

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Pondok Pesantren**

###### **4.1.1.1 Sejarah Singkat Pondok Pesantren**

Pondok pesantren Alhamidiyah adalah salahsatu pondok pesantren terbesar yang ada di kabupaten Pangandaran sekaligus pondok pesantren tertua di kecamatan langkaplancar yang berdiri sejak tahun 1920. Pondok pesantren Alhamidiyah didirikan oleh Ky. Abdul Hamid kemudian wafat sekitar tahun 1948 dan diteruskan oleh adiknya Ky.H Anwar Sanusi sampai dengan tahun 1999 dan dilanjutkan oleh putranya Drs. KH. Undang Abdul Hamid sampai dengan sekarang. Jumlah seluruh santri pada tahun 2020 sebanyak 372, pada tahun 2021 sebanyak 396, tahun 2022 sebanyak 362 santri dan pada tahun sekarang 2024 sebanyak 387 santri dan jumlah dewan guru pondok pesantren pada tahun sekarang sebanyak 28 orang.

###### **4.1.1.2 Visi Misi Pondok Pesantren**

###### **Visi**

1. Membentuk generasi islam yang mampu menrapkan lima visi dasar pesantren yakni: berilmu, beramal, berdakwah, bersabar dan tawakal.
2. Mencetak generasi islam yang mampu menjadi penerus perjuangan dan cita-cita para kyai dan para ulama ala thoriqoh ahlusunnah waljama'ah.

###### **Misi**

1. Melaksanakan dan mengembangkan pendidikan berbasis pesantren
2. Mensyiarkan nilai-nilai agama islam ke masyarakat
3. Menyelenggarakan pendidikan keterampilan santri
4. Mencetak generasi mukhsin dan mukhlis, yang mempunyai kemampuan keilmuan keagamaan mendalam, mampu mengembangkan dan menerapkan

ajaran islam secara kaffah serta bertanggung jawab kepada agama, bangsa, dan negara.

#### 4.1.1.3. Logo Pondok Pesantren Alhamidiyah



**Gambar 4.1**

**Logo Pondok Pesantren Alhamidiyah**

#### 4.1.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan atau mengilustrasikan data yang telah dikumpulkan untuk membantu analisis data. Data deskriptif menggambarkan data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata(mean) dan standar deviasi. Menurut Ghozali (2016) statistik deskriptif merupakan data yang berguna untuk menggambarkan karakteristik dari sampel dalam penelitian dengan lebih rinci. Hasil Penelitian ststistik deskriptif dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**

**Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std Deviation
Kepuasan Konsumen (Y)	100	43	78	66,97	6,437
Kualitas Pelayanan (X)	100	144	192	157,84	9,238
Valid N	100				

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa N atau jumlah data setiap variabel 100 responden, Variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai Minimal sebesar 43, nilai maksimal sebesar 78, nilai mean sebesar 66,97 dan nilai standar deviasi sebesar 6,437 yang artinya nilai mean (Y) lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilai merata.

Jumlah data variabel kualitas pelayanan (X) yang valid sebanyak 100 responden dengan nilai minimum sebesar 144, nilai maksimum sebesar 192, nilai mean sebesar 157,84 serta nilai standar deviasi sebesar 9,238 yang artinya nilai mean (X) lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

## 4.2. Hasil Instrumen Uji Data

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini digunakan supaya mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisioner penelitian. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan yang ada mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan Sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Jumlah Pernyataan	Valid	Tidak Valid	Ket
1	Y1-Y25	25	25	0	-
2	X1-X41	41	41	0	-
	Jumlah	66	66	0	-

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Konsumen yang meliputi 25 item pernyataan, dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan ke 5 tentang kamar mandi yang sesuai harapan dengan jumlah nilai 0,673 dan skor terendah ada pada pernyataan ke 12 tentang melanjutkan studi karena pelayanan yang sesuai dengan jumlah nilai 0,196. Variabel Kepuasan

Konsumen dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $>0,1950$ . Maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas di atas seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi 41 pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan ke sembilan tentang bukti fisik dengan jumlah skor 0,651 dan skor terendah pada pernyataan ke 20 tentang daya tanggap dengan jumlah nilai 0,216. Variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena hasil dari  $r$  hitung  $>0,1950$ .

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian pada data untuk mengukut suatu kuisisioner yang merupakan indikator variabel. Kuisisioner akan dinyatakan reliable atau handal jika jawaban dari responden atas pernyataan konsisten atau stabil. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Cornbach Alpha ( $\alpha$ ) yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $>0,07$ . Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach Alpha	N
Kepuasan Konsumen	0,826	23
Kualitas Pelayanan	0,732	41

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh  $r$  Cornbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan  $>0,07$  dan nilai  $r$  Cornbach's Alpha pada variabel Kepuasan Konsumen  $>0,07$ . Dapat disimpulkan bahwa pengujian reliabilitas pada kedua variabel dinyatakan *reliable*.

