

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME
GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI MAN 2 KOTA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu*

Oleh

ADILLAH RIZKI AULIA
NIM: 20.1.03.0014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
DATOKARAMA PALU
TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 2 Kota Palu” adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan plagiat atau dibuat orang lain Sebagian atau seluruhnya maka, skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 18 Februari 2025 M
19 Sya’ban 1446 H

Penulis



Adillah Rizki Aulia
NIM: 201030014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU” oleh Adillah Rizki Aulia NIM : 20.1.03.0014 mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi proposal yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 24 Oktober 2024 M
20 Rabiul Akhir 1446 H

Pembimbing I



Dra. Retoliah, M.Pd.I

Nip. 196212311991032003

Pembimbing II



Masmur M, S.Pd.I., M.Pd

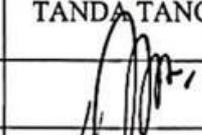
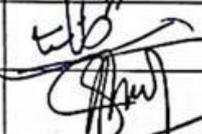
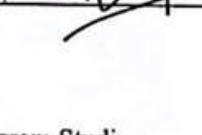
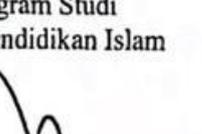
Nip. 198903262020121002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Adillah Rizki Aulia Nim. 201030014 dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu"** yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 12 Februari 2025 M. yang bertepatan dengan tanggal 19 Sya'ban 1446 H. dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya tulis ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

Palu, 18 Februari 2025 M
19 Sya'ban 1446 H

DEWAN PENGUJI

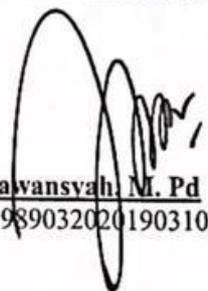
JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN
Ketua Tim Penguji	Darmawansyah, M. Pd	
Dosen Penguji I	Dr. Rustina, S. Ag., M. Pd	
Dosen Penguji II	Nur Supiamin, S. Pd., M. Si	
Pembimbing I	Dra. Retoliah, M. Pd.I	
Pembimbing II	Masmur. M, S. Pd.I., M.Pd.	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan


Dr. Saepudin Mashuri, S. Ag., M. Pd. I
NIP. 197112312005011070

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam


Darmawansyah, M. Pd
NIP. 198903202019031008

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena berkat Rahmat dan hidayah-Nyalah, Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, sudah sepantasnyalah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya, kepada:

1. Kedua orang tua penulis tercinta, Cinta Pertama dan Panutanku, Ayahanda Thamrin. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi dan memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi hingga S1. Pintu Surgaku, Ibunda Suharni Nur. Beliau sangat berperan penting dalam proses penyelesaian studi saya. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, tapi Ibu tidak pernah berhenti memberikan semangat, serta do'a yang selalu menemani langkah penulis hingga mencapai di titik ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Lukman Thahir M.Ag selaku Rektor UIN Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan yang telah memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Bapak Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag., M.Pd.I Selaku dekan fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Ibu Dr. Hj. Naima, S.Ag., M.Pd., Selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Pengembangan lembaga, Bapak Dr. H.

Suharnis, S.Ag., M.Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dr. Elya, S.Ag., M.Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama.

4. Bapak Darmawansyah, M.Pd selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan bapak Masmur M. S.Pd.I., M.Pd., selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang sangat membantu dan mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan sampai detik ini.
5. Ibu Dra. Retoliah, M.Pd.I selaku dosen pembimbing I dan Bapak Masmur M, S.Pd.I., M.Pd., selaku pembimbing II yang dengan Ikhlas telah membimbing penulis dalam Menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
6. Kepala perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan UIN Datokaram Palu yang telah memberikan pelayanan selama penulis mencari materi referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dalam lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan yang dengan setia, Ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh staf Penasehat Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah
9. Saudara kandung saya Jihan Fadillah dan Mohammad Ramadhan Fatur, yang turut memberikan doa, motivasi, materi, dukungan, dan selalu menghibur ketika penulis merasa bosan dalam penulisan karya ini.
10. Kepada sahabat yang sudah seperti keluarga, Shinta Masita S.Pd., Latifa Nuraeni, Kirana Pratiwi, Era Fazirah, Sulastri dan Sri Wulan. Terima kasih selalu menghibur, mendengarkan keluh kesahku, dan memberi dukungan selama penulis menyelesaikan Skripsi ini.
11. Dan terakhir kepada seluruh nama-nama yang ikut dalam perjalanan hidup penyusun terutama dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak sempat tertulis disini, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Akhirnya hanya kepada Allah Swt penulis mengucapkan syukur atas kemudahan dan Rahmat yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga detik ini, dan ucapan tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, dukungan dan kerjasamanya dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Semoga segala perbuatan baik yang diberikan menjadi bahan perhitungan yang baik dikemudian hari, dan semoga Penulis senantiasa mendo'akan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt.

Palu, 18 Februari 2025 M
19 Sya'ban 1446 H

Penulis



Adillah Rizki Aulia
NIM: 20.1.03.0014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Garis-garis besar isi.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	12
1. Pelayanan Administrasi	12
2. Profesionalisme Guru	18
3. Kepuasan Peserta Didik	26
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian	37
C. Variabel Penelitian	39
D. Definisi Operasional.....	40
E. Instrument Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum MAN 2 Kota Palu.....	49
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner Pelayanan Administrasi	43
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner Profesional Guru	44
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Peserta Didik	44
Tabel 3.1	Skala Likert	45
Tabel 4.1	Daftar Nama Kepala MAN 2 Kota Palu	52
Tabel 4.2	Daftar Jumlah Guru MAN 2 Kota Palu	56
Tabel 4.3	Daftar Jumlah Staf Tata Usaha MAN 2 Kota Palu	56
Tabel 4.4	Daftar Jumlah Peserta Didik MAN 2 Kota Palu.....	57
Tabel 4.5	Daftar Sarana dan Prasarana	58
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi skor variabel Pelayanan Administrasi	59
Tabel 4.7	Kategorisasi Pelayanan Administras.....	60
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi skor Profesionalisme Guru	61
Tabel 4.9	Kategorisasi Profesionalisme Guru.....	61
Tabel 4.10	Distribusi frekuensi skor Kepuasan peserta didik.....	62
Tabel 4.11	Kategorisasi Kepuasan Peserta didik	63
Tabel 4.12	Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Instrumen	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>kolmogrov-smirnov</i> Test.....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y	70
Tabel 4.17	Hasil Uji Linearitas X2 Terhadap Y	70
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan.....	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Histogram distribusi frekuensi Pelayanan Administrasi	60
Gambar 4.2 Histogram distribusi frekuensi Profesionalisme guru	62
Gambar 4.3 Histogram distribusi frekuensi Kepuasan peserta didik.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	89
Lampiran 2 Angket Penelitian	105
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	115
Lampiran 4 Hasil uji Validitas	133
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	164
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	168
Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian Dari Sekolah	169
Lampiran 8 Dokumentasi.....	170
Lampiran 9 Riwayat Hidup.....	172

ABSTRAK

Nama : Adillah Rizki Aulia

NIM : 20.1.03.0014

Judul Skripsi :PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu. Dengan permasalahan, pelayanan yang diberikan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, seperti data jadwal pembelajaran peserta didik, data nilai peserta didik, data rekap absensi peserta didik, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik, dan waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama. Selain itu penulis melihat masih ada beberapa guru yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya yang akan berdampak terhadap kepuasan peserta didik.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik MAN 2 Kota Palu yang berjumlah 1.238 peserta didik di tahun Pelajaran 2023/2024. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *random sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 124 peserta didik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket). Pengujian angket sampai dengan pengujian hipotesis menggunakan program computer yaitu SPSS 26 *for windows*. Dan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian maka secara bersamaan variabel pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai F_{hitung} sebesar $91.1 > F_{tabel}$ 3.07 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil 0,05 (0,5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi dan profesionalisme guru berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh hasil *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,594 dari hal tersebut diketahui bahwa pengaruh variasi perubahan variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 59,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 59,4\% = 40,6\%$) jadi, dapat diketahui 40,6% dipengaruhi faktor lain.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan profesionalisme guru sangat penting dalam menghasilkan kepuasan peserta didik. Oleh sebab itu, diharapkan agar kepala sekolah dan guru bisa lebih meningkatkan serta memperhatikan pelayanan administrasi dan memperhatikan latar belakang pendidikan guru agar terciptanya guru yang profesional.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan aset yang terpenting bagi setiap individu, karena Pendidikan merupakan sarana sentral dan sistematis dalam membentuk peserta didik yang unggul. Pendidikan diperlukan oleh umat manusia dalam rangka meningkatkan penghayatan dan pengalaman agama dalam kehidupan bermasyarakat, beragama, berbangsa, dan bernegara. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut maka diperlukan serangkaian kegiatan pengaturan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Penyelenggaraan Pendidikan di Indonesia telah diatur dalam undang-undang RI no. 20 tahun 2003 pada BAB ke II pasal 3 yang berbunyi:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam kerangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, Pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹

Jadi, Pendidikan merupakan hal yang paling penting bagi peserta didik untuk mengembangkan potensi mereka. Pendidikan pada umumnya adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran untuk peserta didik agar secara aktif mengembangkan potensi peserta didik untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian,

¹E. Mulyasa, *Pengembangan dan implementasi kurikulum 2013*, (Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2011), 1.

kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan peserta didik dan masyarakat.

Departemen SDM perlu meningkatkan kualitas sekolah. Sumber daya SDM yang termasuk dalam sekolah adalah siswa, pendidik, kepala sekolah dan staf administrasi. Kami terhubung satu sama lain untuk mewujudkan tujuan pendidikan kami. Karyawan Manajemen Sekolah (TAS) adalah sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan pengajaran atau pembelajaran, tetapi mendukung proses pembelajaran yang lancar atau manajemen sekolah.

Elemen kunci dari pendidikan adalah bahwa guru memiliki kemampuan untuk sangat menentukan keberhasilan pembelajaran, karena fungsi utama mereka adalah merancang, mengelola, mengimplementasikan, dan mengevaluasi pembelajaran. Selain itu, posisi guru dalam kegiatan pengajaran dan pembelajaran juga sangat strategis. Ini karena guru dipilih yang memiliki materi pembelajaran yang diajarkan oleh siswa. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan tugas guru adalah kinerja dalam desain, implementasi dan evaluasi proses pengajaran dan pembelajaran.

Dilihat dari pengertian, pendidikan menjadi penting karena merupakan suatu sarana untuk mencerdaskan dan mengembangkan kualitas dari suatu bangsa, maka orang-orang yang berperan untuk memajukan kualitas dari pada pendidikan tersebut harus benar-benar profesional. Berarti dalam memajukan sebuah pendidikan yang baik, maka di dalam lembaga sekolah dapat dukung dengan

peran guru yang profesional atau pendidik yang berkualitas dan berkompetensi baik.

Guru dapat dikatakan sebagai guru profesional apabila dapat menyampaikan tujuan pembelajaran dengan jelas, dapat memahami karakteristik dari peserta didik yang diajarnya, membuat tujuan pembelajaran yang jelas, memahami materi-materi yang akan diajarkan, mengembangkan alat ukur, merancang kegiatan pembelajaran dan sumber bahan ajar yang digunakan untuk mengajar, dapat mengelola alat pembelajaran, dana dan jadwal yang tersusun dengan baik. Sebelum guru masuk dan mengajar di dalam kelas, guru juga sudah mempersiapkan, seperti merancang materi dan bahan ajar yang jelas, dan guru juga harus kreatif dalam memilih strategi pembelajaran yang cocok untuk peserta didiknya. Proses belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan dengan guru sebagai pemegang peranan utamanya. Guru sebagai pengajar dan pendidik merupakan salah satu faktor penentu kepuasan belajar peserta didik. Itulah sebabnya setiap adanya inovasi pendidikan khususnya dalam kurikulum dan peningkatan sumber daya manusia yang dihasilkan dari upaya pendidikan yang selalu bermuara pada faktor guru.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa profesionalisme guru sangat mempengaruhi kepuasan belajar peserta didik. Jika guru memiliki profesionalisme yang tinggi dalam pendidikan maka secara otomatis peserta didik merasa puas terhadap pembelajaran yang diterima

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi

karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima.² Setiap siswa tentu memiliki harapan yang berbeda untuk layanan manajemen di sekolah yang memenuhi berbagai jenis dari sekolah, sehingga memenuhi harapan dan aspirasi siswa. Ketika harapan yang mereka inginkan dipenuhi, siswa merasa puas. Sebaliknya, siswa tidak akan merasa puas jika harapan Anda tidak tercapai

Pelayanan administrasi, kepuasan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan. Kepuasan adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima. Pelayanan identik dengan kepuasan karena memiliki kaitan yang sangat erat, karena jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka bisa dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil mengelola sekolah dengan baik sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah.

Tujuan tersebut akan tercapai apabila Sekolah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa sebagai pelanggan. Layanan sekolah yang baik, hendaknya berorientasi pada kepentingan pelanggan. Apa pun bentuk dan jenis layanan di sekolah diharapkan mampu menjadikan para peserta didik dan orang tua merasa puas, sehingga rutinitas kegiatan belajar mengajar berjalan tertib dan lancar.

²Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 2010), 33

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di MAN 2 Kota Palu pada tanggal 11 September 2023, ditemukan bahwa pada prakteknya pelayanan yang diberikan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, seperti data jadwal pembelajaran peserta didik, data nilai peserta didik, data rekap absensi peserta didik, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik, dan waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama. Hal ini menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didiknya. Permasalahan lainnya yaitu pada penyediaan sarana dan prasarana pada layanan administrasi kesiswaan yang belum terpenuhi secara maksimal. Peningkatan kualitas sarana layanan administrasi kesiswaan terkendala karena pada saat ini, fokus pengembangan sekolah tertuju pada pengadaan prasarana sekolah seperti pembangunan gedung kelas, gedung asrama, dan lain-lain. Oleh sebab itu sekolah mestinya mempertimbangkan adanya perencanaan terhadap peningkatan layanan administrasi peserta didik.

Sementara itu, penulis menemukan fakta bahwa motivasi kerja yang dimiliki petugas layanan administrasi kesiswaan masih cukup rendah. Kurangnya disiplin kerja petugas layanan administrasi kesiswaan menyebabkan hasil pekerjaan seperti pencatatan kegiatan peserta didik memakan waktu lebih lama untuk diselesaikan. Penulis mengamati realita yang ada bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi, apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Profesionalisme guru di MAN 2 Kota Palu, penulis melihat masih ada beberapa guru yang tidak sesuai dengan latar

belakang pendidikannya yang akan berdampak terhadap kualitas pendidikan dan kepuasan peserta didik. Penulis juga melihat ada guru yang belum mampu mengelompokkan suatu permasalahan yang ada di kelas yang otomatis permasalahan itu terdengar sampai di kelas-kelas lain bahkan sampai harus guru yang lain yang turun tangan menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme guru di MAN 2 Kota Palu masih belum mampu sepenuhnya memberikan kepuasan kepada peserta didik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi dan profesionalisme guru akan mempengaruhi kepuasan peserta didik. Sehingga dengan ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 2 Kota Palu”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu?
2. Apakah profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu?
3. Apakah pelayanan administrasi dan profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi dan profesionalisme guru secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan jadi sumbangsi pemikiran dari penulis kepada pembaca dan penulis lain dalam menambah wawasan yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik yang ada dalam sekolah tersebut.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi kepala sekolah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan dan bahan pertimbangan baru, khususnya yang terkait permasalahan pendidikan.
 - b. Bagi guru, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan profesionalisme guru kepada peserta didik.

- c. Bagi penulis, penulis sebagai mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam, penelitian ini dapat menambah wawasan dan mengetahui lebih mendalam tentang pengaruh pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik.

E. Garis-garis besar isi

Untuk lebih memudahkan penulisan Skripsi ini, penulis memaparkan sistematika pembahasan yang terdiri dari tiga bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini menguraikan beberapa unsur penelitian yang berkaitan dengan rancangan pelaksanaan penelitian secara umum. Dalam hal ini terdiri dari sub-sub bab tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini menguraikan penelitian terdahulu yang berisi tentang pengkajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas topik yang sama dengan yang sedang diteliti oleh penulis kajian teori, membahas kajian-kajian teoritis yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian, bab ini memaparkan tentang metode penulisan yang terdiri dari pendekatan dan desain penelitian, berisikan penjelasan tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian penulis, populasi, dan sampel penelitian, variable penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini membahas tentang profil objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil analisis data.

