

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMA NEGERI KABUPATEN BERAU**

Yusuf

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Muhammadiyah Berau Kaltim
Jl. Jendral Sudirman Tanjung Redeb Berau Kaltim
Email: yusufjr1953@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur (1) pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa (2) pengaruh pelayanan terhadap kepuasan siswa, (3) pengaruh antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama terhadap dengan kepuasan siswa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik survei korelasional. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *multi stage random sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah Siswa-siswi SMA Negeri yang berada di Kabupaten Berau dengan populasi sebanyak 3486 siswa/i dan sampel sebanyak 171 siswa/i. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan terhadap kepuasan siswa. Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa.

Kata kunci: *kepemimpinan kepala sekolah, pelayanan, kepuasan siswa*

**THE EFFECTS OF HEADMASTER'S LEADERSHIP AND SERVICE ON
STUDENTS' SATISFACTION IN SENIOR HIGH SCHOOLS IN
BERAU REGENCY**

Yusuf

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Muhammadiyah Berau Kaltim
Jl. Jendral Sudirman Tanjung Redeb Berau Kaltim
Email: yusufjr1953@gmail.com

Abstract

This research aimed to find out (1) the effects of headmaster's leadership on students' satisfaction, (2) the effects of service on students' satisfaction, (3) the effects of headmaster's leadership and service collectively on students' satisfaction. The research used quantitative method with correlational survey technique. The sampling technique used was multi stage random sampling. The respondents in this research were Senior High School students in Berau Regency with the population of 3486 students and sample of 171 students. The result of this research shows that: First, there is a significant effect of headmaster's leadership on students' satisfaction. Second, there is a significant effect of the service on students' satisfaction. Third, there is a significant effect of the headmaster's leadership and service collectively on students' satisfaction.

Keywords: *headmaster's leadership, service, student's satisfaction*

Pendahuluan

Pendidikan adalah kebutuhan dan kewajiban. Dalam Islam, pendidikan didasari oleh kesadaran bahwa setiap muslim wajib menuntut ilmu. Rasulullah SAW bersabda: “*menuntut ilmu wajib bagi setiap muslim*” (HR. Ibnu Majah dari Anas bin Malik).

Namun, miris rasanya menatap kondisi pendidikan kita, mutunya rendah. Pada tahun 2013 *Human Development Index* kita berada pada peringkat 121 dari 185 negara (Menkokesra, 2013) dan kita berada diperingkat ke-64 untuk pendidikan di seluruh dunia dari 120 negara (Yusuf, 2014, p. 7). Namun, lebih menyayangkan lagi menurut *Programme for International Study Assessment (PISA) 2012* menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan peringkat terendah dalam pencapaian mutu pendidikan, pemeringkatan tersebut dilihat dari skor yang dicapai pelajar usia 15 tahun dalam kemampuan membaca, matematika dan sains (Sari, 2013).

Belum lagi, adanya dikotomi antara pendidikan agama dengan pendidikan umum. Hal ini tampak jelas pada UU Sisdiknas No. 20 tahun 2003 Bab VI tentang jalur, jenjang dan jenis pendidikan bagian kesatu (umum) pasal 15 yang berbunyi: *jenis pendidikan mencakup pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vokasi, keagamaan dan khusus* (Presiden RI, 2008). Sistem dikotomis seperti ini gagal melahirkan manusia *shalih*.

Dengan semakin berkembangnya sains dan teknologi di era globalisasi, dunia pendidikan mengalami perubahan dan dihadapkan pada masalah yang harus diselesaikan, termasuk masalah mutu pendidikan seperti mutu pengajaran, kualifikasi kepala sekolah dan guru, pelayanan (di sekolah), mutu *input*, *output* serta *outcome* lulusan.

Kepala sekolah berpengaruh besar dalam berlangsungnya pendidikan, pembelajaran serta mutu layanan di sekolah yang pada tahap selanjutnya dapat dirasakan oleh siswa/i pada tingkat kepuasan tertentu.

Dalam hal layanan, pendidikan dihadapkan pada masalah mutu. Hal ini dapat berpengaruh bagi kepuasan siswa.

Dalam konsep *Total Quality Service* (mutu pelayanan total), Perlu melibatkan manager (Kepala Sekolah) dan karyawan (Guru dan TU) untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses pendidikan, agar dapat memenuhi harapan pelanggan pendidikan (Tjiptono, 2008, p. 2).

