

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI,
PRASARANA SARANA DAN METODE PEMBELAJARAN
KIMIA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA DI KELAS
XI MADRASAH ALIYAH HASYIM ASY'ARI JOGOROTO
JOMBANG**

TESIS



Disusun Oleh :

**LUTHFIE NOOR FITHRIASARI
6122001**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI,
PRASARANA SARANA DAN METODE PEMBELAJARAN
KIMIA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA DI KELAS
XI MADRASAH ALIYAH HASYIM ASY'ARI JOGOROTO
JOMBANG**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Magister dalam Bidang Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh :

**LUTHFIE NOOR FITHRIASARI
6122001**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luthfie Noor Fithriasari
NIM : 6122001
Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu)
Jombang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana dan Metode Pembelajaran Kimia Terhadap Kepuasan Siswa di Kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang" ini secara keseluruhan adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jombang, 29 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Luthfie Noor Fithriasari

PERSETUJUAN

Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana, serta Metode Pembelajaran Kimia Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di Kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.

Ditulis Oleh : Luthfie Noor Fithriasari

NIM : 6122001

Prodi : S2 Manajemen Pendidikan Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang tim penguji Tesis Program Pascasarjana Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Pembimbing I


Yosi Agustawan, ST., M.MT., Ph.D

Jombang, 29 Juni 2024

Pembimbing II


Dr. Mujianto Solichin, M.Pd.

Mengetahui,
Ketua Prodi S2 MPI




Dr. Amrulloh, Lc., M.Th.I

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana dan Metode Pembelajaran Kimia Terhadap Kepuasan Siswa di Kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang,"** ditulis oleh Luthfie Noor Fithriasari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 06 Juli 2024

Dan dinyatakan LULUS

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

Dr. H. Achmad Zakaria, S.KM.,M.Kes.

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
<u>Dr. M. Yahya Ashari, M.Pd</u> Ketua Penguji	
<u>Dr. Muhammad Syafi'i, M.Pd</u> Penguji Utama	
<u>Dr. Moh. Makmun, M.HI</u> Sekretaris Penguji	

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI, PRASARANA SARANA DAN METODE PEMBELAJARAN KIMIA TERHADAP KEPUASAN SISWA DI KELAS XI MADRASAH ALIYAH HASYIM ASY'ARI JOGOROTO JOMBANG

Luthfie Noor Fithriasari

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana, Unipdu Jombang

Yosi Agustiawan

Mujianto Solichin

ABSTRAK

Mutu pendidikan harus selalu ditingkatkan, agar pendidikan di Indonesia lebih maju. Ada beberapa cara untuk meningkatkan mutu pendidikan yaitu dengan memberikan layanan yang baik, ketersediaan prasarana sarana yang memadai, suasana belajar yang nyaman, kompetensi guru, metode pembelajaran yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel independen yang terdiri atas kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana dan metode pembelajaran kimia terhadap variabel dependen yaitu variabel kepuasan siswa baik secara parsial maupun secara simultan. Subjek penelitian ini adalah siswa kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang yang berjumlah 60 siswa. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisa yang digunakan adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebesar 16,3%. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel prasarana sarana terhadap kepuasan siswa sebesar 51,4%. Terdapat pengaruh signifikan variabel metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa sebesar 14,6%. Selain itu juga terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana dan metode pembelajaran secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa yaitu sebesar 82,3%. Dari analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien yang positif yang artinya bahwa kualitas pelayanan, prasarana sarana dan metode pembelajaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Kata Kunci: *pelayanan administrasi, prasarana sarana, metode pembelajaran, kepuasan siswa*

ABSTRACT

The quality of education must always be improved, so that education in Indonesia is more advanced. There are several ways to improve the quality of education, namely by providing good services, the availability of adequate infrastructure, a comfortable learning atmosphere, teacher competence, and the learning methods used. This study aims to measure the influence of independent variables consisting of the quality of administrative services, infrastructure, facilities and chemistry learning methods on the dependent variables, namely the student satisfaction variable both partially and simultaneously. The subject of this study is class XI students of Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang which totals 60 students. This research is a quantitative research. The data collection methods used are questionnaire and documentation methods. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the study showed that there was a significant influence of service quality variables on student satisfaction by 16.3%. There was a significant influence of the infrastructure variable on student satisfaction by 51.4%. There was a significant influence of the learning method variable on student satisfaction by 14.6%. In addition, there is also an influence on the quality of administrative services, infrastructure, facilities, and learning methods together on student satisfaction, which is 82.3%. From the multiple linear regression analysis, a positive coefficient value was obtained, which means that services, infrastructure, facilities, and learning methods have a positive and significant effect on student satisfaction.

Keywords: *administrative services, infrastructure, learning methods, student satisfaction*

MOTTO

"Ketahuilah bahwa rasa syukur merupakan tingkatan tertinggi, dan ini lebih tinggi daripada kesabaran, ketakutan (khauf), dan keterpisahan dari dunia (zuhud)." (Imam Al-Ghazali)

“Rahasia kebahagiaan itu ada tiga hal, yaitu bersabar, bersyukur, dan ikhlas.”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam dengan diselesaikannya tesis ini,
Penulis mempersembahkan kepada :

Suami tercinta dan Kedua Putra tersayang Muhammad Hazim Hafidh
Aqila & Muhammad Rifqi Hazim Hamizan yang telah memberikan
dukungan dan motivasi sehingga tesis ini bisa terselesaikan.