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Skripsi ini diuraikan penelitian terdahulu yang mendekati dengan judul yang diangkat. Pada sub bab ini penulis melakukan pengkajian terhadap penelitian–penelitian terdahulu yang membahas topik sama atau hampir sama dengan yang sedang diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan judul di atas yaitu:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Hasrawia, pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo”. Tujuan penelitian ini yang pertama, untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik. Kedua, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik. Ketiga, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian survei yang menggunakan metode pendekatan korelasional. Adapun jumlah populasi yaitu 120 siswa Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo dengan pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan teknik stratified random sampling sebanyak 55 siswa. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Adapun teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah hasil, yakni analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana

dengan menggunakan SPSS Vers.28 Tahun 2021. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y).¹ Persamaan penelitian ini yaitu pada variabel terikat yang meneliti tentang kepuasan peserta didik. Perbedaannya terdapat dibagian lokasi yang dilakukan penulis. Hasrawia meneliti di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo, sedangkan penulis meneliti di MAN 2 Kota Palu.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Nabilla Nur Izza dan Eko Wahjudi pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Guru, Penggunaan Media Daring, dan Keaktifan Siswa Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Jurusan AKL SMK IPIEMS Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji variabel profesionalisme guru, penggunaan media daring, dan keaktifan siswa terhadap kepuasan belajar siswa jurusan AKL SMK IPIEMS Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner serta teknik analisis data regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS v.25. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil: (i) profesionalisme guru dengan nilai sig. $0.980 > 0.05$ tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan belajar, (ii) penggunaan media daring dengan nilai sig. $0.0000 < 0.05$ tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan belajar, dan (iv) profesionalisme guru, penggunaan media daring, dan keaktifan siswa dengan nilai sig. $0.000 < 0,05$ dan R^2 Sebesar 0.177 memiliki pengaruh secara simultan sebesar

¹Hasrawia, (*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo*), Vol.09 No.1, Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 2023, 99

17,7% terhadap Kepuasan belajar siswa.² Persamaan penelitian ini yaitu terdapat pada variabel bebas yang meneliti tentang profesionalisme guru dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya terdapat pada variabel terikat, penelitian ini lebih fokus kepada kepuasan belajar siswa, sedangkan penulis fokus kepada kepuasan peserta didik.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Nur Rohfitta pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu. Hasil penelitian menunjukkan, pencapaian pada dimensi kehandalan sebesar 75,42%, pencapaian pada dimensi daya tanggap sebesar 75,77%, pencapaian pada dimensi jaminan sebesar 74,57%, pencapaian pada dimensi empati sebesar 76,61%, dan pencapaian pada dimensi bukti fisik sebesar 72,60%. Dengan kata lain, hasil keseluruhan pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI secara umum berada pada kategori puas sebesar 74,99%.³ Persamaan penelitian ini yaitu pada variabel terikat yang meneliti tentang kepuasan peserta didik dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya terdapat di bagian variabel bebas dan lokasi penelitian. Nur Rohfitta menggunakan satu variabel bebas yaitu mutu pelayanan administrasi dan berlokasi di MAN 1 Pringsewu. Sedangkan penulis

²Nabila Nur Izza, Eko Wahjudi, (*Pengaruh Profesionalisme Guru, Penggunaan Media Daring, Dan Keaktifan Siswa Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Jurusan AKL SMK IPIEMS Surabaya*), Vol.11 No.1, Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK), 2023, 66.

³Nur Rohfitta, *Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu*, (Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2022)

menggunakan dua variabel bebas yaitu pelayanan administrasi dan profesionalisme guru, serta berlokasi di MAN 2 Kota Palu.

B. Kajian Teori

1. Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan

Layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁴ Pelayanan merupakan segala perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁵

Menurut para ahli seperti Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁶ Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan terjadi akibat adanya hubungan interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.⁷

⁴Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), 36

⁵Donni Jonni Prinsa, *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi 1, (Bandung: Alfabeta, 2017), 52

⁶Moenir, *Analisi Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006), 23

⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's C harter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 2

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi atau memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen merasa senang karena terpenuhinya harapan.

b. Pengertian Administrasi

Dalam berdirinya sebuah lembaga baik lembaga profit atau non profit akan terus berkembang bila mendapat dukungan dari sumber daya serta pengelolaan yang baik. Dimana setiap orang mempunyai hak dan kewajiban atas pekerjaan yang mereka lakukan. Administrasi merupakan salah satu bagian dari pengelolaan yang meliputi pendataan dan pengaturan yang berkaitan dengan hal-hal di lembaga tersebut.

Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target atau tujuan organisasi. Administrasi peserta didik merupakan kegiatan pencatatan siswa dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah, disebabkan karena tamat atau sebab lain. Adapun beberapa ruang lingkup administrasi kesiswaan yakni penerimaan peserta didik baru, ketatausahaan peserta didik, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, pencatatan prestasi belajar.⁸

Menurut Sondang P. Siagian menyatakan bahwa administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang menggunakan akal pikiran yang rasional guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁹ Sedangkan menurut

⁸Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), 77.

⁹Sondang P. Siagian, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 2006, 31.

John M. Pfiffner menyatakan bahwa administrasi adalah suatu pengorganisasian dengan mengarahkan sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁰

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah proses pemanfaatan sumber daya dengan kerjasama antara dua orang atau lebih dengan suatu tujuan tertentu. Jadi, bisa dikatakan kualitas pelayanan administrasi adalah seberapa jauh pelayanan administrasi yang diharapkan peserta didik dengan kenyataan yang peserta didik dapatkan berkaitan dengan pelayanan administrasi.

c. Faktor-faktor kualitas pelayanan administrasi

Menurut Ganros ada 5 faktor-faktor kualitas pelayanan administrasi yang baik, yaitu :¹¹

1.) Profesionalitas

Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah siswa secara profesional.

2.) Sikap dan Prilaku

Pelanggan merasa bahwa karyawan pelayanan adalah yang memberikan perhatian kepada mereka dengan cara yang ramah dan spontan.

3.) Keandalan

Pelanggan tau apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat

¹⁰Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus, *Public Administration*, New York: The Ronald Press Company, 1960. 46.

¹¹Hastanti, Retno Krisnasari, *Pengaruh Indikator-indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Universitas Bunda Mulia, Vol. 6 No. 1, 2013), 61.

bertanggung jawab pada penyedia layanan, karyawan dan sistem, untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik untuk pelanggan.

4.) Kepercayaan

Kepercayaan yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

5.) Pemulihan Layanan

Pelanggan menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tidak terduga terjadi dimana penyedia layanan dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan mencari solusi baru yang dapat diterima.

d. Indikator Layanan Administrasi

Menurut Fandy Tjiptono salah satu konsep pelayanan yang populer adalah dengan metode servqual. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima indikator, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.¹²

1.) Keandalan (Reliability)

Dimensi reliability adalah dimensi yang mengukur keandalan organisasi dalam memerikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Parasuraman menerangkan bahwa keandalan (reability) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 63 Dari definisi tersebut

¹²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 282.

pelayanan yang dikatakan kehandalan (reability) apabila kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas sebuah organisasi dan dapat menimbulkan kepercayaan dan loyalitas kepada peserta didik.

2.) Daya tanggap (responsiviness)

Daya tanggap (responsiviness) disini adalah kemampuan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.¹³ Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah-ubah yang cenderung naik dari waktu ke waktu. Karena hal tersebut sudah tidak asing lagi, itu sebabnya pelanggan merasa tidak puas apabila waktunya terbuang sia-sia karena mereka kehilangan kesempatan lain. Dalam hal tersebut pelanggan bersedia untuk cenderung membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat di hemat.

Daya tanggap (responsiviness) yang meliputi kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan kebutuhan pelanggan dalam hal ini berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta didik. Ketepatan dan kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

¹³Ratmino dan Atik Septi Winansih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 3

Seseorang dikatakan profesionalitas apabila dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Kepercayaan yang diberikan oleh peserta didik merupakan suatu amanat, apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak kepada ketidakberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

3.) Jaminan (assurance)

Menurut Philip Kotler jaminan (assurance) adalah pengetahuan terhadap produk atau layanan secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap suatu organisasi.¹⁴

4.) Empati (*empathy*)

Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik, perhatian tulus bersifat pribadi, memahami dan memperhatikan kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal peserta didiknya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para peserta didiknya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan peserta didiknya.

¹⁴Garum dan Syahrul, *Manajemen Bisnis Pendidikan*, (Kendal: Asyara Media Indonesia, 2020), 65

5.) Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik yaitu peralatan, penampilan fasilitas, dan penamilan staf pengajar, staf administrasi secara fisik. Misalnya fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olahraga, serta busana maupun staf pengajar maupun staf administrasi yang rapi.¹⁵

2. Profesionalisme Guru

a. Pengertian Profesionalisme Guru

Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Secara etimologi, istilah profesi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *profession* atau bahasa Latin, *profecus* yang artinya mengakui, adanya pengakuan, menyatakan mampu, atau ahli dalam melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan secara termonologi profesi berarti suatu pekerjaan yang mempersyaratkan pendidikan tinggi bagi pelakunya yang ditekankan pada pekerjaan mental, yaitu adanya persyaratan pengetahuan teoritis sebagai instrument untuk melakukan perbuatan praktis, bukan pekerjaan manual. Jadi suatu profesi harus memiliki tiga pilar pokok yaitu, pengetahuan, keahlian, persiapan akademik.

Guru profesional implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan sukses dalam sertifikasi guru profesionalisme berasal dari *profession* yang berarti pekerjaan. Menurut Arifin *profession* mengandung arti yang sama

¹⁵Philip Kotler, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 51

dengan kata *occupation* atau pekerjaan yang memerlukan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau latihan khusus.¹⁶

Menurut Wobstar dalam Kunandar profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.¹⁷

Adapun pengertian profesi sesuai apa yang diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut:

- 1.) Syarifuddin, mengutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah profesional adalah bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya dan mengharuskan adanya pembayaran untuk melakukannya.¹⁸
- 2.) H.A.R Tilaar menyatakan bahwa seorang profesionalisme menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntunan profesinnya.¹⁹
- 3.) Menurut H. Buchrali Alma dkk, mengartikan bahwa profesionalisme menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus

¹⁶Rusman, *Model-model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), 15

¹⁷Kunandar, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 45

¹⁸Syarifuddin Nurdin, *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*, (Jakarta: Ciputat Pers, 2002), 15

¹⁹Tilaar, *Membenahi Pendidikan Nasional*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 86

mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.²⁰

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme adalah keahlian yang bersifat profesional dalam menjalankan pekerjaan tersebut dapat terlaksana sebaik-baiknya penuh dengan tanggung jawab terhadap apa yang telah dikerjakan dengan dilandasi pendidikan dan keterampilan yang dimilikinya. Seperti yang ada di dalam Al- Qur'an surah Al-Isra ayat 84 yang berbunyi. Yaitu:

فَلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Terjemahnya :

Katakanlah (Muhammad), "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (QS. Al-Isra [17]:84)²¹

Pada ayat diatas, dikemukakan bahwa setiap orang beramal dan berbuat baik sesuai dengan kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dengan mecurahkan seluruh keahliannya jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya, maka akan menghasilkan pekerjaan yang optimal.

Menurut Tafsir Al-Mishbah ayat di atas mengisyaratkan bahwa bekerja berdasarkan keadaannya, jalannya, tujuannya, niatnya, dst, terkandung makna bahwa seseorang itu berbuat atas dasar karakter dan tabiat aslinya, itu artinya kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan itu memang sudah ada dalam jiwanya, dan tentulah ketika ia bekerja ada panggilan jiwa untuk melakukan

²⁰Buchari Alma, *Guru Profesional Menguasai Metode dan Terampil Mengajar*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 129.

²¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV j-ART, 2004), 84

pekerjaan tersebut. Dengan demikian kerja yang dilakukan itu berada dalam koridor profesionalisme. Dan ayat ini sepertinya memberikan isyarat pula tentang pekerjaan haruslah dilakukan dengan profesional. Walaupun ayat ini secara redaksi berbicara tentang manusia yang kufur terhadap nikmat Allah, dan perilaku atau perbuatan kufurnya itu atas dasar memang itu sudah menjadi tabiatnya, jalannya, niatnya dan kebiasannya, itu juga berarti bahwa perbuatan kufur itu memang dilakukan atas dasar kesadarannya, kekufurannya itu seakan sudah menjadi panggilan jiwanya, bekerja itu adalah profesi dan panggilan jiwa itu adalah profesionalisme. Bekerja sesuai dengan kemampuannya tanpa adanya pemaksaan dan tanpa dipaksakan itu juga profesionalisme. Akan tetapi dapat juga dipahami bahwa ayat tersebut berlaku umum hingga. Karena sifat-sifat profesional seperti kemampuan, kesadaran, sesuai dengan katakter yang menjadi esensi pada ayat tersebut tidak hanya untuk mereka yang diceritakan secara langsung dalam ayat tersebut, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa ayat diatas memberikan penjelasan kepada manusia bahwa didalam melakukan pekerjaan, kegiatan atau usaha apa saja hendaknya sesuai dengan profesionalismenya.²²

Guru yang profesional akan tercermin dalam pelaksanaan pengabdian tugas-tugas yang ditandai dengan keahlian baik dalam materi maupun metode. Selain itu juga ditunjukkan dengan tanggung jawabnya dalam melaksanakan seluruh pengabdianya. Guru yang profesional hendaknya memikul tanggungjawab sebagai guru peserta didik, orang tua, masyarakat, bangsa, Negara

²²M. Saiyid Mahadhir, PROFESIONALISME GURU DALAM PANDANGAN QS. AL-ISRA': 84, *Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, Volume 3 Nomor 2 (Desember 2018), 87-88

dan agamanya. Guru profesional mempunyai makna penting, yaitu: (1) profesionalisme memberi jaminan perlindungan kepada kesejahteraan masyarakat umum; (2) profesionalisme guru merupakan suatu cara untuk memperbaiki profesi pendidikan yang selama ini dianggap oleh sebagian masyarakat rendah; (3) profesionalisme memberikan kemungkinan perbaikan dan mengembangkan diri yang memungkinkan guru dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memaksimalkan kompetensinya.²³

Profesionalisme guru merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Sementara itu, guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Dengan kata lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan maksimal. Guru yang profesional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik serta memiliki pengalaman yang kaya dibidangnya.²⁴

Berdasarkan dari berbagai penjelasan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme guru adalah serangkaian sikap, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang guru untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif, etis, dan berkompeten.

²³Kunandar, *Guru Profesioanal Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*, 22

²⁴Rusman, *Model-model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*, 56

b. Ciri-ciri Profesionalisme Guru

1.) Adapun ciri-ciri umum dari profesionalisme guru adalah sebagai berikut:²⁵

- a.) Mengidentifikasi kekurangan, kelemahan, kesulitan, atau masalah yang dialami dirinya.
- b.) Menetapkan program peningkatan kemampuan guru dalam mengatasi kekurangan, kelemahan, kesulitannya.
- c.) Merumuskan tujuan program pembelajaran.
- d.) Menetapkan serta merancang materi dan media pembelajaran.
- e.) Menetapkan bentuk dan mengembangkan instrument penilaian.
- f.) Menyusun dan mengalokasikan program pembelajaran.
- g.) Melakukan penilaian.
- h.) Melaksanakan tindak lanjut terhadap siswa.

2.) Adapun ciri-ciri yang khusus dari profesionalisme guru yaitu:²⁶

- a.) Lebih mementingkan pelayanan kemanusiaan yang ideal dibandingkan dengan kepentingan pribadi.
- b.) Seorang pekerja profesional, secara relative memerlukan waktu yang panjang untuk mempelajari konsep-konsep serta prinsip-prinsip pengetahuan khusus yang mendukung keahliannya.
- c.) Memiliki kualifikasi tertentu untuk memasuki profesi tersebut serta mampu mengikuti perkembangan dalam pertumbuhan jabatan.
- d.) Memiliki kode etik yang mengatur keanggotaan, tingkah laku, sikap dan cara kerja.