Berdasarkan uraian tersebut Penelitian ini bertujuan untuk mengukur (1) pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan siswa (2) pengaruh pelayanan terhadap kepuasan siswa, (3) pengaruh antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama terhadap dengan kepuasan siswa

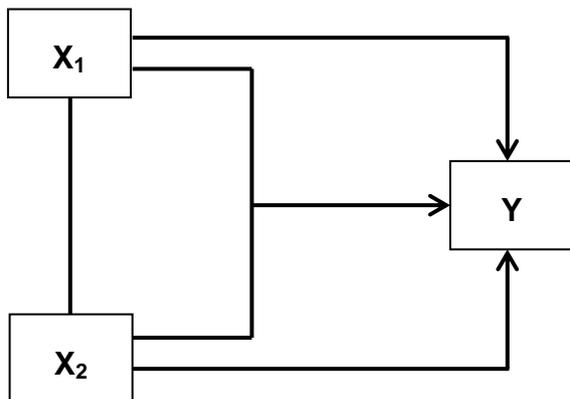
Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri yang terletak di Kabupaten Berau. Penelitian dilakukan selama kurang lebih tujuh bulan, dimulai dari bulan April tahun 2014 hingga bulan Oktober tahun 2014.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008, p. 14). Dalam pengumpulan data menggunakan metode survei dengan teknik korelasional. Dalam pengumpulan data, peneliti mengedarkan kuesioner kepada sampel yang ditetapkan. Arikunto (2013, p. 174) mengemukakan bahwa suatu penelitian dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasi hasil penelitian sampel.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dan pelayanan (X_2) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y). Selanjutnya variabel penelitian di hubungkan antara satu dengan yang lain. Adapun

pola hubungan ini adalah: (1) hubungan antara variabel X_1 dengan Y , (2) hubungan antara variabel X_2 dengan Y dan (3) hubungan antara variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y . Ketiga pola hubungan ini digambarkan pada bagan Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Hubungan Antar Variabel Penelitian

Keterangan:

X_1 : variabel kepemimpinan kepala sekolah

X_2 : variabel pelayanan

Y : variabel kepuasan siswa

Populasi pada penelitian ini adalah 3486 siswa/i yang tersebar di 14 SMA negeri Kabupaten Berau.

Tabel 1. Populasi Penelitian

No	Sekolah	Kelas			Jumlah
		X	XI	XII	
1	SMAN 1	184	141	141	466
2	SMAN 2	278	214	155	647
3	SMAN 3	90	101	73	264
4	SMAN 4	151	185	103	439
5	SMAN 5	180	136	122	438
6	SMAN 6	136	99	80	315
7	SMAN 7	168	129	102	399
8	SMAN 8	73	69	77	219
9	SMAN 9	21	19	22	62
10	SMAN 10	21	36	17	74
11	SMAN 11	40	24	0	64
12	SMAN 12	50	0	0	50
13	SMAN 13	12	0	0	12
14	SMAN 14	20	17	0	37
Total					3486

Adapun sampelnya, menggunakan jenis sampel *multi stage random sampling*.

Peneliti memilih secara random 4 dari 14 sekolah yang mewakili 4 kecamatan terdekat dan memiliki jumlah pelajar (siswa-siswi) terbesar. Kemudian dengan pertimbangan tertentu peneliti hanya mengambil sampel siswa secara acak dikelas XI dan XII. Kelas XI dan XII dijadikan sebagai sampel penelitian karena pada masa itu siswa telah banyak berinteraksi dengan kepala sekolah dan telah banyak merasakan pelayanan di sekolah.

Adapun rumus yang digunakan untuk memperoleh sampel dari populasi adalah dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = sampel

N = populasi

e = margin kesalahan (0,1)

Kemudian, diperoleh sampel sebanyak 87 siswa/i dari kelas XI dan 84 siswa/i dari kelas XII. Total keseluruhan 171 siswa/i.

Tabel 2. Sampel Penelitian

No	Nama Sekolah	Sampel	
		XI	XII
1	SMAN 1	18	23
2	SMAN 2	28	25
3	SMAN 4	24	16
4	SMAN 5	17	20
Jumlah		87	84