Kedua orang tua penulis, Almarhum Abah A. Hasyim Nawawie dan
Almarhumah Ibu Susiatun yang tentunya sangat senang melihat
putrinya bisa mewujudkan harapannya jika beliau masih ada,
Al fatihah buat beliau.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, atas nikmat dan rahmatnya, sehingga kita diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan kita dan atas segala petunjuk dan hidayah-Nya pula penulisan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana dan Metode Pembelajaran Kimia Terhadap Kepuasan Siswa di Kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy’ari Jogoroto Jombang” ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW dan para sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman, beliaulah yang telah menjadikan hidup kita terang benderang dengan cahaya ilmu dan kebenarannya.

Tesis ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir dalam memperoleh gelar S-2 pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang. Penulis juga menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan tesis ini adalah berkat bantuan dan dorongan dari banyak pihak, dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. dr. H. Zulfikar As’ad, M.MR, selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
2. Bapak Dr. H. Achmad Zakaria, S.KM., M.Kes., selaku Direktur Pascasarjana Unipdu Jombang
3. Bapak Dr. Amrullah, Lc.,M.Th.I, selaku Ketua Prodi Jurusan Magister Manajemen Pendidikan Unipdu Jombang.
4. Bapak Yosi Agustiawan, ST.,M.MT.,Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan hingga tesis ini bisa terselesaikan.

5. Bapak Dr. Mujiyanto Solichin, M.Pd, sebagai pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan di tengah-tengah kesibukannya meluangkan waktu memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi untuk tetap semangat sehingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Unipdu Jombang yang telah memberikan ilmu-ilmunya, inspirasinya semoga bermanfaat untuk kedepannya.
7. Staf dan karyawan Pascasarjana Unipdu Jombang yang telah banyak membantu penulis dalam administrasi.
8. Bapak Agus Subandi, SE, Kepala Madrasah Aliyah Hasyim Asyari Jogoroto Jombang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Madrasah ini. Ibu Nursyariah, S.Pt, M.Pd, dan juga seluruh Staf Tenaga Kependidikan yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang mendukung penelitian ini.
9. Teman-teman se-angkatan 2022 Pascasarjana Unipdu Jombang yang telah memberikan dukungan, semangat dan inspirasinya. Semoga sukses buat semuanya.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini yang tidak dapat ditulis satu persatu. Semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah SWT.

Tiada gading yang tak retak, begitupun penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan tesis selanjutnya, sehingga

kedepannya akan lebih baik. Akhirnya dengan segala kerendahan hati dan dengan besar harapan pula semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sebagai penyusun khususnya dan juga bagi pembaca pada umumnya, sehingga bisa menjadi inspirasi untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi.

Jombang, 06 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Hipotesis.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Konsep Dan Teori Pelayanan	16
B. Prasarana Sarana Madrasah.....	22

C. Metode Pembelajaran	26
D. Konsep dan Teori Kepuasan Siswa	29
E. Konsep dan Teori Persepsi Siswa.....	32
F. Kerangka Konsep Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Metode Penentuan Sampel	35
C. Metode Pengumpulan Data	36
D. Desain Pengukuran	37
E. Teknik Analisis Data	43
1. Pengujian Data.....	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3. Uji Hipotesis Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.....	50
2. Data Madrasah.....	55
3. Data Siswa	56
4. Data Guru dan Tenaga Kependidikan	57
5. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.....	58
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Penyajian Data	59

2. Deskriptif Analisis	59
3. Pengujian Data.....	65
4. Analisis Regresi	77
5. Uji Asumsi Klasik.....	77
6. Uji Hipotesis Penelitian(X_1)	82
C. Pembahasan	90
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa	90
2. Pengaruh Prasarana Sarana Terhadap Kepuasan Siswa.....	94
3. Pengaruh Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa.....	97
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana, Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Secara Simultan Terhadap Kepuasan Siswa	100
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2	Kategori Skala Likert.....	39
Tabel 3	Indikator Penelitian.....	40
Tabel 4	Data Madrasah	55
Tabel 5	Data Siswa MA Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang Tahun Pelajaran 2023 – 2024	56
Tabel 6	Data Guru dan Staf Tenaga Kependidikan	57
Tabel 7	Statistik Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1).....	60
Tabel 8	Statistik Deskriptif Variabel Prasarana Sarana (X_2).....	61
Tabel 9	Statistik Deskriptif Variabel Metode Pembelajaran (X_3)	63
Tabel 10	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa (Y)	64
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1).....	66
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Prasarana Sarana (X_2)	67
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Metode Pembelajaran (X_3).....	68
Tabel 14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	69
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i> Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1)	70
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1).....	71

Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i> Variabel Prasarana Sarana (X_2)	72
Tabel 18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prasarana Sarana (X_2).....	72
Tabel 19	Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i> Variabel Metode Pembelajaran (X_3).....	73
Tabel 20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prasarana Sarana (X_3).....	73
Tabel 21	Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i> Variabel Kepuasan Siswa (Y).....	75
Tabel 22	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)	75
Tabel 23	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov - Smirnov</i>	79
Tabel 24	Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan Uji Glejser	81
Tabel 25	Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 26	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda <i>correlation</i>	84
Tabel 27	Interpretasi Koefisien Korelasi	85
Tabel 28	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda <i>Anova</i>	86
Tabel 29	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda <i>model summary</i>	86
Tabel 30	Hasil Uji Regresi Linier Berganda <i>coefficients</i>	87
Tabel 31	Hasil Uji Regresi Linier Berganda <i>Residuals Statistics</i>	88
Tabel 32	Koefisien regresi (beta) dan Koefisien Korelasi.....	89
Tabel 33	Perhitungan Persen variabel independen (X).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual	34
Gambar 2.	Grafik Histogram Variabel Kepuasan Siswa	78
Gambar 3.	Normal P – P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	78
Gambar 4	Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	