²⁵Sardiman, *Interaksi dan Motifasi Belajar Mengajar*, (Jakarta: CV Rajawali, 1993), 28

²⁶Rusman, *Model-model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru*, 22

- e.) Membutuhkan suatu kegiatan intelektual yang tinggi.
- f.) Adanya organisasi yang dapat meningkatkan standar pelayanan, disiplin diri dalam profesi, serta kesejahteraan anggotanya.
- g.) Memberikan kesempatan untuk kemajuan, spesialisasi dan kemandirian.
- h.) Memandang profesi sebagai suatu karier hidup (a live career) dan menjadi seorang anggota permanen.

c. *Profesionalisme Guru Dalam Pembelajaran*

Adapun profesionalisme guru dalam proses pembelajaran yaitu:²⁷

- 1.)Menguasai bahan bidang studi kurikulum sekolah dan menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi.
- 2.)Mengelola program belajar-mengajar.
- 3.)Mengelola kelas.
- 4.)Menggunakan media dan sumber.
- 5.)Menguasai landasan-landasan pendidikan.
- 6.)Mengelola interaksi belajar-mengajar.
- 7.)Menilai prestasi siswa untuk kepentingan pendidikan.

d. *Sikap Yang Harus Dimiliki Profesionalisme Guru*

Selain kemampuan guru yang memiliki profesionalisme yang baik guru juga dituntut untuk memiliki sikap yang baik pula yaitu:²⁸

- 1.)Sukarela untuk melakukan pekerjaan ekstra.

²⁷Hadi Supeno, *Potret Guru*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1998), 31

²⁸Ibid, 36

- 2.)Menunjukkan sikap sabar dan dapat menyesuaikan dengan lingkungan sekitar.
- 3.)Memiliki sikap yang bertanggungjawab
- 4.)Berkemauan untuk melatih diri.
- 5.)Memiliki semangat untuk memberikan layanan kepada siswa, sekolah dan masyarakat.

e. Sifat-sifat Profesionalisme Guru

Selain itu guru juga harus mempunyai sifat-sifat pendidik sebagai berikut:²⁹

- 1.)Zuhud, Tidak mengutamakan materi dan mengajar karena mencari keridhaan Allah semata.
- 2.)Kebersihan, seorang guru harus bersih tubuhnya, jauh dari dosa dan kesalahn, berjiwa bersih, terhindar dari dosa besar, sifat riya, dengki, permusuhan dan lain-lain.
- 3.)Iklas dalam pekerjaan, keiklasan dan kejujuran seorang guru dalam pekerjaannya merupakan jalan terbaik ke arah suksesnya tugas dan sukses peserta didiknya.
- 4.)Pemaaf, seorang guru harus bersifat pemaaf terhadap peserta didiknya.
- 5.)Harus mengetahui tabiat peserta didik, yaitu harus mengetahui tabiat pembawaan, adat istiadat dan pemikiran peserta didik agar tidak salah arah dalam mendidik.

²⁹Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), 217

3. Kepuasan Peserta Didik

a. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapannya sebelumnya. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta didik, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan peserta didik dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima peserta didik tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi peserta didik yang rendah.

Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran.³⁰

Persepsi peserta didik terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan peserta didik terdiri atas delapan hal yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas peserta

³⁰Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), 174-175

didik, kedisiplinan peserta didik, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi, dan teman sekolah. Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan peserta didik adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar di dalam kelas.

Hal yang terpenting dari kepuasan peserta didik adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Karena dengan tercapainya kepuasan peserta didik maka dapat meningkatkan kinerja belajar peserta didik sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi.

Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).³¹

b. Mengukur Kepuasan Peserta Didik

Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan kinerja yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa yang dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

- 1.) Jika kinerja dibawah harapan, siswa akan merasa tidak puas.
- 2.) Jika kinerja sesuai harapan, siswa akan merasa puas.

³¹Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia,2010), 33

3.) Apabila kinerja melampaui harapan, siswa akan merasa sangat puas, senang atau bahagia.

Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan atau pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas pelayanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Prestasi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri dari delapan hal yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas sekolah, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan bangunan sekolah dan kepuasan siswa, pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar dikelas.³²

Hal yang terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, karena dengan tercapainya kepuasan siswa maka dapat meningkatkan kinerja belajar siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa defenisi kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memeperlihatkan rasa senang atas pelayanan

³²Ibid, 34

proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.³³

c. Faktor-faktor Kepuasan Peserta Didik

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor kepuasan konsumen (peserta didik). Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik adalah sebagai berikut:

- 1.) Nilai, peserta didik sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan administrasi akademik di sekolah mengharapkan nilai setelah mendapatkan pelayanan sekolah, ketika peserta didik telah dilayani oleh sekolah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi peserta didik itu.
- 2.) Daya saing, kualitas pelayanan administrasi akademik di sekolah harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat peserta didik.
- 3.) Persepsi peserta didik, ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh peserta didik, ketika peserta didik sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.
- 4.) Citra, citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya jika citra kualitas pelayanan yang baik akan mudah dimaafkan oleh peserta didik atas suatu kesalahan.

³³Ibid, 32

- 5.) Harga, peserta didik dan orangtua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari lembaga.
- 6.) Tahap pelayanan, kepuasan peserta didik pada kualitas pelayanan di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap tertentu.
- 7.) Tingkat kepentingan peserta didik yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak sekolah.³⁴

Menurut Philip Kotler adapun faktor-faktor kepuasan peserta didik yaitu :

- 1.) Bukti Fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2.) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3.) Kepastian yaitu keadaan yang pasti. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari tenaga administrasi sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi

³⁴Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 30-35

yang baik untuk citra sekolah di lingkungan masyarakat.

- 4.) Daya tanggap yaitu kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam mengatasi keluhan peserta didik yang berhubungan dengan masalah peserta didik. Dalam upaya memberikan kepuasan peserta didik harus lebih tanggap terhadap peserta didik dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan peserta didik dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga peserta didik mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.
- 5.) Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.³⁵

d. Indikator Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima peserta didik. Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjipto yang dikutip dalam jurnal Joko Suwito yaitu:

1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan ialah tingkat kesesuaian antara kinerja produk/jasayang diharapkan dengan yang dirasakan oleh peserta didik, meliputi:

³⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhallindo, 2000), 87.

- a) Produk/jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh tenaga administrasi yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan peserta didik/pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian/pelayanan ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk/layanan.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesediaan merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan (peserta didik) untuk merekomendasikan produk/layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan

produk/layanan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk/jasa.³⁶

Pendapat dan teori tentang kepuasan pelanggan *contrast theory* yang berasumsi bahwa konsumen (peserta didik) akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian (sebelum penggunaan layanan), dimana apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas, dan sebaliknya apabila kinerja aktual lebih rendah dari ekspektasi maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan.³⁷

C. Kerangka Pemikiran

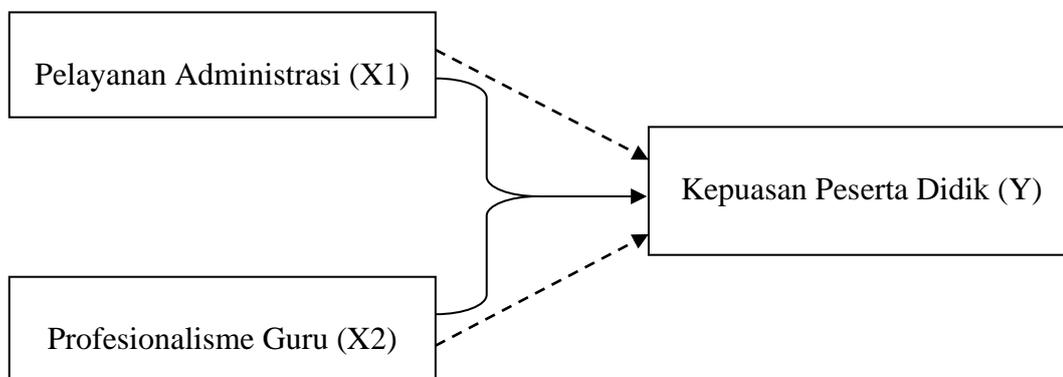
Kerangka pemikiran merupakan sebuah model konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara berbagai faktor yang dianggap penting dalam menghadapi suatu masalah.³⁸ Dengan menggunakan kerangka pemikiran, penulis dapat menguji hubungan antar variabel yang berbeda, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang masalah yang sedang diteliti.

³⁶Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru", *KINDAI* 14, no. 13, (2018), 257.

³⁷Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), 284.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Alfabeta, Bandung, 2020), 388

Gambar 2.1
Kerangka pemikiran



Keterangan :

-----> :Pengaruh secara parsial
 —————> :Pengaruh secara simultan

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti dibawah dan *thesa* yang berarti kebenaran.³⁹ Hipotesis adalah jawaban terhadap masalah penelitian sementara yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang dicari atau yang ingin dipelajari. Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, hingga terbukti melalui data yang telah terkumpul.⁴⁰

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H_1 : Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu.

³⁹Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, (Edisi Revisi II, Cet.V; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 67.

⁴⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), 64

H_0 : Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu

2. H_1 : Ada Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu.

H_0 : Tidak Ada Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu

3. H_1 : Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu.

H_0 : Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain penelitian

Pada dasarnya metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan definisi diatas, maka penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif, yakni penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena, serta hubungan-hubungannya. Menurut Sugiyono, penelitian secara kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara *random sampling*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Metode Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.² Jadi metode penelitian lebih fokus pada pengumpulan data numerik dan analisisnya menggunakan teknik-teknik statistik.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, (Bandung, Alfabeta, 2016), 35

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2010), 42

Menurut Margono, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mencapai apa yang ingin kita ketahui.¹

Berdasarkan pada beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang dalam proses menemukan pengetahuan menggunakan data yang berupa angka untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan di analisis dengan data statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penulis berupaya mendeskripsikan Pengaruh Pelayanan Administrasi Dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu berdasarkan indikator masing-masing variabel. Dalam penelitian ini tidak ada pengontrolan variabel, maupun manipulasi atau perlakuan dari penulis. Penelitian di lakukan secara alamiah, penelitian mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen yang bersifat mengukur. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk mencari perbedaan diantara variabel-variabel yang diteliti.²

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan

¹S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2015) 105-106

²Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2013). 56

diteliti.³ Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴

Berdasarkan berbagai penjelasan tentang populasi di atas dapat dipahami bahwa populasi adalah seluruh individu-individu yang memiliki karakteristik tertentu, dan menjadi perhatian penulis dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik yang ada di MAN 2 Kota Palu yang jumlah 1.238 peserta didik.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, penulis tidak mungkin mengambil semua yang ada pada populasi, misal karna terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁵

Sementara itu Arikunto mengatakan sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁶ Berdasarkan pernyataan diatas, maka

³Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 74.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, Cet.23, 2016), 297

⁵ Ibid, 81

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 175

untuk memudahkan penulis dalam mengadakan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi.

Merujuk pada pendapat Arikunto bahwa apabila jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Sedangkan jika populasi lebih dari 100, maka boleh diambil sampel antara 10% - 15% atau 15% - 25%. Misal karena keterbatasan dana, tenaga maupun waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.⁷ Untuk itu sampel diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili). Adapun jumlah sampel yang diambil yaitu 10% dari jumlah populasi, maka diperoleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 124 peserta didik di sekolah MAN 2 Kota Palu dari 1.238 populasi.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Probability Sampling* merupakan Teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara *Stratified Random Sampling*.⁸ Penulis dalam hal ini, pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling apabila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan memiliki strata secara proporsional.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.⁹

⁷Ibid, 173

⁸Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 65

⁹Sugiyono, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Cet.30; Bandung: Alfabeta, 2019), 3

Terdapat dua variabel bebas (*independent variables*) dalam penelitian ini. Yang dimaksud variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini, variabel terikat (Y) adalah kepuasan peserta didik, sedangkan variabel bebas (X1) adalah Pengaruh Pelayanan Administrasi dan (X2) Pengaruh Profesionalisme Guru.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang dilakukan atau sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati (observasi).¹⁰ Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan peserta didik sebagai sampel yang diteliti dalam tingkat pelayanan administrasi dan profesionalisme guru.

1. Pelayanan Administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik dengan harapan mencapai kepuasan peserta didik. Adapun indikator pelayanan administrasi, yaitu:
 - a. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan tepat kepada peserta didik.
 - b. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat tanggap kepada peserta didik.
 - c. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan peserta didik.

¹⁰Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persda, 2014),

- d. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk memberikan perhatian tulus dengan berupaya memahami keinginan peserta didik.
 - e. Bukti Fisik (*tangible*) yaitu peralatan, penampilan fasilitas, dan penampilan staf pengajar, staf administrasi secara fisik.
2. Profesionalisme Guru adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Sementara itu, guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Adapun indikator Profesionalisme guru, yaitu :
- a. Menguasai bahan bidang studi kurikulum sekolah dan menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi
 - b. Mengelola program belajar mengajar
 - c. Mengelola kelas
 - d. Menggunakan media dan sumber
 - e. Menguasai landasan-landasan pendidikan
 - f. Mengelola interaksi belajar mengajar
 - g. Menilai prestasi siswa untuk kepentingan pendidikan.
3. Kepuasan Peserta Didik adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapannya sebelumnya. Ketidakpuasan peserta didik sering

terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Adapun indikator kepuasan peserta didik yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiapan merekomendasikan

E. Instrument Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Dimana pernyataan atau pertanyaan kepada peserta didik MAN 2 Kota Palu yang memuat tentang pelayanan administrasi, profesionalisme guru, dan kepuasan peserta didik. Pernyataannya dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan Skala *likert*.

Langkah-langkah dalam menyusun instrument penelitian yaitu dengan membuat kisi-kisi instrument penelitian, kisi-kisi instrument diperoleh dari definisi operasional pada masing-masing variabel yang didasari pada kajian teori. Adapun kisi kisi instrument dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Kuesioner Pelayanan Administrasi

No	Subvariabel	Indikator	No Item
1	Kehandalan	Ketepatan waktu	1,2,3
		Pelayanan yang sama untuk semua orang	4,5,6
		Simpatik	7,8,9
		Akurasi yang tinggi dalam bekerja	10,11,12
	Daya tanggap	Kesigapan dalam melayani	13,14,15
		Penanganan kebutuhan	16,17,18
	Jaminan	Pengetahuan dalam pelayanan	19,20,21
		Sopan santun	22,23,24
		Keterampilan	25,26,27
		Keamanan	28,29,30

	Empati	Keyakinan dan kepercayaan	31,32,33
		Kemudahan dalam komunikasi	34,35,36
		Perhatian	37,38,39
		Memahami kebutuhan	40,41,42
	Bukti fisik	Peralatan	43,44,45
		Penampilan fasilitas	46,47,48
		Penampilan staf	49,50,51

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Kuesioner Profesionalisme Guru

No	Subvariabel	Indikator	No Item
2	Profesionalisme dalam mengajar	Menguasai bahan bidang studi kurikulum sekolah	1,2,3
		Mengelola program belajar-mengajar	4,5,6
		Mengelola kelas	7,8,9
		Menggunakan media dan sumber	10,11,12
		Menguasai landasan-landasan pendidikan	13,14,15
		Mengelola interaksi belajar	16,17,18
		Menilai prestasi peserta didik	19,20,21

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Peserta Didik

No	Subvariabel	Indikator	No Item
3	Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai atau melebihi harapan	1,2,3
		Fasilitas sesuai atau melebihi harapan	4,5,6
	Minat berkunjung kembali	Pelayanan yang diberikan memuaskan	7,8,9
		Nilai dan manfaat yang	11,12,13

		diperoleh	
		Fasilitas penunjang yang disediakan	14,15,16
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan karena pelayanan	17,18,19
		Penyaranan karena fasilitas penunjang	20,21,22
		Penyaranan karena nilai atau manfaat	23,24,25

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif, diberi skor 1,2,3,4 dan 5.¹¹ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat setuju sampai dengan tidak setuju atau pernyataan positif

Tabel 3.4
Skala *Likert*

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono dalam Firdaus yaitu dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner

¹¹Syofian Siregar, “*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*” (Jakarta:PT Grafindo Persada,2010), 138

(angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.¹² Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang akurat yaitu, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap hal-hal yang akan diteliti atau pengamatan langsung untuk memperoleh data. Seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto bahwa observasi disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indra.¹³ Dalam hal ini untuk memperoleh data yang akurat, valid dan memadai maka penulis sebelumnya sudah melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui keadaan disekolah dan proses pelayanan administrasi di MAN 2 Kota Palu.

2. Angket/kuesioner

Kuesioner disebut juga angket yaitu berupa teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹⁴ Adapun responden disini yaitu peserta didik di MAN 2 Kota Palu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang tersedia di lapangan penelitian maupun

¹²Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (cet, I: Yogyakarta:CV Budi Utama, 2018), 102.