Analisis statistik dalam penelitian ini meliputi: *Pertama*, Uji Persyaratan Analisis. Agar pengambilan keputusan pada pengambilan hipotesis dapat dipercaya maka harus memenuhi asumsi-asumsi. Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi adalah dengan menggunakan: Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Homogenitas, Uji asumsi multikolinearitas. Selanjutnya asumsi-asumsi tersebut akan diuji satu persatu dengan program SPSS versi 21,0. *Kedua*, Teknik Pengujian Hipotesis. Setelah uji asumsi-asumsi diatas dilakukan, selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan uji regresi linier. Untuk keperluan pengujian ketiga hipotesis penelitian digunakan teknik seba-

gai berikut: (1) teknik regresi linier sederhana, digunakan untuk mencari dan menguji persamaan regresi yang dimaksud, yaitu persamaan regresi kepuasan siswa (Y) atas kepemimpinan kepala sekolah (X_1), persamaan regresi kepuasan siswa (Y) atas pelayanan (X_2) dan dilanjutkan dengan korelasi sederhana, (2) teknik regresi linier ganda, digunakan untuk menguji ketiga hipotesis yaitu apakah terdapat korelasi yang berarti apabila kedua variabel bebas secara bersama-sama (X_1 dan X_2) dikorelasikan dengan variabel terikat (Y) dengan terlebih dahulu menguji persamaan regresi linier ganda, dan (3) Teknik korelasi parsial, adapun tujuannya untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dari masing-masing variabel bebas yang disumbangkan terhadap variabel terikat.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini: (1) tidak terdapat hubungan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan siswa (H_0) dan terdapat hubungan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan Siswa (H_1). (2) tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan siswa (H_0) dan terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan siswa (H_1). (3) tidak terdapat hubungan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan dengan kepuasan siswa (H_0) dan terdapat hubungan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama dengan kepuasan siswa (H_1).

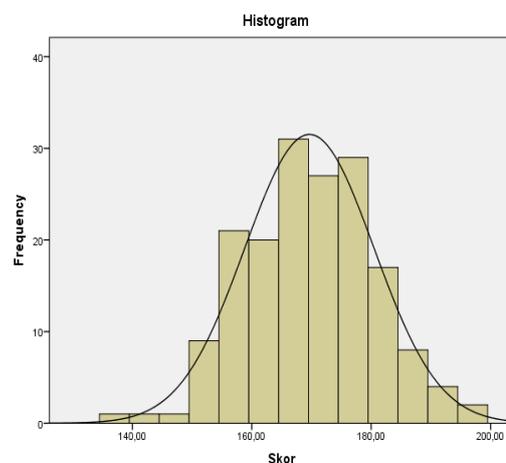
Hasil Penelitian dan Pembahasan

Melalui data yang dijarah melalui penyebaran angket, dengan jumlah pernyataan sebanyak empat puluh butir (40 butir) instrumen dengan penggunaan skala pilihan jawaban skala lima (skala 5), maka didapatkan hal sebagai berikut.

Variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah

Skor teoretik antara 40 sampai dengan 200. Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 137 sampai dengan skor tertinggi 197, dengan skor total yaitu

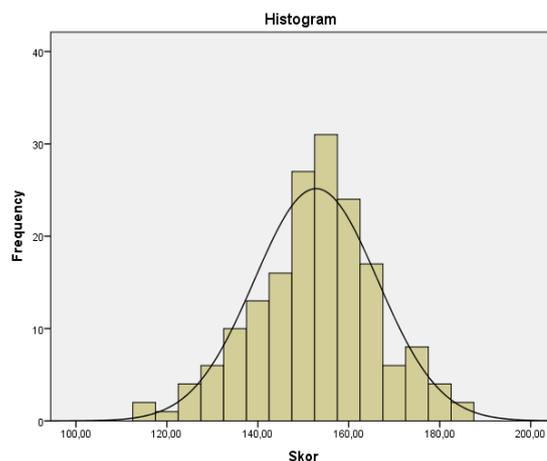
29010, rata-rata (M) 169,649, simpangan baku (SD) 10,823, modus (M_o) 175, median (M_e) 171, dan varians 117,135.



Gambar 2. . Histogram Skor Variabel X_1

Variabel Pelayanan Sekolah

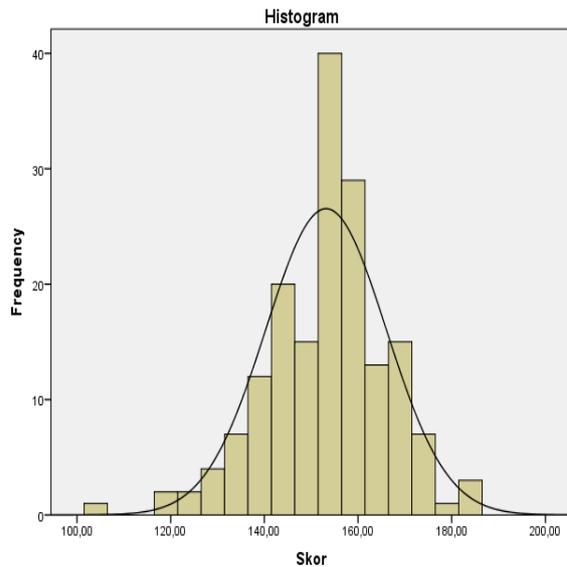
Skor teoretik antara 40 sampai 200. Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 115 sampai dengan skor tertinggi 185 dengan skor total yaitu 26129, rata-rata (M) 152,801, simpangan baku (SD) 13,558, modus (M_o) 149, median (M_e) 154 dan varians 183,831.



