial)

Berdasarkan hasil uji t pada gambar 4, variabel variabel fasilitas pendidikan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,002 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, dan hipotesis diterima. Sementara itu, variabel responsivitas (X2) mencatat nilai signifikansi 0,001 (< 0,05), yang menandakan pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sehingga hipotesis diterima.

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.164 | 2.118 | | 1.966 | .054 | | |
| | TOTAL_X1 | .263 | .079 | .395 | 3.312 | .002 | .419 | 2.387 |
| | TOTAL_X2 | .269 | .071 | .453 | 3.791 | <.001 | .418 | 2.392 |

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 5 Hasil Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil uji F pada Gambar 5, nilai signifikansi tercatat sebesar 0,000 (< 0,05), yang mengindikasikan bahwa variabel fasilitas pendidikan (X1), dan responsivitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu, model regresi dalam penelitian ini

dinyatakan layak dan dapat digunakan.

Tabel 5 Hasil Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .790 ^a | .624 | .606 | 1.92784 |

Berdasarkan analisis koefisien determinasi pada Tabel 5, nilai Adjusted R Square mencapai 0,606. Artinya, 60,6% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas pendidikan, dan responsivitas, sementara 39,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Hipotesis kedua menyatakan bahwa fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y). Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,002 (< 0,05), sehingga hipotesis kedua diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas pendidikan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, di mana kualitas fasilitas berkorelasi langsung dengan tingkat kepuasan. Contohnya meliputi ruang kelas yang nyaman, peralatan pembelajaran

lengkap, serta lingkungan sekolah yang kondusif untuk proses belajar.

Penelitian terdahulu (Safrizal, 2018, p. 25) mengatakan, salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, yang mencakup fasilitas fisik (tangible). Selain itu, studi oleh (Darmawan, 2017, p. 11) menunjukkan bahwa elemen tangible seperti fasilitas dan sarana fisik memengaruhi persepsi kualitas layanan, yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Responsivitas (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Hipotesis ketiga mengemukakan bahwa responsivitas (X2) memengaruhi kepuasan siswa (Y). Berdasarkan uji t, hipotesis ini diterima dengan nilai signifikansi 0,001 (< 0,05). Temuan tersebut menggarisbawahi pengaruh positif dan signifikan responsivitas terhadap kepuasan siswa.

Responsivitas di sini merujuk pada kecepatan serta ketepatan layanan dari guru dan staf administrasi. Siswa cenderung lebih puas ketika mendapatkan respons cepat, seperti kemudahan akses

informasi dan bantuan tepat waktu sesuai kebutuhan.

Teori (Parasuraman, et al, 2021) mendukung temuan penelitian ini, yang menyatakan bahwa responsivitas adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat waktu. Responsivitas mengacu pada kecepatan pelanggan dalam menanggapi kebutuhan mereka, memberikan informasi, dan menyelesaikan masalah mereka.

Selain itu, penelitian pendidikan menunjukkan bahwa aspek responsivitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa; pelayanan yang cepat dan tanggap dari guru dan karyawan akan meningkatkan persepsi siswa tentang kualitas layanan dan kepuasan mereka.

Fasilitas (X1), dan Responsivitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kepuasan siswa (Y) dipengaruhi fasilitas (X1), dan responsivitas (X2). Hipotesis ini

diterima karena uji F menghasilkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$).

Hasil tersebut membuktikan bahwa kedua variabel independen secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Fasilitas pendidikan dan responsivitas menghasilkan dampak nyata. Dengan demikian, kepuasan siswa meningkat melalui sinergi elemen-elemen tersebut yang saling melengkapi.

(Donnelly, James H; Ivancevich, 2022, p. 48) menyatakan dalam Teori Dua Faktor bahwa kombinasi faktor, termasuk faktor utama (motivator) dan faktor pendukung (*hygiene factors*), memengaruhi kepuasan; oleh karena itu, kepuasan tidak ditentukan oleh satu variabel tetapi oleh interaksi dari berbagai faktor. Selain itu, berbagai variabel yang saling berhubungan, seperti kemampuan, lingkungan, dan sistem organisasi, memengaruhi kinerja dan kepuasan individu; variabel-variabel ini secara keseluruhan menentukan hasil akhir.

Selain itu, (Donnelly, et al, 2022, p. 48) mengatakan dalam teori *Expectation-Confirmation Theory* bahwa kepuasan adalah hasil dari evaluasi menyeluruh terhadap berbagai elemen layanan yang

diterima dibandingkan dengan harapan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan secara keseluruhan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan, fasilitas, dan responsivitas.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, secara parsial Fasilitas (X1) dan Responsivitas Pelayanan Administrasi (X2) berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan siswa, mengindikasikan bahwa perbaikan fasilitas dan peningkatan responsivitas pelayanan sekolah akan meningkatkan kepuasan siswa.