¹³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 128

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 199

dokumen yang dibuat oleh peneliti berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya.¹⁵ Dalam teknik pengumpulan data ini penulis menggunakan kamera dan salinan berkas sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang dimaksud, seperti daftar hadir peserta didik.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹⁶ Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikan $< 0,5$. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$.¹⁷ Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis *Product Moment Pearson* dengan bantuan SPSS 26 *for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹⁸ Jika nilai Alpha

¹⁵Helen Sabera Adib, *Metode Penelitian*, (Palembang: Neor Fikri, 2015), 38

¹⁶Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2016), 198

¹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi V, (Cet, XII: Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 274

¹⁸Syofian Siregar, "*Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS)*", (Jakarta: Kencana, 2013), 46

> 0,60 maka suatu variabel dikatakan reliabel. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 26 *for windows*. Adapun kaidah untuk menentukan reliabel atau tidak, adalah sebagai berikut:

- 1) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,60 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- 2) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

3. Analisis Deskriptif Penelitian

Analisis deskriptif penelitian ini dengan menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan SPSS 26 *for windows* yaitu dengan mendeskripsikan setiap variabel penelitian melalui statistik deskriptif.

Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data yang dikumpulkan.¹⁹ Dalam hal ini variabel pelayanan administrasi, profesionalisme guru dan kepuasan peserta didik yang menjadi obyek analisis deskriptif.

Setelah mendapatkan *nilai range, maximum* dan *minimum*, maka yang dilakukan pengelompokan data dengan rumus atau pendekatan *Sturges*.²⁰ Dengan pendekatan ini akan diperoleh banyak kelas dan panjang kelas, kemudian dapat mengelompokkan data tersebut.

Kemudian untuk melihat berapa frekuensi dan persentase yang berada pada kategori tinggi, sedang dan rendah maka dilakukan dengan cara:

¹⁹Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 21

²⁰Sumanto Hadi, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 28

- a. Nilai *mean* dijumlahkan *nilai std deviation* : hasil dari penjumlahan tersebut adalah nilai standar untuk kategori tinggi
- b. Untuk mengetahui standar nilai yang berada pada kategori sedang maka harus diketahui dahulu nilai standar pada kategori tinggi dan rendah. Kemudian antara nilai tersebut itu adalah nilai sedang.
- c. Nilai *mean* dikurangi *nilai std deviation* : apabila nilai lebih kecil dari hasil dari pengurangan tersebut maka nilai masuk pada kategori rendah.²¹

Setelah mengategorikan maka langkah selanjutnya menyimpulkan dengan melihat jumlah frekuensi dan persentase pada tabel. Jika salah satu kategori lebih dominan maka kategori tersebut menjadi indikator atau gambaran pada variabel yang diteliti.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independent.²² Metode analisis regresi linear berganda ini dilakukan dengan bantuan program computer, Statistic Product and Service Solution (SPSS 26 *for windows*).

Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut.²³

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Peserta Didik

X₁ = Pelayanan Administrasi

²¹Ibid, 42

²²Riduan, dkk, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, 107

²³Sumanto Hadi, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 18

X_2 = Profesionalisme Guru

b = Bilangan koefisien prediktor

a = Bilangan Konstan

Perhitungan SPSS akan diperoleh keterangan atau hasil tentang uji parsial/uji T, uji simultan/secara bersama-sama dan uji determinan R^2 untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut keterangan yang berkenaan dengan hal tersebut, yaitu:

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.²⁴ Uji parsial atau Uji T diperlukan untuk melihat pengaruh secara parsial dari variabel X terhadap Y dengan membandingkan sebagai berikut:

1.) Jika $\text{sig} \geq 0,05$ atau $T_{\text{hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$: berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y

2.) Jika $\text{sig} \leq 0,05$ atau $T_{\text{hitung}} \geq T_{\text{tabel}}$: berarti terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap Variabel Y

b. Uji Simultan/ secara bersama-sama (Uji F)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.²⁵

²⁴Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*, edisi kedua, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 269

²⁵Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Cet, 1: Yogyakarta: Gaya Media, 2013), 50

Hipotesis penelitian akan diuji dengan ANOVA (Uji F) dengan kriteria sebagai berikut:

1.) Jika $\text{Sig} \leq 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$: artinya variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y .²⁶

c. Uji R^2 (besar sumbangan pengaruh Variabel X terhadap Y)

Setelah mendapat hasil uji parsial dan simultan maka selanjutnya mencari koefisien korelasi. Koefisien korelasi ini untuk melihat berapa sumbangan pengaruh secara simultan kedua variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y^1 .

²⁶Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 215

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHSAN

A. *Gambaran Umum MAN 2 Kota Palu*

1. Sejarah Singkat MAN 2 Kota Palu

Pada tahun 1975 menjadi PGAN selama 4 tahun dan 6 tahun, sekaligus peresmian gedung madrasah, kantor dan aula oleh Menteri agama RI, yaitu bapak Prof Dr. H. A. Mukti Ali.

Pada dekade tahun 1992 PGAN 6 tahun beralih fungsi menjadi MAN 2 Palu berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 64 tahun 1990, pada tahun 1998 MAN 2 Palu beralih menjadi MAN 2 Model Palu berdasarkan SK DIRJEN BINBAGAI DEPAG RI No. E.IV/PP-00.6/KEP/17A/98. Kemudian pada tanggal 26 november 2016 berubah menjadi MAN 2 kota palu berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 680 Tahun 2016.

Adapun Kepala-kepala MAN 2 Kota Palu yang Memimpin dan masa kepemimpinannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar nama Kepala MAN 2 Kota Palu dan masa kepemimpinannya

No	Nama Kepala Madrasah	Periode
1	Zubir Zein Garupa, BA	Tahun 1963 – 1981
2	Drs. H.M. Dahlan Petalolo	Tahun 1981 – 1983
3	Drs. Ahdin B.Nggai	Tahun 1983 – 1988
4	Drs. H. Ahmad Yamani	Tahun 1988 – 1989

5	Dra. Hj. Siti Mahra B.	Tahun 1989 – 1992
Tahun 1992 PGAN Menjadi MAN 2 Palu		
6	Drs. H. Abdullah Sada	Tahun 1992 – 1998
7	Drs. H. Taufikurahman	Tahun 1998 – 2001
8	Drs. Syamsuddin Badarong	Tahun 2001 – 2004
9	Dra. Hj. Adawiyah Mentemas, M.Pd.I	Tahun 2004 – 2011
10	Taufik Abd. Rahim, S.Ag., M.Ag.	Tahun 2011 – 2017
Tanggal 26 Novemver 2016 berubah menjadi MAN 2 Kota Palu		
11	H. Muhammad Fadly, S.Ag., M.Ag.	Tahun 2017 – 2018
12	Drs. H. Muhammad Anas, M.Pd.I	Tahun 2019 – Sekarang
13	H. Muhammad Syamsu Nursi, S.Pd.I	Tahun 2022 – Sekarang

Sumber data: Tata Usaha MAN 2 Kota palu 2023

2. Identitas MAN 2 Kota Palu

- a. Nama : MAN 2 KOTA PALU
- b. NPSN/ NSM : 40209856 / 131172710001
- c. Alamat : JL. M.H. Thamrin No. 41 Palu
- d. Kode Pos : 94112
- e. Kelurahan : Besusu Timur
- f. Kecamatan : Kec. Palu Timur
- g. Provinsi : Prov. Sulawesi Tengah
- h. Status Sekolah : NEGERI
- i. Penyelenggara : Perorangan
- j. Jenjang Pendidikan : MA

- k. Akreditasi : A+
- l. Luas tanah : 5000 m²

3. Kedudukan MAN 2 Kota Palu

Madrasah Aliyah adalah Sekolah Menengah Umum yang berciri khas Agama Islam yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama. MAN 2 Kota Palu adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Agama dibidang Pendidikan secara operasional bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, secara administrative bertanggung jawab kepada Kantor Kementerian Agama Kota Palu.

MAN 2 Kota Palu adalah salah satu MAN yang berfungsi sebagai Sekolah Percontohan serta memiliki sarana dan prasarana lengkap sebagai Pusat Sumber Belajar Bersama (PSBB); juga merupakan tempat pemberdayaan untuk menumbuhkembangkan kemandirian bagi Madrasah dan Masyarakat Sulawesi Tengah.

Upaya Pembinaan dan Penataan terus dikembangkan dengan melakukan pembaharuan pada substansi pendidikan, pembaharuan metodologi, Pengembangan sarana dan prasaran, perluasan fungsi Madrasah, dari Pengembangan Pendidikan sampai Pengembangan Sosial Ekonomi dan Imtaq (Iman dan Taqwa).

4. Visi dan Misi MAN 2 Kota Palu

a. Visi

“Mewujudkan insan yang Islami, unggul, terampil dan berdaya saing tinggi serta berwawasan lingkungan.”

b. Misi

- 1) Menciptakan lingkungan Madrasah yang Islami, mencintai AlQur'an, dan berakhlakul karimah.
- 2) Melaksanakan proses pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan inovatif dalam mengembangkan potensi intelektual dan keterampilan siswa dibidang agama maupun keterampilan vokasional yang sesuai dengan perkembangan IPTEK.
- 3) Melahirkan calon pemimpin masa depan yang berwawasan Islami, menguasai IPTEK dan berdaya saing tinggi.
- 4) Menumbuhkembangkan kesadaran dan kepedulian warga Madrasah yang cinta dan ramah lingkungan sehingga tercipta lingkungan yang bersih, sehat, rindang dan nyaman.

5. Keadaan Guru, Tenaga Kependidikan dan Peserta Didik

a. Keadaan Guru

Jumlah keseluruhan guru di MAN 2 Kota Palu yaitu 78 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Daftar Jumlah guru MAN 2 Kota Palu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah dan Status Guru				Jumlah
		PNS/GT		GTT		
		L	P	L	P	
1	S1	4	14	6	17	41
2	S2	10	24	-	3	37
3	D3	-	-	-	-	-
4	SMA	-	-	-	-	-
JUMLAH						78

Sumber Data: Tata Usaha MAN 2 Kota Palu 2024

b. Keadaan tenaga Kependidikan

Jumlah tenaga kependidikan MAN 2 Kota Palu dan kualifikasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Daftar Jumlah Staf Tata Usaha MAN 2 Kota Palu

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah Staf Tata Usaha		Jumlah
		PNS/TUT	TUTT	
1	S1	5	-	5
2	DII	1	-	1
3	SMA	4	-	4
Jumlah				10

Sumber Data: Tata Usaha MAN 2 Kota Palu 2024

c. Keadaan Peserta didik

Jumlah peserta didik pada tahun Pelajaran 2023/2024 keseluruhan berjumlah peserta didik dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.4
Daftar Jumlah Peserta didik MAN 2 Kota Palu

No	Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Kelas X	187	289	476
2	Kelas XI	217	222	439
3	Kelas XII	173	150	323
JUMLAH		577	661	1.238

Sumber Data: Tata Usaha MAN 2 Kota Palu

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka dapat diketahui dengan pasti bahwa jumlah peserta didik secara keseluruhan di MAN 2 Kota Palu berjumlah 1238 peserta didik yang terdiri atas Perempuan sebanyak 678 peserta didik dan laki-laki 560 peserta didik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah peserta didik Perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Jika ditinjau dari segi kelasnya maka peserta didik kelas XII lebih sedikit dibandingkan dengan kelas X dan XI. Jumlah peserta didik kelas X ada 521 peserta didik, kelas XI ada 393 peserta didik dan kelas XII ada 324 peserta didik.

6. Keadaan Sarana dan Prasarana

Adapun keadaan sarana dan prasarana di MAN 2 Kota Palu adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Daftar Sarana dan Prasarana MAN 2 Kota Palu

NO	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah
1	Ruang kelas	36
2	Ruang Bk	1
3	Ruang Penjaga	1
4	Ruang Tata Usaha	1
5	Ruang Kesenian	1
6	Laboratorium	8
7	Perpustakaan	1
8	Masjid	1
9	Lapangan Olahraga	1
10	UKS	1
11	Auditorium	1
12	Studio TV	1
13	Ruang Ekstrakurikuler	1
14	Ruang Osis	1
15	Gudang	1
16	Kantin	12
17	WC	53

Sumber Data: Tata Usaha MAN 2 Kota Palu

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi data pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan atau gambaran dari penelitian yang sudah dilakukan. Peneliti dalam penelitian ini

menggunakan instrument berupa angket. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu terdiri dari dua variabel bebas (pelayanan administrasi dan profesionalisme guru) dan satu variabel terikat (kepuasan peserta didik).

Angket dalam penelitian ini berjumlah 82 butir soal berupa pernyataan dengan lima alternatif jawaban. Angket untuk variabel pelayanan administrasi (X_1) berjumlah 41 butir soal. Untuk variabel profesionalisme guru (X_2) berjumlah 17 butir soal Dan untuk variabel kepuasan peserta didik (Y) berjumlah 24 butir soal. Angket tersebut kemudian dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan presentasi jawaban responde pada setiap variabel.

Dari hasil penilaian responden maka dapat dijelaskan besarnya jawaban responden untuk masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan Administrasi

Variabel pelayanan administrasi diukur dengan 41 pernyataan. Berdasarkan data variabel pelayanan administrasi yang telah diolah dengan bantuan SPSS 26 menunjukkan bahwa skor total tertinggi yang dicapai adalah 205 dan skor total terendah adalah 118. Selain itu juga didapatkan nilai *Mean* sebesar 151,75 dan nilai *std. deviation* sebesar 20.413. Adapun distribusi skor tercantum dalam table berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Skor Variabel Pelayanan Administrasi
PELAYANAN ADMINISTRASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	118-128	14	11.1	11.3	11.3
	129-139	26	20.6	21.0	32.3
	140-150	25	19.8	20.2	52.4

151-161	22	17.5	17.7	70.2
162-172	15	11.9	12.1	82.3
173-183	9	7.1	7.3	89.5
184-194	10	7.9	8.1	97.6
195-205	3	2.4	2.4	100.0
Total	124	98.4	100.0	

Sumber data: output SPSS 2024

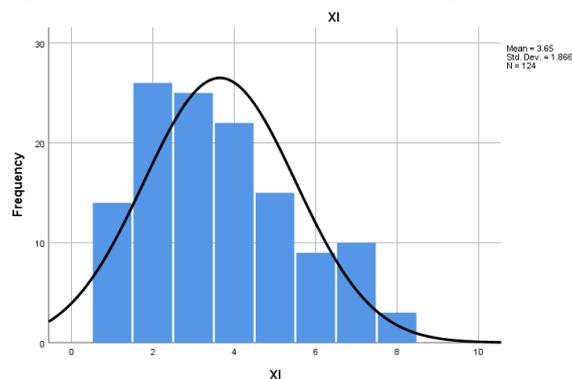
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden interval antara 129-139 yaitu sebesar 20,6%. Untuk mengetahui Tingkat kategorisasi pada variabel pelayanan administrasi sebagai berikut:

Tabel 4.7
Kategorisasi pelayanan administrasi

Interval	Kategorisasi
<131	Rendah
132 – 171	Sedang
>172	Tinggi

Tabel diatas, jika dilihat dari frekuensi yang dominan yaitu 26 berada di interval 129 - 139, apabila dimasukkan dalam kategorisasi maka berada di interval 132-171 dalam kategori sedang. Distribusi frekuensi skor variabel pelayanan administrasi di atas dapat digambarkan dalam histogram berikut ini:

Gambar 4.1
Histogram Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi



2. Variabel Profesionalisme Guru

Variabel professional guru diukur dengan 17 butir pernyataan. Berdasarkan data variabel professional guru yang telah diolah menggunakan bantuan SPSS 26 menunjukkan bahwa skor total tertinggi adalah sebesar 85 dan skor terendah adalah 51. Kemudian nilai *Mean* sebesar 64,80 dan nilai *std. deviation* sebesar 9.168. Adapun distribusi frekuensi skor variabel kompetensi profesional tercantum dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Skor Profesionalisme Guru
Profesionalisme Guru

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	51-54	20	15.9	16.1	16.1
	55-58	15	11.9	12.1	28.2
	59-62	19	15.1	15.3	43.5
	63-66	21	16.7	16.9	60.5
	67-70	22	17.5	17.7	78.2
	71-75	9	7.1	7.3	85.5
	76-80	7	5.6	5.6	91.1
	81-85	11	8.7	8.9	100.0
	Total	124	98.4	100.0	