Gambar 3. Histogram Skor Variabel X_2

Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Skor teoretik antara 40 sampai 200. Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 104 sampai dengan skor tertinggi 184, dengan skor total yaitu 26191, rata rata (M) 153,164, simpangan baku (SD) 12,851, modus (M_o) 158, median (M_e) 155 dan varians 165,150.



Gambar 4. Histogram Skor Variabel Y

Pengujian Persyaratan Analisis

Adapun data penelitian setelah diuji normalitas, linieritas, homogenitas dan multikolinearitas didapati bahwa dari semua uji tersebut data penelitian ini memenuhi syarat.

Uji Normalitas

Sebelum melakukan uji hipotesis maka dilakukan uji normalitas data yaitu untuk dapat mengetahui apakah data sampel berasal dari data yang berdistribusi normal. Maka perlu diadakan uji sampel *Kolmogorov Smirnov* (KS) yaitu apabila $Asymp.Sig > \alpha$ taraf signifikan ($\alpha = 0,05$), maka dihasilkan sampel variabel yang berdistribusi normal.

Dari tabel 3 dapat diambil kesimpulan bahwa: **(1)** variabel kepemimpinan kepala sekolah berdistribusi normal karena nilai $Asymp.Sig > \alpha$ ($0,05$) yaitu: $0,732 > 0,05$. **(2)** variabel pelayanan (X_2) berdistribusi normal karena didapat nilai $Asymp.Sig > \alpha$ taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) yaitu: $0,537 > 0,05$. **(3)** variabel kepuasan siswa berdistribusi normal karena didapat nilai $Asymp.Sig > \alpha$ taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) yaitu: $0,088 > 0,05$.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai

hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Setelah data dianalisis dengan menggunakan Program SPSS versi 21.0. Dari tabel 4 dan 5 diperoleh nilai signifikansi linieritasnya adalah 0,00. Karena signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa, **(1)** antara variabel kepuasan siswa dan kepemimpinan kepala sekolah terdapat hubungan yang linier. **(2)** antara variabel kepuasan siswa dan pelayanan terdapat hubungan yang linier.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Dari tabel 6, terlihat bahwa nilai $sig > 0,05 = 0,200 > 0,05$. Berarti model regresi ganda adalah konstan atau variansi error adalah homogen.

Uji asumsi multikolinearitas

Multikolinearitas adalah terjadinya hubungan linier antara variabel bebas baik hubungan sempurna ataupun hubungan tidak sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol). Dampak dari multikolinearitas dalam model regresi ganda adalah mempunyai variansi atau kovariansi yang besar sehingga sulit mendapatkan taksiran yang tepat, menyebabkan interval estimasi akan cenderung akan lebih lebar dan nilai hitung statistik tidak signifikan memengaruhi variabel tidak bebas. Selanjutnya untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi linier ganda digunakan nilai variance inflation faktor (VIF) dan *tolerance* (TOL) dengan ketentuan, tidak terjadi Multikolinearitas jika nilai tolerance lebih besar 0,10 atau jika nilai VIF lebih kecil 10,00. Dari Tabel 7 terlihat bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas dengan Parameter Kolmogorov-Smirnov Z

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Kepuasan	Kepemimpinan	Pelayanan
N		171	171	171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	153,1637	169,6491	152,8012
	Std. Deviation	12,85105	10,82289	13,55842
	Absolute	,096	,053	,061
Most Extreme Differences	Positive	,058	,048	,051
	Negative	-,096	-,053	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		1,249	,688	,804
Asymp. Sig. (2-tailed)		,088	,732	,537

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 4. Uji Linearitas Variabel Y dan X₁

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Kepemimpinan Kepala Sekolah	Between Groups	(Combined)	13932,062	45	309,601	2,736	,000
		Linearity	6311,601	1	6311,601	55,782	,000
		Deviation from Linearity	7620,461	44	173,192	1,531	,035
Within Groups			14143,353	125	113,147		
Total			28075,415	170			