#### 4.2.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor hasil kuisisioner adalah 49,36%, dengan nilai tertinggi 63,28 % pada indikator Kesesuaian Harapan

dan nilai terendah 49,32% pada indikator Minat Meneruskan Studi. Dengan nilai rata rata 49,36% menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen berada pada kategori cukup dengan rentang nilai 41%-60% masuk dalam kategori cukup.

**Tabel 4.4**

**Rekapitulasi Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen**

No	Dimensi	$\sum$ Skor	%Skor	Kategori
1	Kesesuaian Harapan	1897	63,28%	Baik
2	Minat Meneruskan Studi	1546	49,32%	Cukup
3	Kesediaan Merekomendasikan	1886	60,06%	Cukup
	Rata-rata	1725	49,36%	Cukup

**Sumber:** Data diolah menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 pernyataan ke satu tentang fasilitas lembaga pendidikan sesuai harapan santri memiliki nilai 53,80% dengan kriteria cukup, pernyataan kedua 44,80% tentang ruangan pembelajaran dengan kriteria cukup, pernyataan ketiga dengan 69,60% tentang ruang tempat tidur dengan kriteria baik dan paling tinggi nilai kriteria dibandingkan dengan pernyataan yang lain. Selanjutnya pernyataan keempat dengan 34,40% tentang tempat ibadah dengan kriteria buruk, pernyataan kelima 68,20% tentang kamar mandi dengan kriteria baik, pernyataan keenam dengan 68,20% tentang pengurus sopan kepada santri dengan kriteria baik, pernyataan ketujuh 64,00% tentang pengurus membantu permasalahan santri dengan kriteria baik, pernyataan kesembilan 56,40% tentang pembelajaran sudah sesuai dengan kriteria cukup dan pernyataan terakhir 53,40% tentang hasil pembelajaran dengan kriteria cukup.

**Tabel 4.5**

**Rekapitulasi Dimensi Kesesuaian Harapan**

No	T	T x	SL	idx											
P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	jml	%	Kat	
1	2	36	50	5	5	2	72	150	20	25	100	269	53,80%	Cukup	
2	9	44	31	1	6	9	88	93	4	30	100	224	44,80%	Cukup	
3	3	37	42	30	5	3	74	126	120	25	100	348	69,60%	Baik	
4	37	54	3	2	4	37	108	9	8	20	100	182	36,40%	Buruk	
5	2	14	28	43	11	2	28	84	172	55	100	341	68,20%	Baik	
6	2	8	38	41	9	2	16	114	164	45	100	341	68,20%	Baik	
7	3	12	44	29	9	3	24	132	116	45	100	320	64,00%	Baik	
8	4	36	43	7	6	4	72	129	28	30	100	263	52,60%	Cukup	
9	5	43	42	10	5	5	86	126	40	25	100	282	56,40%	Cukup	
10	4	50	35	2	10	4	100	105	8	50	100	267	53,40%	Cukup	
Jml												1987	70,43%	Baik	

**Sumber:** Data diolah menggunakan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.6 pernyataan kesatu tentang melanjutkan studi karena pembelajaran memiliki nilai 57,80% dengan kriteria cukup, pernyataan kedua 57,00% tentang melanjutkan studi karena pelayanan sesuai dengan kriteria cukup, pernyataan ketiga dengan 55,80% tentang melanjutkan studi karena pelayanan keamanan dengan kriteria cukup. Selanjutnya pernyataan keempat dengan 65,80% tentang pelayanan kesehatan dengan kriteria baik, pernyataan ke lima 40,20% tentang melanjutkan studi karena fasilitas yang baik dengan kriteria cukup, pernyataan keenam dengan 39,00% tentang melanjutkan studi karena guru menguasai pembelajaran dengan kriteria buruk, pernyataan ketujuh 53,60% tentang melanjutkan studi karena fasilitas sesuai harga pendaftaran dengan kriteria cukup.

**Tabel 4. 6**

### Rekapitulasi Dimensi Minat Meneruskan Studi

No	T	T x	SL	idx											
P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	jml	%	Kat	
1	1	39	42	6	12	1	78	126	24	60	100	289	57,80%	Cukup	
2	3	31	40	15	8	3	62	120	60	40	100	285	57,00%	Cukup	
3	2	38	38	13	7	2	76	114	52	35	100	279	55,80%	Cukup	
4	1	29	13	49	7	1	58	39	196	35	100	329	65,80%	Baik	

5	17	30	25	6	5	17	60	75	24	25	100	201	40,20%	Cukup
6	18	38	13	3	10	18	76	39	12	50	100	195	39,00%	Buruk
7	1	46	41	3	8	1	92	123	12	40	100	268	53,60%	Cukup
Jml												1546	70,02%	Baik