Secara simultan, kedua variabel Fasilitas (X1), dan Responsivitas Pelayanan Administrasi (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, hal ini mencerminkan pengaruh kombinasi faktor saling dukung. Lebih lanjut, nilai Adjusted R Square 0,606 tunjukkan 60,6% variasi kepuasan siswa dijelaskan oleh variabel independen, sementara 39,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Implikasi praktis penelitian ini menekankan urgensi bagi institusi pendidikan untuk mengutamakan peningkatan fasilitas pembelajaran

dan pelayanan administrasi yang humanis, demi memaksimalkan kepuasan siswa. Selanjutnya pelayanan administrasi juga diharapkan mampu memberikan dampak kemudahan bagi siswa dalam mengaplikasikan segala bentuk kegiatan didalam sekolah.

Bagi studi lanjutan, direkomendasikan memasukkan variabel potensial seperti lingkungan belajar yang mendukung, motivasi intrinsik siswa, atau kualitas manajemen sekolah, sambil memperluas cakupan objek penelitian untuk hasil yang lebih inklusif dan bermakna bagi kemanusiaan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abirami, K., & Radhika, G. (2023). Analysis of Student Satisfaction on Virtual Learning Platforms During COVID-19. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 473(2), 570. https://doi.org/10.1007/978-981-19-2821-5_47
- Aliyyah, I. Subasman, R.R., Herawati, E. S. B., & Oktaviany, V. (2021). Manajemen Berbasis Sekolah : Optimalisasi Mutu Pendidikan. *Tadbir Muwahhid*, 5(1), 47. <https://doi.org/10.30997/jtm.v5i1.4046>
- Arsani, Mantra, T.S.N. Nyoman I.B, Arsana, A. A. P. (2021). The correlation between students' motivation and reading comprehension. *Academic Journal on English Studies*, 1(2), 24.
- BIMTEK Program Pemerinrah Revitalisasi SMK, Percepat Transformasi Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045 *Kemendikdasmen.go.id*. (2025). diakses pada 22 Maret 2026, dari <https://smk.kemendikdasmen.go.id/berita/bimtek-program-pemerinrah-revitalisasi-smk-percepat-transformasi-pendidikan-vokasi-menuju-indonesia-emas-2045>
- Darmawan, B. (2017). Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana-Prasarana, Kerjasama Institusi, Dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 13(1), 11. <https://doi.org/10.17509/jap.v23i1.5582>
- Donnelly, J, ; Ivancevich, H. John, M. (2022). Leadership, Organization, Organizational behavior, Organizational effectiveness. *Homewood*, 32(3) 48.
- Dwiyanto, A. G. M. U. P. (2020). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik / Agus Dwiyanto* (p. 28). Gadjah Mada University Press.
- Jaya, A ; Hasbiah, S. (2019). *Implications of Public Relations Strategy in Forming Perceptions, Attitudes, and Tourist Preferences in South Sulawesi (Indonesia)*. 40(7), 35.
- Khusaeni, A. (2020). Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang , Pasuruan , Jawa Timur). *Jurnal*

Aplikasi Manajemen, 14(36), 658.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, & J., Wong, V. (2015). *Principles of Marketing*. 5(6), 92.

Parasuraman, A Parsu, Z. V, Berry, L. (2021). PENGARUH LAYANAN PEMBELAJARAN, SARANA-PRASARANA, KERJASAMA INSTITUSI, DAN PEMASARAN LULUSAN TERHADAP KEPUASAAN SISWA. *Journal of Retailing*, 25(2), 76.

Ringkasan Eksekutif Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Satisfaction Survey (SSS) KEMENDIKDASMEN. (2024). 28, 10. diakses pada 22 Maret 2026, dari <https://kemendikdasmen.go.id/siaran-pers/14511-indeks-kepuasan-pemangku-kepentingan-kemendikdasmen-2024-men?>

Safrizal, A. Sairi, M. (2018). PENGARUH MUTU LAYANAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAAN SISWA. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan*, 3(1), 25.

Sekolah swasta tingkatkan aksesibilitas pendidikan di Indonesia - ANTARA News. (n.d.). Diakses pada 4 April 2026, dari <https://www.antaranews.com/berita/4478213/sekolah-swasta-tingkatkan-aksesibilitas-pendidikan-di-indonesia?>

Sugiyono. (2019). Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D). *Journal of Management*, 12(7) 67.