Tabel 5. Uji Linearitas Variabel Y dan X₂

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	22492,628	54	416,530	8,655	,000
		Linearity	19624,303	1	19624,303	407,757	,000
		Deviation from Linearity	2868,326	53	54,119	1,125	,298
Within Groups			5582,787	116	48,127		
Total			28075,415	170			

Tabel 6. Uji Homogenitas Varians

Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Siswa			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,239	33	125	,200

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	25,395	8,740		2,906	,004		
1 Kepemimpinan Kepala Sekolah	,063	,059	,053	1,073	,285	,729	1,372
Pelayanan	,766	,047	,808	16,359	,000	,729	1,372

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Pengujian Hipotesis

Hipotesis Hubungan antara Kepemimpinan Kepala sekolah dengan Kepuasan Siswa

Dari nilai yang tertera pada Tabel 8 untuk uji regresi sederhana diperoleh $F_{hitung} = 49,011$ dengan df pembilang adalah 1 dan df penyebut 169, memiliki nilai yang lebih besar dari $F_{tabel} = 3,90$ (untuk $\alpha = 5\%$) dan $F_{tabel} = 6,79$ (untuk $\alpha = 1\%$) serta sig (0,00) lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian sesuai kaidah pengujian jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan jika $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dengan kepuasan siswa (Y).

Pada Tabel 9 tertera nilai R square = 0,225 = 0,23 = 23%. Variansi nilai kepuasan siswa dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah (X_1) sebesar 23% sedangkan 77% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hipotesis Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Siswa

Dari nilai yang tertera pada tabel ANOVA (Tabel 10) untuk uji regresi sederhana diperoleh $F_{hitung} = 392,434$ dengan df pembilang adalah 1 dan df penyebut 169, memiliki nilai yang lebih besar dari $F_{tabel} = 3,90$ (untuk $\alpha = 5\%$) dan $F_{tabel} = 6,79$ (untuk $\alpha = 1\%$) serta sig (0,00) lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian sesuai kaidah pengujian jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

dan jika $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan (X_2) dengan kepuasan siswa (Y).

Pada tabel 11 tertera nilai R square = 0,699 = 69,9%, dapat dijelaskan bahwa variansi nilai kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan (X_2) sebesar 69,9% sedangkan 30,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hipotesis Hubungan secara Bersama-sama antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pelayanan dengan Kepuasan Siswa

Dari nilai yang tertera pada tabel ANOVA (Tabel 12) untuk uji regresi diperoleh $F_{hitung} = 196,970$ dengan df pembilang adalah 2 dan df penyebut 168, memiliki nilai yang lebih besar dari $F_{tabel} = 3,05$ (untuk $\alpha = 5\%$) dan $F_{tabel} = 6,79$ (untuk $\alpha = 1\%$) serta sig (0,00) lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian sesuai kaidah pengujian jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan jika $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersama-sama dengan kepuasan siswa (Y).

Pada tabel 13 tertera nilai R square (koefisien determinasi) = 0,70 = 70%, dapat dijelaskan bahwa variansi nilai kepuasan siswa dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersama-sama sebesar 70% sedangkan 30% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 8. Korelasi antara Variabel X_1 dengan Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6311,601	1	6311,601	49,011	,000 ^b
Residual	21763,814	169	128,780		
Total	28075,415	170			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan_Kepala_Sekolah

Tabel 9. Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan Y

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,474 ^a	,225	,220	11,34813	,225	49,011	1	169	,000

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan_Kepala_Sekolah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa

Tabel 10. Korelasi antara Variabel X₂ dengan Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19624,303	1	19624,303	392,434	,000 ^b
1 Residual	8451,112	169	50,007		
Total	28075,415	170			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Tabel 11. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,836 ^a	,699	,697	7,07153	,699	392,434	1	169	,000

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Siswa

Tabel 12. Korelasi antara Variabel X₁ dan X₂ Secara Bersama-sama dengan Variabel Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19681,860	2	9840,930	196,970	,000 ^b
1 Residual	8393,555	168	49,962		
Total	28075,415	170			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kepemimpinan Kepala Sekolah

Tabel 13. Koefisien Determinasi Variabel X₁ dan X₂

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	,837 ^a	,701	,697	7,06835	,701	196,970	2	168	,000	2,014