Sumber data: output SPSS 2024

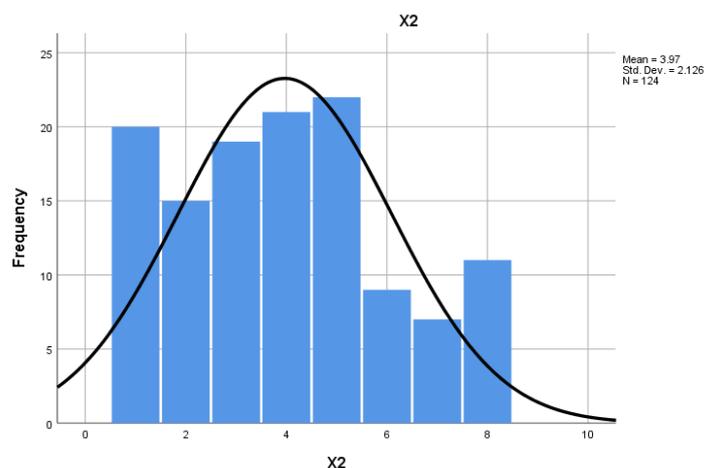
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden interval antara 67-70 yaitu sebesar 17,5%. Untuk mengetahui Tingkat kategorisasi pada variabel profesionalisme guru sebagai berikut:

Tabel 4.9
Kategorisasi profesionalisme guru

Interval	Kategorisasi
<55	Rendah
56 – 72	Sedang
>73	Tinggi

Tabel diatas, jika dilihat dari frekuensi yang dominan yaitu 22 berada di interval 67 - 70, apabila dimasukkan dalam kategorisasi maka berada di interval 56-72 dalam kategori sedang. Distribusi frekuensi skor variabel profesionalisme guru di atas dapat digambarkan dalam histogram berikut ini:

Gambar 4.2
Histogram Distribusi Frekuensi Profesionalisme Guru



3. Variabel Kepuasan Peserta Didik

Variabel kepuasan peserta didik diukur dengan 24 butir pernyataan. Berdasarkan variabel kepuasan peserta didik (Y) yang telah diolah menggunakan SPSS for windows versi 26 menunjukkan bahwa skor total tertinggi adalah sebesar 120 dan skor terendah adalah 64. Kemudian nilai Mean yaitu 87,27 dan nilai std. deviation 11.890. Adapun tabel distribusi frekuensi skor variabel kinerja guru yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Peserta Didik
Kepuasan Peserta Didik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	64-70	3	2.4	2.4	2.4
	71-77	26	20.6	21.0	23.4

78-84	24	19.0	19.4	42.7
85-91	27	21.4	21.8	64.5
92-98	20	15.9	16.1	80.6
99-105	11	8.7	8.9	89.5
106-112	12	9.5	9.7	99.2
113-120	1	.8	.8	100.0
Total	124	98.4	100.0	

Sumber data: output SPSS 2024

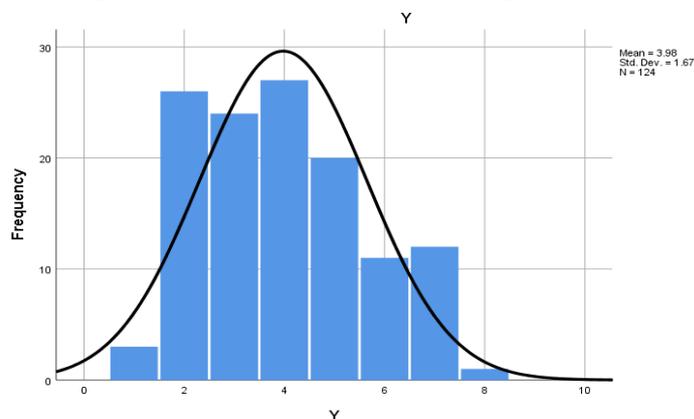
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden interval antara 85-91 yaitu sebesar 21,4%. Untuk mengetahui Tingkat kategorisasi pada variabel kepuasan peserta didik sebagai berikut:

Tabel 4.11
Kategorisasi kepuasan peserta didik

Interval	Kategorisasi
<55	Rendah
56 – 72	Sedang
>73	Tinggi

Tabel diatas, jika dilihat dari frekuensi yang dominan yaitu 27 berada di interval 85 - 91, apabila dimasukkan dalam kategorisasi maka berada di interval 73 dalam kategori tinggi. Distribusi frekuensi skor variabel kepuasan peserta didik di atas dapat digambarkan dalam histogram berikut ini:

Gambar 4.3
Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta Didik



Pengukuran statistik deskriptif variabel ini dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (Mean), tertinggi (Max), terendah (Min) dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu pelayanan administrasi (X1), professional guru (X2) dan kepuasan peserta didik (Y). Mengenai hasil statistik deskriptif penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
XI	124	118	205	151.75	20.413
X2	124	51	85	64.80	9.168
Y	124	64	120	87.27	11.890
Valid N (listwise)	124				

Sumber data: output SPSS 2024

C. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

Uji instrument ini dilakukan untuk mengetahui baik atau tidaknya suatu kuesioner. Adapun data yang terjaring melalui angket yang dianalisis dengan menggunakan dua tahapan yaitu:

Tahapan pertama yaitu pada tahap ini penulis menyusun kuesioner berdasarkan indikator dan variabel yang diteliti yaitu variabel pelayanan administrasi (X₁), profesionalisme guru (X₂) dan kepuasan peserta didik (Y). Setelah instrument dikonsultasikan kepada ahli (*expert judgment*) terhadap instrument yang telah disusun.

Selanjutnya, tahapan kedua yaitu menggunakan Teknik analisis inferensial kuantitatif. Uji inferensial kuantitatif dilakukan melalui uji kelompok kecil yaitu

angket yang telah disusun diperbanyak sesuai dengan kebutuhan untuk kemudian diuji coba kepada peserta didik diluar sampel. Setelah dilakukan uji coba, ternyata dari 96 butir pernyataan ada 82 butir pernyataan yang valid dan 14 butir pernyataan yang tidak valid.

a. Hasil Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam skripsi Sakinah, apabila validitas setiap jawaban yang diperoleh ketika memberikan daftar pernyataan lebih besar dari 0.3 maka pernyataan dianggap sudah valid.¹ Melihat butir pernyataan yang valid adalah dengan melihat pada kolom *Corrected Item Total Correction*.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No Item Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
Pelayanan Administrasi (X1)	1	0,560	0,30	Valid
	2	0,633	0,30	Valid
	3	0,581	0,30	Valid
	4	0,670	0,30	Valid
	5	0,666	0,30	Valid
	6	0,606	0,30	Valid
	7	0,597	0,30	Valid
	8	0,696	0,30	Valid
	9	0,702	0,30	Valid
	10	0,650	0,30	Valid
	11	0,632	0,30	Valid
	12	0,683	0,30	Valid
	13	0,657	0,30	Valid
	14	0,683	0,30	Valid
	15	0,658	0,30	Valid
	16	0,731	0,30	Valid
	17	0,682	0,30	Valid

¹Zainal Abidin, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome Pada Pt Telkom Kota Palu", Tesis (Palu: IAIN Palu 2020), 53.

	18	0,615	0,30	Valid
	19	0,578	0,30	Valid
	20	0,593	0,30	Valid
	21	0,608	0,30	Valid
	22	0,640	0,30	Valid
	23	0,713	0,30	Valid
	24	0,545	0,30	Valid
	25	0,646	0,30	Valid
	26	0,623	0,30	Valid
	27	0,627	0,30	Valid
	28	0,729	0,30	Valid
	29	0,637	0,30	Valid
	30	0,692	0,30	Valid
	31	0,694	0,30	Valid
	32	0,710	0,30	Valid
	33	0,661	0,30	Valid
	34	0,564	0,30	Valid
	35	0,721	0,30	Valid
	36	0,666	0,30	Valid
	37	0,600	0,30	Valid
	38	0,531	0,30	Valid
	39	0,590	0,30	Valid
	40	0,670	0,30	Valid
	41	0,655	0,30	Valid
Profesional Guru (X2)	1	0,746	0,30	Valid
	2	0,683	0,30	Valid
	3	0,546	0,30	Valid
	4	0,673	0,30	Valid
	5	0,668	0,30	Valid
	6	0,714	0,30	Valid
	7	0,695	0,30	Valid
	8	0,628	0,30	Valid
	9	0,671	0,30	Valid
	10	0,724	0,30	Valid
	11	0,706	0,30	Valid
	12	0,572	0,30	Valid
	13	0,671	0,30	Valid
	14	0,760	0,30	Valid
	15	0,528	0,30	Valid
	16	0,639	0,30	Valid

	17	0,735	0,30	Valid
Kinerja Guru (Y)	1	0,588	0,30	Valid
	2	0,770	0,30	Valid
	3	0,699	0,30	Valid
	4	0,654	0,30	Valid
	5	0,383	0,30	Valid
	6	0,655	0,30	Valid
	7	0,667	0,30	Valid
	8	0,631	0,30	Valid
	9	0,636	0,30	Valid
	10	0,666	0,30	Valid
	11	0,643	0,30	Valid
	12	0,675	0,30	Valid
	13	0,625	0,30	Valid
	14	0,604	0,30	Valid
	15	0,668	0,30	Valid
	16	0,646	0,30	Valid
	17	0,604	0,30	Valid
	18	0,662	0,30	Valid
	19	0,689	0,30	Valid
	20	0,715	0,30	Valid
	21	0,608	0,30	Valid
	22	0,665	0,30	Valid
	23	0,578	0,30	Valid
	24	0,634	0,30	Valid

Sumber data: output SPSS 2024

Tabel di atas, terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing dari ke-3 variabel di atas dinyatakan semua pernyataan valid karena r_{hitung} lebih besar dan positif dari 0,30.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Melakukan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan program SPSS 26 *for windows* dimana dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji

statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu instrument dinyatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0.60.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS Versi 26 For windows dapat diketahui sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Reliability Ceofficiences</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	keterangan
Pelayanan Administrasi (X1)	41 Item	0,965	Reliabel
Profesionalisme Guru (X2)	17 Item	0,923	Reliabel
Kepuasan Peserta didik (Y)	24 Item	0,894	Reliabel

Sumber data: output SPSS 2024

Tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* (α) lebih dari 0.60 ($\alpha > 0.60$), yang artinya bahwa semua variabel yaitu X₁, X₂, dan Y dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

2. Uji Prasyarat Analisis Regresi

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis grafik dan juga uji *kolmogrov-smirnov* dengan melihat nilai *Asymp.Sig* nya. Dasar pengambilan keputusan uji *kolmogrov-smirnov* dalam penelitian ini adalah bila nilai signifikansi ≥ 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi dengan normal.

Berdasarkan atas pengolahan data yang dilakukan penulis, maka uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Komolgorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		124
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16155997
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.044
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber data: output SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui Asymp. Sig 0,200. Karena nilai signifikansi $0.200 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

b. Uji Linearitas

Menurut Priyatno mengungkapkan bahwa uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang akan dikenai prosedur analisis statistic korelasional menunjukkan hubungan yang liner atau tidak.² Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu dengan melihat nilai signifikansi deviation

² Duwi Priyatno *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta. 42.

from linearity $> 0,05$. Maka hubungan antara dua variabel dikatakan linear sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan antara dua variabel dikatakan tidak linear. Adapun hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Linearitas X₁ Terhadap Y
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	13664.318	57	239.725	4.246	.000
X1	Groups	Linearity	8137.719	1	8137.719	144.150	.000
		Deviation from Linearity	5526.598	56	98.689	1.748	.015
	Within Groups		3725.900	66	56.453		
	Total		17390.218	123			

Sumber data: output SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai signifikansi *deviation from linearity* yaitu $0,015 > 0,05$. Maka dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik mempunyai hubungan yang linear.

Tabel 4.17
Hasil Uji Linearitas X₂ Terhadap Y
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	11444.788	30	381.493	5.967	.000
X2	Groups	Linearity	8657.797	1	8657.797	135.428	.000
		Deviation from Linearity	2786.991	29	96.103	1.503	.074
	Within Groups		5945.429	93	63.929		
	Total		17390.218	123			

Sumber data: output SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansi *deviation from linearity* yaitu $0,074 > 0,05$. Maka dapat diketahui bahwa profesionalisme guru terhadap Kepuasan Peserta Didik mempunyai hubungan yang linear.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah salah satu alat statistic nonparametric yang berfungsi menganalisis keterkaitan dan keterhubungan diantara dua atau lebih variabel penelitian yang berbeda yaitu variabel dependen dan independen yang membutuhkan data terdiri dari beberapa kelompok hasil observasi pengukuran. Kemudian, dari hasil analisis regresi berganda ini akan diketahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial dan simultan variabel pelayanan administrasi (X1), profesionalisme guru (X2) Terhadap kepuasan peserta didik (Y). berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS for windows versi 26 diperoleh hasil analisis regresi berganda berikut ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.878	5.570		2.312	.022
	X1	.236	.042	.405	5.594	.000
	X2	.596	.094	.460	6.353	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber data: output SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas, maka bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 12.878 + 0,236 + 0,596$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Konstanta 12.878 mengandung arti apabila variabel pelayanan administrasi (X1) dan profesionalisme guru (X2) diasumsikan bernilai nol (0), maka variabel Kepuasan peserta didik (Y) akan meningkat sebesar 12.878
- b. Koefisien regresi pelayanan administrasi (X1) sebesar 0,236 bernilai positif. Nilai positif artinya memiliki makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu satuan variabel pelayanan administrasi akan meningkatkan Kepuasan peserta didik sebesar 0,236 jika variabel lain dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi profesionalisme guru (X2) sebesar 0,596 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel profesionalisme guru mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu satuan variabel profesionalisme guru akan meningkatkan Kepuasan peserta didik 0,596 jika variabel lain dianggap konstan.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah, yang menyatakan ada atau tidaknya pengaruh, hubungan dan perbedaan antara dua variabel atau lebih. Pengujian hipotesis pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan administrasi dan profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu. Kemudian untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini maka dilakukan uji t dan signifikansi, uji F dan uji koefisien

determinasi. Adapun uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Uji Parsial

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel independen (X_1) benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Adapun hasil uji T pada tabel coefficients berikut ini:

Tabel 4.19
Hasil Uji Parsial
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.878	5.570		2.312	.022
	X1	.236	.042	.405	5.594	.000
	X2	.596	.094	.460	6.353	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber data : output SPSS 2024

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji T dari dua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administrasi (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} 5.594 > t_{tabel} 1.658 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000. Artinya $0,000 < 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel Pelayanan administrasi (X_1) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y yaitu 40,5%.

- 2) Profesionalisme guru (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} 6,353 > t_{tabel} 1.658 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. Artinya 0,000 < 0,05. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Profesionalisme guru (X_2) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel X_2 terhadap variabel Y yaitu 46%.
- 3) Jadi, dari kedua variabel X yang diteliti. Maka, keduanya berpengaruh dan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu adalah variabel Profesionalisme guru (X_2) dengan besaran pengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) yaitu 46%. Sedangkan variabel Pelayanan administrasi (X_1) dengan besaran pengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) yaitu 40,5%.

b. Uji Simultan

Uji simultan digunakan untuk menguji apakah variabel independen (X) benar-benar memberikan pengaruh terhadap variabel (Y). Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.20
Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10452.253	2	5226.127	91.145	.000 ^b
	Residual	6937.965	121	57.339		
	Total	17390.218	123			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber data: output SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui F_{hitung} sebesar 91.1 $>$ F_{tabel} 3.07 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel (X1) dan variabel (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y).

c. Uji Koefisien Determinansi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar presentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan melalui alat ukur statistic SPSS versi 26 didapatkan nilai koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.594	7.572

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber data: output SPSS 2024

Tabel 4.18 menunjukkan hasil output Model Summary nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,594 dari hal tersebut diketahui bahwa pengaruh variasi perubahan variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 59,4%. Sedangkan sisanya (100% - 59,4% = 40,6%) jadi, dapat diketahui 40,6% dipengaruhi faktor lain.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu

Berdasarkan hasil uji parsial dengan menggunakan SPSS versi 26 dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pelayanan administrasi (X1) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di MAN 2 Kota Palu. Hal tersebut diketahui dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 5.594 > t_{tabel} 1.658$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000. Artinya $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan administrasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Kemudian besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta yang menunjukkan besaran pengaruhnya variabel (X1) terhadap variabel (Y) adalah sebesar 40,5%.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi sangat diperlukan dalam keberlangsungan proses dan kegiatan yang dilakukan di sekolah. Agar proses dan kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sesuai dengan adanya pengaruh sebesar 40,5% antara Pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik, hal itu membuktikan bahwa untuk mendapatkan kepuasan peserta didik harus adanya kontribusi yang baik dan lancar dalam pelayanan administrasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang ditulis oleh Nur Rohfitta pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu”. Hasil penelitian menunjukkan, pencapaian pada dimensi kehandalan sebesar 75,42%,

pencapaian pada dimensi daya tanggap sebesar 75,77%, pencapaian pada dimensi jaminan sebesar 74,57%, pencapaian pada dimensi empati sebesar 76,61%, dan pencapaian pada dimensi bukti fisik sebesar 72,60%. Dengan kata lain, hasil keseluruhan pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI secara umum berada pada kategori puas sebesar 74,99%.

2. Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu

Berdasarkan hasil uji parsial dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di MAN 2 Kota Palu. Hal tersebut diketahui dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 6,353 > t_{tabel} 1.658$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. Artinya $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kompetensi profesional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja guru besaran pengaruhnya variabel (X2) terhadap variabel (Y) adalah sebesar 46%

Berdasarkan hasil analisis di atas, variabel profesionalisme guru (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan peserta didik (Y) di MAN 2 Kota Palu. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa penguasaan kompetensi profesional yang baik akan memberikan dorongan bagi guru untuk bekerja secara maksimal dalam pelaksanaan pembelajaran. Guru juga harus mengembangkan materi Pelajaran agar pembelajaran tidak monoton dalam menyampaikan materi. Selain itu guru juga harus menguasai metode

pembelajaran yang tepat agar dapat menciptakan suasana kelas yang kondusif. Sehingga, dengan guru menguasai semua tersebut akan adanya kepuasan yang muncul terhadap peserta didik dalam menerima hasil pembelajaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang ditulis oleh Nabilla Nur Izza dan Eko Wahjudi pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Guru, Penggunaan Media Daring, dan Keaktifan Siswa Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Jurusan AKL SMK IPIEMS Surabaya”. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil: (i) profesionalisme guru dengan nilai sig. $0.980 > 0.05$ tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan belajar, (ii) penggunaan media daring dengan nilai sig. $0.0000 > 0.05$ tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan belajar, dan (iv) profesionalisme guru, penggunaan media daring, dan keaktifan siswa dengan nilai sig. $0.000 < 0,05$ dan R^2 Sebesar 0.177 memiliki pengaruh secara simultan sebesar 17,7% terhadap Kepuasan belajar siswa.

3. Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 2 Kota Palu

Hasil uji simultan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26, kompetensi profesional dan motivasi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif yang telah dibuktikan melalui uji F yaitu dengan melihat F_{hitung} sebesar $91.1 > F_{tabel}$ 3.07 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan administrasi (X1) dan variabel profesionalisme guru (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y).

Sedangkan koefisien determinan atau sumbangan efektif kedua variabel terhadap kepuasan peserta didik adalah 0,594 yang berarti sebesar 59,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 59,4\% = 40,6\%$) jadi, dapat diketahui 40,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

Berdasarkan pengamatan, kedua variabel tersebut saling mendukung dalam menghasilkan kepuasan peserta didik. Pelayanan yang baik dan cepat dapat menghasilkan kepuasan bagi peserta didik. Begitupun dengan guru yang profesional dalam menyampaikan materi yang diajarkan dapat dipahami oleh peserta didik. Sehingga dengan menguasai materi Pelajaran dapat tercapai juga tujuan dari pembelajaran. Oleh karena itu jika tujuan pembelajaram dapat tercapai maka akan menghasilkan kepuasan bagi peserta didik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pembuktian hipotesis dari permasalahan pengaruh pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik di MAN 2 Kota Palu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik yang ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 5.594 > t_{tabel} 1.658$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000. Artinya $0,000 < 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel Pelayanan administrasi (X_1) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y yaitu 40,5%
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} 6,353 > t_{tabel} 1.658$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$. Artinya $0,000 < 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Profesionalisme guru (X_2) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel X_2 terhadap variabel Y yaitu 46%.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan administrasi dan profesionalisme guru terhadap kepuasan peserta didik secara bersama-sama yang dibuktikan melalui uji F Yaitu dengan melihat F_{hitung} sebesar 91.1 $> F_{tabel}$ 3.07 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan administrasi (X1) dan variabel profesionalisme guru (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y). Sedangkan koefisien determinan atau sumbangan efektif kedua variabel terhadap kepuasan peserta didik adalah sebesar sebesar 0,594 dari hal tersebut diketahui bahwa pengaruh variasi perubahan variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 59,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 59,4\% = 40,6\%$) jadi, dapat diketahui 40,6% dipengaruhi faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi MAN 2 Kota Palu

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan profesionalisme guru sangat penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Oleh sebab itu, diharapkan usaha dan perhatian agar pelayanan administrasi lebih ditingkatkan dalam mengatasi keterlambatan yang terjadi dalam permasalahan penelitian ini dan menempatkan guru yang sesuai dengan latar belakangnya agar terciptanya guru yang profesional.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil ini dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang. Penelitian selanjutnya yang ingin meneliti diharapkan lebih variatif dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi peserta didik tidak hanya sebatas faktor fasilitas pendidikan dan kompetensi kepribadian guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adib, Sabera Helen. *Metode Penelitian*. Palembang: Neor Fikri, 2015
- Afianti, Rima Melia. *Studi Komparasi Hasil Belajar Fiqhi Siswa Kelas VIII Dengan Penerapan Metode Ceramah Dan Metode Role Playing Berbantuan Media Kartu*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Pendidikan Agama Islam, IAIN Ponorogo, 2020.
- Alma, Buchari. *Guru Profesional Menguasai Metode dan Terampil Mengajar*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993.
- _____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Aswad, Muslihah Sitti. *Perbandingan Hasil Belajar Siswa Yang Belajar Mandiri Dengan Siswa Yang Belajar Kelompok Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Uin Alauddin Makassar, 2017.
- Darma, Budi. *Statistika Penenlitan Menggunakan SPSS Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linear Sederhana, Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, R2*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. (cet, I: Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Garum dan Syahrul. *Manajemen Bisnis Pendidikan*. Kendal: Asyara Media Indonesia, 2020.

- Getteng, Rahman Abd. *Menuju Guru Profesional dan Beretika*. Cet. IX; Yogyakarta: Graha Guru, 2014.
- Gumilar, Rachmat. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Se-Kota Bandung*. *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan*, Vol.Xvii No.1. Diakses pada tanggal 7 Desember 2021
- Hadi, Sumanto. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskripsi)*. edisi kedua, Jakarta: Bumi Aksara,2008.
- Hasrawia. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo*. Vol.09 No. 1, *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 2023, 99
- Hendrowati, Yuni Tri. *Administrasi Pendidikan*. Lampung: Anugrah Utama Raharja, 2015.
- Hidayat, Alimul Aziz. *Menyusun Instrument Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- Kotler, Philip. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo, 2000.
- Krisnasari, Retno Hastanti. *Pengaruh Indikator-indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa*

- Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Universitas Bunda Mulia, Vol. 6 No. 1, 2013.
- Kunandar. *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Machali, Imam dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* Jakarta: Prenamedia Group, 2018.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*. Edisi Revisi II, Cet.V, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Megawati. *Perbandingan Hasil Belajar Siswa Melalui Metode Diskusi Dan Bermain Peran Pada Pembelajaran Tematik*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, IAIN Palu, 2020.
- Moenir. *Analisi Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006.
- Muhaimin. *Paradigma Pendidikan Islam Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mulyasa, E. *Pengembangan dan implementasi kurikulum 2013*. Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2011.
- Musriha. *Statistic Deskriptif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.
- Nabila, Nur Izza dan Eko Wahjudi. *Pengaruh Profesionalisme Guru, Penggunaan Media Daring, Dan Keaktifan Siswa Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Jurusan AKL SMK IPIEMS Surabaya*. Vol.11 No.1, Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK), 2023, 66.

- Nurdin, Syarifuddin. *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Ciputat Pers, 2002
- Permai, Winda. *Persepsi Siswa Tentang Kompetensi Profesional Guru Terhadap Minat Belajar Siswa Kelas IX Pada Mata Pelajaran Akidah Akhlak Di Mts Syekh Subakir Di Kabupaten Blitar*. Skripsi Fakultas Tarbiyah Prodi Pendidikan, 2020.
- Prinsa, Jonni Donni. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Priyatno, Duwi. *Analisis Korelasi, regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Cet, 1: Yogyakarta: Gaya Media, 2013
- _____. *Paham Analisis Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT Buku Seru, 2010.
- Rahman, Mariati. *Ilmu Administrasi*. ed. Sobirin, Cet. 1, Makassar: CV. Sah Media, 2017.
- Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN–JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's C harter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Ridwan, dkk. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*.
- Rohfitta, Nur. *Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu*. Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2022.
- Rusman. *Model-model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.

- Sandu, Siyoto. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sardiman. *Interaksi dan Motifasi Belajar Mengajar*. Jakarta: CV Rajawali, 1993.
- Siregar, Syofian. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. cet. 4, jakarta: pramedia group, 2017.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif, dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- _____. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta:PT Grafindo Persada,2010.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia,2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta, Cet.23, 2016.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung, 2020.
- _____. *Statistika Untuk Penelitian*. Cet.30, Bandung: Alfabeta, 2019
- Sukmadinata, Syaodih Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Sukmawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo*, Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2022.
- Supeno, Hadi. *Potret Guru*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1998.
- Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persda, 2014.

- Suryana, Asep. *Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Laboratorium UPI, Ilmu Pendidikan*.
- Suwito, Joko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru”, *KINDAI* 14, no. 13, 2018.
- Tilaar. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- _____. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi 3, Yogyakarta: CV. Andi, 2008.
- Umar. *Metode Penelitian Aplikasi dan Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Widarjono, Agus. *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, Dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Yamit, Zulhan. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Instrument

Pengaruh Pelayanan Administrasi Dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Kerja Peserta Didik

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan
Pelayanan Administrasi	Kehandalan	Ketepatan waktu	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas pelayanan administrasi tidak pernah datang terlambat untuk memberikan pelayanan2. Pelayanan administrasi selalu mengutamakan efisiensi waktu .3. Pelayanan administrasi dikerjakan dengan tepat waktu.
		Pelayanan yang sama untuk semua orang	<ol style="list-style-type: none">1. Saya merasa bahwa pelayanan administrasi diberikan dengan adil dan setara kepada semua orang.2. saya merasa bahwa semua orang menerima pelayanan administrasi yang sama tanpa kecuali.3. Pelayanan administrasi konsisten dalam menangani berbagai situasi

		Simpatik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan administrasi menunjukkan sikap simpatik dan ramah dalam berinteraksi. 2. Petugas pelayanan administrasi mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati. 3. pelayanan administrasi peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan saya.
		Akurasi yang tinggi dalam bekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan administrasi selalu memberikan informasi atau layanan dengan akurat. 2. pelayanan administrasi dapat memberikan solusi atau informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan. 3. pelayanan administrasi memiliki prosedur atau sistem yang dapat menjamin akurasi dalam pelayanan yang diberikan.
		Kesigapan dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. petugas pelayanan

	<p>Daya tanggap</p>	<p>melayani</p>	<p>administrasi selalu merespon dengan cepat dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. pelayanan administrasi memiliki sistem atau prosedur yang memungkinkan mereka untuk bersiap siaga dan responsif dalam memberikan layanan. 3. Petugas pelayanan administrasi memiliki komunikasi yang baik untuk menanggapi dan merespon secara cepat terkait kebutuhan administrasi
		<p>Penanganan kebutuhan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan administrasi dapat menangani kebutuhan Anda dengan baik dan efisien. 2. Saya pernah mengalami kesulitan dalam mengkomunikasikan kebutuhan Anda kepada pelayanan administrasi. 3. pelayanan administrasi memberikan

			solusi atau bantuan yang sesuai dengan kebutuhan.
	Jaminan	Pengetahuan dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan administrasi memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan informasi atau bantuan yang Anda butuhkan. 2. petugas pelayanan administrasi mampu menjelaskan informasi atau prosedur dengan jelas dan tepat. 3. pelayanan administrasi memiliki akses ke informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas.
		Sopan santun	<ol style="list-style-type: none"> 1. petugas pelayanan administrasi bersikap sopan dan ramah dalam berinteraksi. 2. Staf pelayanan administrasi menghormati hak dan martabat kepada siapa saja tanpa memandang status sosial dan latar belakang.

			<p>3. Pelayanan administrasi memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan serta baik untuk meningkatkan kualitas</p>
		Keterampilan	<p>1. Petugas pelayanan administrasi memiliki keterampilan teknis yang diperlukan untuk memberikan layanan yang memadai.</p> <p>2. Petugas pelayanan administrasi mampu menggunakan keterampilan yang tepat dalam menyelesaikan masalah atau kebutuhan.</p> <p>3. Petugas pelayanan administrasi memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.</p>
		Keamanan	<p>1. Petugas pelayanan administrasi memberikan perlindungan</p>

			<p>yang memadai terhadap informasi pribadi dan data saya.</p> <p>2. Petugas pelayanan administrasi memberikan lingkungan yang aman dan nyaman dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.</p> <p>3. Petugas pelayanan administrasi memiliki kebijakan keamanan yang jelas dan diterapkan dengan konsisten.</p>
		Keyakinan dan kepercayaan	<p>1. Petugas pelayanan administrasi akan memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas setiap kali Anda menggunakannya.</p> <p>2. Petugas pelayanan administrasi memiliki reputasi yang baik dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pengguna.</p>

			3. Petugas pelayanan administrasi dapat membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna dalam layanan yang diberikan.
	Empati	Kemudahan dalam komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan administrasi mudah dihubungi dan responsif 2. pelayanan administrasi menyediakan sarana komunikasi yang mudah diakses dan digunakan 3. pelayanan administrasi merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau permintaan saya melalui berbagai saluran komunikasi
		Perhatian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan administrasi memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan atau pertanyaan. 2. Petugas pelayanan administrasi

			<p>mendengarkan dengan penuh perhatian dan menghargai masalah yang saya sampaikan.</p> <p>3. Petugas pelayanan administrasi selalu menanggapi selalu memberikan arahan terkait pelayanan</p>
		Memahami kebutuhan	<p>1. Petugas pelayanan administrasi memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan atau masalah yang Anda hadapi</p> <p>2. petugas pelayanan administrasi mampu mengidentifikasi kebutuhan saya.</p> <p>3. petugas pelayanan administrasi menanggapi kebutuhan saya secara tepat</p>
	Bukti fisik	Peralatan	<p>1. Peralatan pelayanan administrasi selalu dalam keadaan baik.</p> <p>2. Pelayanan administrasi memiliki peralatan yang lengkap.</p>

			3. Pelayanan administrasi memiliki peralatann yang sesuai standar pelayanan.
		Penampilan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. tampilan fasilitas pelayanan administrasi mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan 2. fasilitas pelayanan administrasi dirancang dengan baik untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dan menggunakan layanan 3. fasilitas pelayanan administrasi memberikan tampilan yang menarik dan nyaman bagi pengguna
		Penampilan staf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan staf pelayanan administrasi mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. 2. Penampilan staf pelayanan administrasi memberikan kesan yang positif dan ramah kepada pengguna layanan.