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kepemimpinan Kepala Sekolah

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan siswa, kontribusi ini dapat ditunjukkan dengan nilai determinasi 23%. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara signifikan. Artinya diyakini kepemimpinan kepala sekolah akan meningkatkan kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini memberi rekomendasi bahwa Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting bagi peningkatan ke-

puasan siswa, oleh karena itu kepala sekolah harus mampu mengembangkan ilmu pengetahuannya dan metode yang digunakan dalam memengaruhi, mengarahkan, memotivasi, membimbing, mengawasi guru dan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing sesuai dengan visi dan misi sekolah yang telah ditetapkan agar kepuasan siswa terhadap proses pendidikan di sekolah dapat meningkat.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Pengujian hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang

signifikan antara pelayanan dengan kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Kabupaten Berau, Kontribusi hubungan signifikan ini dapat ditunjukkan dengan nilai determinasi 69,9%. Hal ini berarti bahwa pelayanan di sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara signifikan. Artinya diyakini pelayanan yang baik di sekolah akan meningkatkan kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bahwa kepala sekolah, guru dan karyawan penting untuk memberikan layanan yang prima terhadap pelanggan (dalam hal ini adalah siswa).

Dalam hal ini yang perlu dilakukan adalah memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk memahami tipe-tipe pelanggan, mengembangkan data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan (siswa) serta pemanfaatan informasi yang diperoleh untuk disusun dalam suatu kerangka strategis.

Pengaruh secara Bersama-sama Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa

Koefisien determinasi hubungan variabel ini adalah sebesar 0,70, artinya kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa sebesar 70%.

Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat dijelaskan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan sangat penting bagi peningkatan kepuasan siswa. Karena pentingnya kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan, maka kepala sekolah, karyawan, guru dan pihak-pihak yang terkait harus bersama-sama mengupayakan agar kedua variabel pendukung kepuasan siswa ini dapat meningkat dan berperan secara maksimal.

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, simpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut. Pertama, terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan siswa.

Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin positif atau semakin baik kepemimpinan kepala sekolah, akan diiringi dengan meningkatnya kepuasan siswa. Demikian pula sebaliknya, apabila kualitas kepemimpinan kepala sekolah buruk, akan diiringi dengan menurunnya kepuasan siswa.

Kedua, terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan siswa. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin positif atau semakin baik pelayanan di sekolah, akan diiringi dengan meningkatnya kepuasan siswa. Demikian pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan di sekolah buruk, akan diiringi dengan menurunnya kepuasan siswa.

Ketiga, terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama dengan kepuasan siswa. Hal ini berarti semakin baik kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan, akan diiringi dengan meningkatnya tingkat kepuasan siswa. Sebaliknya, apabila kualitas kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan buruk, maka kepuasan siswa menurun.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, dapat dikemukakan saran-saran antara lain sebagai berikut. Pertama, Kepala sekolah hendaknya dapat meningkatkan kepemimpinan yang efektif guna meningkatkan kepuasan siswa dalam mengenyam pendidikan di sekolah serta menciptakan strategi layanan pendidikan yang memadai, unggul dan prima.

Kedua, kepada pihak-pihak terkait yang berkompeten, dalam hal ini Kementerian Pendidikan (dasar, menengah dan atas) baik di tingkat propinsi atau pusat untuk memberikan pelatihan atau *workshop* yang bertemakan kualitas layanan yang dapat menciptakan kepuasan peserta didik dan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kualitas kepribadian kepala sekolah agar kepala sekolah dapat menjadi suri tauladan bagi seluruh warga sekolah yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pendidikan. (3) Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penelitian tentang kepuasan siswa dan dapat dikembangkan dengan memperdalam dan mem-

perluas variabel-variabel yang lain sehingga memberikan informasi positif dalam upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas siswa.

Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ensiklopedi Hadist, "Kitab 9 Imam", *Sunan Ibnu Majah*, Jakarta: Lidwa Pusaka dan Telkom Indonesia, 2010.

Menkokesra. (2013). HDI naik tiga peringkat. Retrieved from <http://www.menkokesra.go.id/content/menko-kesra-hdi-naik-tiga-peringkat>

Presiden RI. Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru (2008).

Sari, R. P. (2013, December 6). Mutu pendidikan Indonesia terendah di dunia. *Tempo*. 6. Retrieved from <https://nasional.tempo.co/read/535256/mutu-pendidikan-indonesia-terendah-di-dunia>

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2008). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi.

Yusuf. (2014, May 14). Agar pendidikan cada galau, langkah perbaikan sistem mesti di alau. *Beraupost*. Berau.