			<ol style="list-style-type: none"> 3. staf pelayanan administrasi memiliki penampilan yang rapi dan terlihat profesional
Profesionalisme guru	Profesionalisme dalam mengajar	Menguasai bahan bidang studi kurikulum sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. guru menguasai bahan ajar 2. guru mampu mengajarkan dan menyampaikan materi dengan baik 3. guru mampu memberikan gambaran sederhana untuk memberikan pemahaman kepada peserta didik
		Mengelola program belajar-mengajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengetahui metode pembelajaran 2. Guru mengetahui kemampuan peserta didik 3. Guru membuat program remedial
		Mengelola kelas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mampu menciptakan iklim belajar yang menyenangkan 2. Guru mampu mengatur keadaan kelas 3. Guru mampu memberikan motivasi saat belajar didalam kelas

		Menggunakan media dan sumber	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mahir menggunakan media ajar 2. Guru mahir membuat alat bantu pembelajaran 3. Guru mengoptimalkan media belajar yang ada
		Menguasai landasan-landasan pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memahami kurikulum yang berlaku 2. Guru selalu mengembangkan kemampuannya 3. Guru menerapkan metode pembelajaran berdasarkan prinsip pendidikan
		Mengelola interaksi belajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memfasilitasi kegiatan diskusi dikelas 2. Guru mengetahui kebutuhan peserta didik 3. Guru mampu berkomunikasi secara baik dengan peserta didik
		Menilai prestasi peserta didik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengadakan test/ujian 2. Guru teliti dalam menilai hasil belajar 3. Guru menilai hasil belajar dengan adil

Kepuasan peserta didik	Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai atau melebihi harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan guru dan petugas administrasi sudah baik dan tepat sesuai dengan harapan 2. Saya merasa puas dengan pelayanan guru dan petugas administrasi yang merespon dengan cepat masalah dan kebutuhan saya 3. Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu dan sesuai harapan
		Fasilitas sesuai atau melebihi harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas yang disediakan sesuai harapan karena memberikan kenyamanan 2. Fasilitas administrasi sesuai harapan dan sesuai dengan standar administrasi 3. Fasilitas administrasi dan pengajaran lengkap dan sesuai harapan
	Minat berkunjung kembali	Pelayanan yang diberikan memuaskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan sangat ramah sehingga peserta didik memiliki niat berkunjung kembali 2. peserta didik memiliki niat

			<p>berkunjung kembali karena respon yang diberikan cepat dan tepat</p> <p>3. peserta didik memiliki niat berkunjung kembali karena staf bersikap profesional</p>
		<p>Nilai dan manfaat yang diperoleh</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi memberikan dukungan untuk mencapai tujuan akademik 2. Petugas administrasi menjaga keamanan dokumen sehingga peserta didik memiliki niat berkunjung kembali 3. Petugas administrasi bertanggung jawab atas tugas yang dilakukan
		<p>Fasilitas penunjang yang disediakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang administrasi bersih dan tertata rapi sehingga peserta memiliki niat berkunjung kembali 2. Fasilitas administrasi penunjang yang baik mendukung peserta didik untuk

			berkunjung kembali 3. Fasilitas penunjang administrasi mudah untuk diakses sehingga peserta didik memiliki niat untuk berkunjung kembali
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan karena pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan ramah 2. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sudah tepat dan terpercaya sesuai dengan harapan 3. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu
		Penyaranan karena fasilitas penunjang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi

			<p>karena fasilitas administrasi yang disediakan memberikan kenyamanan</p> <p>2. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena Fasilitas administrasi lengkap</p> <p>3. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena fasilitas administrasi mudah untuk diakses</p>
		<p>Penyaranan karena nilai atau manfaat</p>	<p>1. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena staf administrasi memberikan dukungan untuk mencapai tujuan akademik</p> <p>2. Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena staf menjaga keamanan dokumen dengan baik</p> <p>3. Peserta didik menyarankan menggunakan</p>

			layanan administrasi karena staf administrasi bertanggung jawab atas tugas yang dilakukan.
--	--	--	--

Lampiran 2

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU

ANGKET PELAYANAN ADMINISTRASI

Nama :

Kelas :

Sekolah :

Petunjuk pengisian angket :

1. Tulislah nama lengkap, kelas, nama sekolah pada lembar jawab
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dibawah ini !
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dan jujur
4. Untuk menjawab soal pernyataan, beri tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan lima alternatif jawaban berikut ini !
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Netral (N)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Staff administrasi tidak pernah datang terlambat untuk memberikan pelayanan administrasi					
2	Staff layanan administrasi konsisten dalam menangani berbagai situasi.					
3	Staff administrasi menunjukkan sikap					

	simpatik dan ramah dalam berinteraksi.					
4	Staff administrasi mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati.					
5	Staff administrasi peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan peserta didik.					
6	Pelayanan administrasi selalu memberikan informasi atau layanan dengan akurat.					
	Pelayanan administrasi dapat memberikan solusi atau informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan.					
7	Pelayanan administrasi memiliki prosedur atau sistem yang dapat menjamin akurasi dalam pelayanan yang diberikan.					
8	Staff administrasi selalu merespon dengan cepat dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan.					
9	Petugas pelayanan administrasi memiliki komunikasi yang baik untuk menanggapi dan merespon secara cepat terkait kebutuhan administrasi.					
10	Pelayanan administrasi memberikan solusi atau bantuan yang sesuai dengan kebutuhan.					
11	Adanya pelayanan tepat waktu oleh tenaga administrasi sekolah.					
12	Pelayanan administrasi memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan informasi atau bantuan yang saya butuhkan.					
13	Petugas pelayanan administrasi mampu menjelaskan informasi atau prosedur dengan jelas dan tepat.					

14	Pelayanan administrasi memiliki akses ke informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas.					
15	Staff administrasi bersikap sopan dan ramah dalam berinteraksi.					
16	Staff administrasi menghormati hak dan martabat kepada siapa saja tanpa memandang status sosial dan latar belakang.					
17	Pelayanan administrasi memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan serta baik untuk meningkatkan kualitas.					
18	Staff administrasi memiliki keterampilan teknis yang diperlukan untuk memberikan layanan yang memadai.					
19	Staff administrasi mampu menggunakan keterampilan yang tepat dalam menyelesaikan masalah atau kebutuhan.					
20	Staff administrasi memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.					
21	Staff administrasi memberikan lingkungan yang aman dan nyaman dalam berinteraksi.					
21	Staff administrasi memiliki kebijakan keamanan yang jelas dan diterapkan dengan konsisten.					
22	Staff administrasi memiliki reputasi yang baik dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.					
23	Staff administrasi dapat membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna dalam layanan yang diberikan.					

24	Staff administrasi mudah dihubungi dan responsive.					
25	Pelayanan administrasi menyediakan sarana komunikasi yang mudah diakses dan digunakan.					
26	Staff administrasi merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau permintaan saya melalui berbagai saluran komunikasi.					
27	Staff administrasi memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan atau pertanyaan.					
28	Staff administrasi mendengarkan dengan penuh perhatian dan menghargai masalah yang saya sampaikan.					
29	Staff administrasi selalu menanggapi dan selalu memberikan arahan terkait masalah yang saya sampaikan.					
30	Staff administrasi memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan atau masalah yang Anda hadapi.					
31	Staff administrasi mampu mengidentifikasi kebutuhan saya.					
32	Staff administrasi menanggapi kebutuhan saya secara tepat.					
33	Peralatan pelayanan administrasi selalu dalam keadaan baik.					
34	Pelayanan administrasi memiliki peralatan yang lengkap.					
35	Pelayanan administrasi memiliki peralatan yang sesuai standar pelayanan.					
36	Tampilan fasilitas pelayanan administrasi mencerminkan profesionalisme dan kualitas					

	layanan.					
37	Fasilitas pelayanan administrasi dirancang dengan baik untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dan menggunakan layanan.					
38	Fasilitas pelayanan administrasi memberikan tampilan yang menarik dan nyaman bagi pengguna.					
39	Penampilan staff administrasi mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.					
40	Penampilan staf administrasi memberikan kesan yang positif dan ramah kepada pengguna layanan.					
41	Staff administrasi memiliki penampilan yang rapi dan terlihat profesional.					

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU

ANGKET PROFESIONALISME GURU

Nama :

Kelas :

Sekolah :

Petunjuk pengisian angket :

1. Tulislah nama lengkap, kelas, nama sekolah pada lembar jawab
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dibawah ini !
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dan jujur
4. Untuk menjawab soal pernyataan, beri tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan lima alternatif jawaban berikut ini !
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Netral (N)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Guru mampu memberikan gambaran sederhana untuk memberikan pemahaman kepada peserta didik.					
2	Guru mengetahui metode pembelajaran.					
3	Guru membuat program remedial.					
4	Guru mampu menciptakan iklim belajar yang menyenangkan.					

5	Guru mampu mengatur keadaan kelas.					
6	Guru mahir menggunakan media ajar.					
7	Guru mahir membuat alat bantu pembelajaran.					
8	Guru mengoptimalkan media belajar yang ada.					
9	Guru memahami kurikulum yang berlaku.					
10	Guru selalu mengembangkan kemampuannya.					
11	Guru menerapkan metode pembelajaran berdasarkan prinsip pendidikan.					
12	Guru memfasilitasi kegiatan diskusi kelas.					
13	Guru mengetahui kebutuhan peserta didik.					
14	Guru mampu berkomunikasi secara baik dengan peserta didik.					
15	Guru mengadakan test/ujian.					
16	Guru teliti dalam menilai hasil belajar.					
17	Guru menilai hasil belajar dengan adil.					

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU

ANGKET KEPUASAN PESERTA DIDIK

Nama :

Kelas :

Sekolah :

Petunjuk pengisian angket :

1. Tulislah nama lengkap, kelas, nama sekolah pada lembar jawab
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dibawah ini !
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dan jujur
4. Untuk menjawab soal pernyataan, beri tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan lima alternatif jawaban berikut ini !
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Netral (N)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan guru dan staff administrasi sudah baik dan tepat sesuai dengan harapan.					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan guru dan staff administrasi yang merespon dengan cepat masalah dan kebutuhan saya.					
3	Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu dan sesuai harapan.					

4	Fasilitas yang disediakan sesuai harapan karena memberikan kenyamanan.					
5	Fasilitas administrasi sesuai harapan dan sesuai dengan standar administrasi.					
6	Fasilitas administrasi dan pengajaran lengkap dan sesuai harapan.					
7	Pelayanan yang diberikan sangat ramah sehingga peserta didik memiliki niat berkunjung kembali.					
8	Peserta didik memiliki niat berkunjung kembali karena respon yang diberikan cepat dan tepat.					
9	Peserta didik memiliki niat berkunjung kembali karena staff bersikap profesional.					
10	Staff administrasi memberikan dukungan untuk mencapai tujuan akademik.					
11	Staff administrasi menjaga keamanan dokumen sehingga peserta didik memiliki niat berkunjung kembali.					
12	Petugas administrasi bertanggung jawab atas tugas yang dilakukan.					
13	Ruang administrasi bersih dan tertata rapi sehingga peserta memiliki niat berkunjung kembali.					
14	Fasilitas administrasi penunjang yang baik mendukung peserta didik untuk berkunjung kembali.					
15	Fasilitas penunjang administrasi mudah untuk diakses sehingga peserta didik					

	memiliki niat untuk berkunjung kembali.					
16	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan ramah.					
17	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan staff administrasi sudah tepat dan terpercaya sesuai dengan harapan.					
18	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu.					
19	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena fasilitas administrasi yang disediakan memberikan kenyamanan.					
20	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena fasilitas administrasi lengkap.					
21	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena fasilitas administrasi mudah untuk diakses.					
22	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena staff administrasi memberikan dukungan untuk mencapai tujuan akademik.					
23	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena staff menjaga keamanan dokumen dengan baik.					
24	Peserta didik menyarankan menggunakan layanan administrasi karena staff administrasi bertanggung jawab atas tugas yang dilakukan					

1 7	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	1	5	4	3	3	3											
1 8	5	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	1	5	8							
1 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3					
2 0	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	7				
2 1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	8	4				
2 2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	6	2			
2 3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	5	9		
2 4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	3	8			
2 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	6	2

8 2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1 4 6			
8 3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1 5 7			
8 4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1 3 4			
8 5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1 3 2			
8 6	5	4	4	4	3	3	3		3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	1	1 4 1			
8 7	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1 9 0		
8 8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1 5 6		
8 9	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1 4 7		
9 0	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1 6 6
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1

5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	61
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
7	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	54
8	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	58
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	56
10	3	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	4	5	1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	2	5	5	67
12	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	72
13	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	63
14	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
15	3	4	4	3	5	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	61
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
17	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	51
18	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	3	1	4	5	5	3	66
19	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	61
20	4	3	2	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	60
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	83
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67
23	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	72
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	61
25	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
27	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	77
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68

29	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	66
30	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
34	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	62
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	82
36	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	77
37	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	65
38	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	68
39	5	3	5	2	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	63
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
41	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	62
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	64
43	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	83
45	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	65
47	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	64
48	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	62
49	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
50	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	69
51	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	54
52	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	57

53	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	74
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
55	3	3	3	3	4	4	3	4	\4	4	3	4	3	3	3	3	53
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	82
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	82
58	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	58
59	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	5	53
60	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	78
61	1	2	3	4	5	4	3	2	4	3	2	1	2	3	4	5	52
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	83
63	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	68
64	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	58
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	63
67	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	52
68	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5	3	3	3	5	3	2	66
69	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	70
70	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	70
71	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	62
72	3	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	69
73	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	56
74	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	65
75	2	4	5	2	5	4	2	2	2	3	4	4	2	2	5	5	58
76	2	4	5	2	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	5	5	58

77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	64
78	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	66
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	73
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	82
81	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
82	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
83	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	56
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	57
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	54
86	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	62
87	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	2	3	4	5	5	5	70
88	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	63
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	63
91	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	70
92	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	5	5	4	4	62
93	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
95	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	57
96	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
97	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	58
98	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	61
99	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
100	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	59

101	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	79
102	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	69
103	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	60
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
105	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
106	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	75
107	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	75
108	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	79
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	83
110	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	78
111	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
112	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	54
113	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	56
114	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	73
115	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	56
116	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	61
117	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	69
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
120	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	78
121	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	69
122	5	2	3	2	2	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	64
123	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	69
124	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	60

3. Variabel Kepuasan Peserta Didik

NO	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Total	
1	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	107
3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	2	85
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	75
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
7	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	85
8	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	75	
9	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	79
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
11	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	5	5	94	
12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	89
13	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	88
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
17	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	5	5	5	5	4	80
18	2	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	2	4	4	1	5	90	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72

20	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	81
21	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	112
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	92
23	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	99
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	78
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	111
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
29	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	90
30	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	87
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
33	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	81
34	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	83
35	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	80
37	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	93
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	95
39	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	89
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
41	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	88
42	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
43	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90

44	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	78
47	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
48	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	93
49	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	101
50	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	89
51	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	64
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	78
53	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
54	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	100
55	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	80
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88
57	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	103
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	96
59	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	4	5	4	3	1	73
60	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	106
61	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	4	5	1	70
62	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	111
63	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	84
64	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	88
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	81
67	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	76

68	5	5	5	5	5	5	3	4	1	4	2	3	4	2	5	1	5	3	1	5	2	4	4	5	88
69	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	84
70	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	67
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
72	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	106
73	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	88
74	2	3	3	1	4	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	2	4	5	86
75	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	94
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	94
77	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	81
78	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	83
79	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	91
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
81	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
82	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	90
83	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	78
85	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
86	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	89
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	92
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
89	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	85
90	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	85
91	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	92

92	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	78
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
97	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	88
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
100	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79
101	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	107
102	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	100
103	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
106	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	104
107	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	103
108	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
109	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	106
110	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	99
111	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	92
112	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	79
113	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74
114	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	108
115	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76

116	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	82
117	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	93
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
121	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	82
122	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	100
123	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	85
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72

P Pe A ars 2 on 6 Co rrel ati on	1	
	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	6				
	2	8	8	1	7	2	8	2	0	1	9	9	9	3	3	5	5	7	1	1	1	0	0	1	1	8	2	1	1	6	2	0	7	7	7	7	0	2	5	3	6	2	
	0	9	6	9	5	3	7	2	8	1	0	4	5	0	4	9	1	8	3	5	5	3	3	8	0	3	8	3	9	9	3	0	2	6	5	0	1	4	3	3	3		
	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
Sig (2- tail ed)	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
P Pe A ars 2 on 7 Co rrel ati on
	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	2	4	3	2	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	6		
	0	5	9	2	3	9	7	6	0	3	3	9	6	5	1	8	1	5	9	6	1	8	9	8	6	8	6	8	7	1	0	4	8	6	6	3	6	8	2	9	2		
	4	6	2	6	2	1	1	2	7	1	0	4	9	7	2	6	6	6	3	1	7	2	0	7	4	3	6	7	2	3	9	1	6	2	8	7	7	6	7	0	7		
	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	

2. Hasil Uji Validitas Profesionalisme Guru

Correlations

		PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG1 0	PG1 1	PG1 2	PG1 3	PG1 4	PG1 5	PG1 6	PG1 7	PG
PG 1	Pearson Correlation	1	.619*	.435*	.416*	.331*	.476*	.569*	.624*	.599*	.518*	.466*	.293*	.467*	.528*	.381*	.341*	.428*	.746*
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 2	Pearson Correlation	.619*	1	.440*	.572*	.443*	.473*	.410*	.405*	.493*	.442*	.420*	.291*	.286*	.437*	.264*	.336*	.425*	.683*
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 3	Pearson Correlation	.435*	.440*	1	.292*	.350*	.252*	.200*	.298*	.307*	.381*	.349*	.245*	.201*	.222*	.531*	.327*	.351*	.546*
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.001	.000	.005	.026	.001	.001	.000	.000	.006	.025	.013	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 4	Pearson Correlation	.416*	.572*	.292*	1	.573*	.465*	.441*	.337*	.445*	.425*	.376*	.377*	.475*	.512*	.090	.384*	.403*	.673*
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.322	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 5	Pearson Correlation	.331*	.443*	.350*	.573*	1	.562*	.357*	.310*	.322*	.485*	.433*	.322*	.345*	.535*	.317*	.456*	.482*	.668*
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	122	123	123	123	123	123	123	123	123	123
PG 6	Pearson Correlation	.476*	.473*	.252*	.465*	.562*	1	.534*	.383*	.397*	.445*	.517*	.337*	.438*	.543*	.386*	.449*	.537*	.714*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 7	Pearson Correlation	.569*	.410*	.200*	.441*	.357*	.534*	1	.612*	.465*	.425*	.334*	.351*	.575*	.531*	.223*	.329*	.499*	.695*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 8	Pearson Correlation	.624*	.405*	.298*	.337*	.310*	.383*	.612*	1	.442*	.513*	.355*	.347*	.377*	.483*	.279*	.202*	.325*	.628*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.024	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 9	Pearson Correlation	.599*	.493*	.307*	.445*	.322*	.397*	.465*	.442*	1	.653*	.387*	.240*	.404*	.529*	.221*	.390*	.383*	.671*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.008	.000	.000	.014	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	122	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
PG 10	Pearson Correlation	.518*	.442*	.381*	.425*	.485*	.445*	.425*	.513*	.653*	1	.570*	.373*	.455*	.547*	.269*	.384*	.482*	.724*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124

PG 11	Pearson Correlation	.466*	.420*	.349*	.376*	.433*	.517*	.334*	.355*	.387*	.570*	1	.540*	.459*	.463*	.424*	.469*	.485*	.706*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 12	Pearson Correlation	.293*	.291*	.245*	.377*	.322*	.337*	.351*	.347*	.240*	.373*	.540*	1	.543*	.505*	.170	.228*	.348*	.572*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000		.000	.000	.059	.011	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 13	Pearson Correlation	.467*	.286*	.201*	.475*	.345*	.438*	.575*	.377*	.404*	.455*	.459*	.543*	1	.565*	.183*	.364*	.454*	.671*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.041	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 14	Pearson Correlation	.528*	.437*	.222*	.512*	.535*	.543*	.531*	.483*	.529*	.547*	.463*	.505*	.565*	1	.350*	.362*	.553*	.760*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 15	Pearson Correlation	.381*	.264*	.531*	.090	.317*	.386*	.223*	.279*	.221*	.269*	.424*	.170	.183*	.350*	1	.508*	.455*	.528*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.322	.000	.000	.013	.002	.014	.003	.000	.059	.041	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 16	Pearson Correlation	.341*	.336*	.327*	.384*	.456*	.449*	.329*	.202*	.390*	.384*	.469*	.228*	.364*	.362*	.508*	1	.695*	.639*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.024	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000		.000	.000

N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG 17 Pearson Correlation	.428*	.425*	.351*	.403*	.482*	.537*	.499*	.325*	.383*	.482*	.485*	.348*	.454*	.553*	.455*	.695*	1	.735*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124
PG Pearson Correlation	.746*	.683*	.546*	.673*	.668*	.714*	.695*	.628*	.671*	.724*	.706*	.572*	.671*	.760*	.528*	.639*	.735*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	124	124	124	124	123	124	124	124	123	124	124	124	124	124	124	124	124	124

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta didik

	KP D1	KP D2	KP D3	KP D4	KP D5	KP D6	KP D7	KP D8	KP D9	KP D10	KP D11	KP D12	KP D13	KP D14	KP D15	KP D16	KP D17	KP D18	KP D19	KP D20	KP D21	KP D22	KP D23	KP D24	KP D25
KP Pearson	1	.67	.52	.53	.04	.58	.42	.41	.34	.30	.11	.31	.31	.23	.42	.26	.27	.23	.32	.47	.29	.47	.40	.22	.58
D1 n		5**	5**	0**	7	2**	0**	1**	1**	4**	4	8**	9**	0*	4**	4**	4**	4**	3**	3**	0**	2**	9**	6*	8**
Correlation																									
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.604	.000	.000	.000	.000	.000	.201	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000
N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP Pearson	.67	1	.67	.64	.06	.63	.62	.56	.46	.33	.35	.42	.47	.48	.55	.38	.39	.40	.42	.58	.47	.53	.47	.45	.77
D2 n	5**		9**	5**	5	3**	1**	4**	6**	1**	3**	3**	5**	1**	4**	1**	3**	9**	7**	9**	1**	8**	4**	6**	0**
Correlation																									
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.472	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP Pearson	.52	.67	1	.70	.11	.60	.45	.50	.38	.34	.31	.33	.29	.26	.46	.28	.43	.52	.39	.51	.38	.47	.35	.45	.69
D3 n	5**	9**		9**	4	0**	7**	4**	8**	2**	2**	9**	0**	5**	4**	5**	5**	4**	0**	5**	9**	1**	1**	6**	9**
Correlation																									
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.209	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124

KP D4	Pearson Correlation	.530**	.645**	.709**	1	.127	.666**	.418**	.366**	.351**	.346**	.323**	.383**	.372**	.280**	.346**	.259**	.316**	.401**	.390**	.487**	.210*	.427**	.249**	.375**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.158	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.019	.000	.005	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D5	Pearson Correlation	.047	.065	.114	.127	1	.066	-.007	.027	.036	.064	.018	.010	.009	-.022	.007	-.017	.057	.076	.026	.052	.003	.028	-.028	.025	.283**
	Sig. (2-tailed)	.604	.472	.209	.158		.465	.941	.766	.692	.480	.841	.909	.923	.808	.941	.847	.528	.403	.771	.569	.975	.759	.761	.784	.001
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D6	Pearson Correlation	.582**	.633**	.600**	.666**	.066	1	.551**	.522**	.295**	.344**	.243**	.311**	.286**	.323**	.421**	.314**	.312**	.380**	.320**	.450**	.408**	.543**	.362**	.310**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.465		.000	.000	.001	.000	.007	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D7	Pearson Correlation	.420**	.621**	.457**	.418**	-.007	.551**	1	.575**	.494**	.294**	.449**	.333**	.451**	.463**	.463**	.570**	.388**	.322**	.427**	.434**	.473**	.502**	.385**	.271**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.465	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124

KP D1 1	Pearson Correlation	.114	.353**	.312**	.323**	.018	.243**	.449**	.293**	.505**	.565**	1	.711**	.557**	.486**	.406**	.545**	.459**	.519**	.533**	.339**	.339**	.346**	.302**	.565**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.206	.000	.000	.000	.841	.007	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D1 2	Pearson Correlation	.318**	.423**	.339**	.383**	.010	.311**	.333**	.297**	.410**	.562**	.711**	1	.739**	.645**	.532**	.441**	.375**	.433**	.521**	.490**	.405**	.314**	.240**	.551**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.909	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D1 3	Pearson Correlation	.319**	.475**	.290**	.372**	.009	.286**	.451**	.334**	.301**	.426**	.557**	.739**	1	.706**	.524**	.371**	.300**	.234**	.438**	.524**	.400**	.307**	.248**	.398**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.923	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.009	.000	.000	.000	.000	.001	.006	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D1 4	Pearson Correlation	.230*	.481**	.265**	.280**	-.022	.323**	.463**	.518**	.488**	.395**	.486**	.645**	.706**	1	.486**	.486**	.284**	.225*	.435**	.411**	.432**	.296**	.202*	.304**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.000	.000	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.005	.000	.001	.002	.006	.020	.004	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124

	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.003	.002	.808	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.001	.005	.001	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	KP Pearson D1 n	.424**	.554**	.464**	.346**	.007	.421**	.463**	.463**	.297**	.448**	.406**	.532**	.524**	.486**	1	.438**	.425**	.486**	.424**	.524**	.506**	.403**	.337**	.380**	.668**
5	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.941	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
6	KP Pearson D1 n	.264**	.381**	.285**	.259**	-.017	.314**	.570**	.438**	.521**	.474**	.545**	.441**	.371**	.486**	.438**	1	.474**	.547**	.629**	.429**	.387**	.507**	.454**	.309**	.646**
	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.004	.847	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	
7	KP Pearson D1 n	.274**	.393**	.435**	.316**	.057	.312**	.388**	.299**	.332**	.521**	.459**	.375**	.300**	.284**	.425**	.474**	1	.536**	.369**	.424**	.415**	.408**	.365**	.406**	.604**
	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.528	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	

KP D18	Pearson Correlation	.234**	.409**	.524**	.401**	.076	.380**	.322**	.337**	.426**	.575**	.519**	.433**	.234**	.225*	.486**	.547**	.536**	1	.589**	.479**	.418**	.420**	.352**	.491**	.662**	
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.403	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.012	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D19	Pearson Correlation	.323**	.427**	.390**	.390**	.026	.320**	.427**	.306**	.524**	.478**	.533**	.521**	.438**	.435**	.424**	.629**	.369**	.589**	1	.598**	.622**	.426**	.448**	.405**	.689**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.771	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D20	Pearson Correlation	.473**	.589**	.515**	.487**	.052	.450**	.434**	.410**	.330**	.430**	.339**	.490**	.524**	.411**	.524**	.429**	.424**	.479**	.598**	1	.566**	.515**	.401**	.456**	.715**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.569	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
KP D21	Pearson Correlation	.290**	.471**	.389**	.210*	.003	.408**	.473**	.341**	.370**	.296**	.339**	.405**	.400**	.432**	.506**	.387**	.415**	.418**	.622**	.566**	1	.388**	.376**	.342**	.608**	
	Sig. (2-tailed)																										
	N																										

KP Pearson	.58	.77	.69	.65	.28	.65	.66	.63	.63	.66	.64	.67	.62	.60	.66	.64	.60	.66	.68	.71	.60	.66	.57	.63	1
D n	8**	0**	9**	4**	3**	5**	7**	1**	6**	6**	3**	5**	5**	4**	8**	6**	4**	2**	9**	5**	8**	5**	8**	4**	
Correlation																									
Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Lampiran 5

Uji Reliabilitas

1. Pelayanan Administrasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA1	147.84	398.000	.539	.964
PA2	147.79	397.015	.620	.964
PA3	147.66	398.376	.552	.964
PA4	147.71	394.591	.645	.964
PA5	147.78	394.908	.649	.964
PA6	147.88	396.326	.584	.964
PA7	147.97	400.199	.573	.964
PA8	147.97	396.049	.677	.964
PA9	147.82	395.750	.675	.964
PA10	147.80	395.444	.626	.964
PA11	147.93	397.762	.603	.964
PA12	147.96	395.840	.655	.964
PA13	147.74	397.125	.642	.964
PA14	147.90	396.857	.659	.964
PA15	147.55	396.749	.636	.964
PA16	147.64	394.367	.721	.963
PA17	147.72	396.820	.662	.964

PA18	147.90	398.507	.592	.964
PA19	148.03	399.999	.548	.964
PA20	147.74	399.375	.574	.964
PA21	147.78	398.558	.574	.964
PA22	147.87	398.182	.619	.964
PA23	147.86	397.938	.689	.964
PA24	148.06	402.138	.518	.964
PA25	147.94	398.205	.626	.964
PA26	147.95	397.448	.612	.964
PA27	147.78	398.741	.615	.964
PA28	147.79	393.649	.721	.963
PA29	147.88	396.687	.628	.964
PA30	147.89	394.013	.668	.964
PA31	147.99	396.375	.675	.964
PA32	148.01	395.208	.682	.963
PA33	147.94	396.738	.637	.964
PA34	147.91	398.983	.527	.964
PA35	147.98	395.816	.695	.963
PA36	147.93	394.769	.657	.964
PA37	147.84	397.433	.563	.964
PA38	147.81	400.272	.502	.964
PA39	147.74	398.296	.561	.964
PA40	147.76	396.184	.648	.964
PA41	147.77	395.363	.645	.964

2. Profesionalisme Guru

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PG1	61.02	73.173	.699	.916
PG2	60.97	74.908	.631	.918
PG3	60.98	76.215	.471	.922
PG4	61.16	73.642	.614	.919
PG5	61.21	74.351	.622	.918
PG6	61.07	74.366	.679	.917
PG7	61.37	73.574	.638	.918
PG8	61.20	75.586	.604	.919
PG9	61.03	75.073	.622	.918
PG10	61.21	74.549	.697	.916
PG11	61.21	74.648	.656	.917
PG12	61.25	75.927	.514	.921
PG13	61.41	74.657	.615	.918
PG14	61.07	73.722	.719	.916
PG15	60.99	77.380	.460	.922
PG16	60.99	75.331	.576	.919
PG17	60.91	73.769	.685	.917

3. Kepuasan peserta didik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPD1	83.60	130.778	.541	.888
KPD2	83.67	127.979	.741	.884
KPD3	83.72	128.871	.663	.886
KPD4	83.77	128.875	.610	.887
KPD5	83.51	130.463	.053	.944
KPD6	83.59	129.968	.616	.887
KPD7	83.62	130.432	.631	.887
KPD8	83.73	131.648	.595	.888
KPD9	83.79	131.549	.601	.888
KPD10	83.68	130.480	.630	.887
KPD11	83.61	130.564	.604	.887
KPD12	83.48	129.650	.637	.887
KPD13	83.52	130.609	.584	.888
KPD14	83.61	131.540	.563	.888
KPD15	83.55	131.193	.635	.887
KPD16	83.61	130.499	.608	.887
KPD17	83.64	131.615	.564	.888
KPD18	83.68	129.928	.623	.887
KPD19	83.69	130.572	.657	.887
KPD20	83.74	129.559	.683	.886
KPD21	83.68	131.928	.569	.888
KPD22	83.53	130.170	.627	.887
KPD23	83.52	132.008	.535	.889
KPD24	83.57	129.856	.590	.887

Lampiran 6

Surat Izin Penelitian (Kampus)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Trans Palu-Palolo Desa Pombewe Kec. Sigi Biromaru Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.uindatokarama.ac.id, email : humas@uindatokarama.ac.id

Nomor : 2462 /Un.24/F.I/PP.00.9/05/2024 Palu, 29 Mei 2024
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian Untuk
Menyusun Skripsi

Yth. Kepala MAN 2 Kota Palu

di
Tempat

Assalamualaikum w.w

Dengan hormat, dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) oleh Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu :

Nama : Adillah Rizki Aulia
NIM : 201030014
Tempat Tanggal Lahir : Palu, 05 Mei 2001
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Tombolotutu
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN
PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIDIK DI MAN 2 KOTA PALU
No. HP : 082249059919

Dosen Pembimbing :
1. Dra. Retoliah, M.Pd.I
2. Masmur. M. S.Pd.I., M.Pd

maka bersama ini kami mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Kantor yang Bapak/Ibu Pimpin

Demikian, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
Dekan,

Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 19731931 200501 1 070

Lampiran 7

Surat Izin Penelitian (Sekolah)

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALU
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KOTA PALU
Jln. Moh. Husni Thamrin No. 41 Telp. (0451) 421455
<http://www.man2modelpalu.sch.id> E-mail: man2modelpalu@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: B-1120/Ma.09.03/PP.00.6/09/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Palu menerangkan bahwa:

Nama : Adillah Rizki Aulia
NIM : 201030014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Administrasi Dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 2 Kota Palu

Benar yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian di *Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Palu*, dari tanggal 29 Mei s/d 15 Juni 2024, berdasarkan Surat Izin Penelitian dari UIN Datokarama Palu Nomor: 2462/Un.24/F.I/PP.00.9/05/2024, tanggal 29 Mei 2024.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palu, 25 September 2024
Kepala

H. Muh. Samsu Nursi, SPd.I, MM
NIP.197907112007011013

Lampiran 8

DOKUMENTASI

1. 31 Mei 2024, bagikan angket uji coba.



2. 7 juni 2024, bagikan angket untuk sampel



3. 7 juni 2024 meminta Sejarah sekolah



4. Tampak depan MAN 1 Kota Palu



Lampiran 9

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Adillah Rizki Aulia
Tempat, Tanggal Lahir : Palu, 05 Mei 2001
NIM : 201030014
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Tombolotutu, Lrg. Ayu, No. 152
Status : Belum Menikah/Pelajar
Agama : Islam
No. Hp : 0822-4905-9919
Email : adillahrizkia@gmail.com
Nama Ayah : S. Pirade
Nama Ibu : Zufany Safar

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Al-Khairat
SD, Tahun Kelulusan : SD Inpres 1 Talise, Pada Tahun 2007-2013
SMP, Tahun Kelulusan : SMP Negeri 14 Palu, Pada Tahun 2013-2016
SMA, Tahun Kelulusan : SMK Negeri 2 Palu, Pada Tahun 2016-2019