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.7. Pernyataan ke satu tentang kesediaan merekomendasikan karena pelayanan pengurus memiliki nilai 56,40% dengan kriteria cukup, pernyataan kedua 60,60% tentang kesediaan merekomendasikan pesantren karena pelayanan kesehatan yang baik dengan kriteria cukup, pernyataan ketiga dengan 47,80% tentang kesediaan merekomendasikan pesantren karena pelayanan keamanan yang baik dengan kriteria cukup. Selanjutnya pernyataan keempat dengan 63,00% tentang pembelajaran yang baik dengan kriteria baik, pernyataan kelima 53,60% tentang kesediaan merekomendasikan guru karena baik dengan kriteria cukup, pernyataan keenam dengan 57,80% tentang kesediaan merekomendasikan karena fasilitas kamar tidur dengan kriteria cukup, pernyataan ketujuh 56,40% tentang fasilitas kamar tidur dengan kriteria cukup dan pernyataan yang terakhir tentang kesediaan merekomendasikan karena fasilitas ruang kelas yang baik dengan 56,407 dengan kriteria cukup.

**Tabel 4.7**

**Rekapitulasi Dimensi Kesediaan Merekomendasikan**

No	T					T x SL					idx		Kat	
P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	jml	%	Kat
1	6	27	31	21	9	6	54	93	84	45	100	282	56,40%	Cukup
2	3	33	34	18	12	3	66	102	72	60	100	303	60,60%	Cukup
3	23	45	14	1	16	23	90	42	4	80	100	239	47,80%	Cukup
4	1	29	38	18	14	1	58	114	72	70	100	315	63,00%	Baik
5	2	39	53	1	5	2	78	159	4	25	100	268	53,60%	Cukup
6	16	21	29	26	8	16	42	87	104	40	100	289	57,80%	Cukup
7	1	36	47	12	4	1	72	141	48	20	100	282	56,40%	Cukup

8	4	34	43	14	5	4	68	129	56	25	100	282	56,40%	Cukup
Jml												1886	70,16%	Baik

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

#### 4.2.4 Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor kuisioner adalah 57,48% dengan nilai tertinggi 59,93% pada dimensi Responsiveness dan nilai terendah 54,17% pada dimensi Empathy. Dengan nilai rata-rata 57,48% menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada di dalam kategori kelas cukup dengan rentang nilai 41%-60 masuk dalam kategori baik.

**Tabel 4.8**

#### Rekapitulasi Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	$\sum$ Skor	%Skor	Kategori
1	Bukti Fisik	1865	59,34%	Cukup
2	Keandalan	1828	58,21%	Cukup
3	Daya Tanggap	1882	59,93%	Cukup
4	Jaminan	1726	54,96%	Cukup
5	Empati	1701	54,17%	Cukup
	Rata-rata	1805	57,48%	Cukup

Adapun persentase penilaian menurut Arikunto (2015) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

#### Kategorisasi Variabel

%	Kategori
0%-20%	Sangat Tidak Baik
21%-40%	Tidak Baik

41%-60%	Cukup Baik
61%-80%	Baik
81%-100%	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.10. Rekapitulasi dimensi bukti fisik pernyataan pertama yaitu tentang fasilitas ibadah dengan 82,20% masuk ke dalam kategori sangat baik, pernyataan kedua tentang ruang belajar 74,00% dengan kriteria baik, pernyataan ketiga tentang lingkungan lembaga pondok pesantren bersih dari sampah 67,80% dengan kriteria baik, pernyataan keempat tentang penampilan staf pengurus 74,80% dengan kriteria baik, selanjutnya pernyataan kelima tentang penampilan pengurus menarik 67,80% dengan kriteria baik, pernyataan keenam tentang ruang kelas tertata dengan baik 67,90% dengan kriteria baik, pernyataan ketujuh tentang fasilitas kitab pembelajaran yang lengkap 73,80% dengan kriteria baik, pernyataan kedelapan tentang pencahayaan yang cukup untuk membaca kitab 74,00% dengan kriteria baik, pernyataan kesembilan tentang kondisi kitab untuk di baca tersampul rapih 83,00% dengan kriteria sangat baik, pernyataan ke 10 tentang tempat penitipan handphone yang aman 85,00% dengan kriteria sangat baik.

**Tabel 4.10**

**Rekapitulasi Dimensi Bukti Fisik**

No	P	STS	TS	T K	S	SS	1	2	T x 3	SL 4	5	n	jml	idx %	Kat
1	1	2	22	35	40	1	4	66	140	200	100	411	82,20%	Sangat Baik	
2	1	3	34	49	13	1	6	102	196	65	100	370	74,00%	Baik	
3	1	3	52	39	4	1	6	156	156	20	100	339	67,80%	Baik	
4	2	2	47	45	4	2	4	141	180	20	100	347	74,80%	Baik	
5	3	1	54	38	4	3	2	162	152	20	100	339	67,80%	Baik	
6	1	1	57	35	5	1	2	171	140	25	100	339	67,90%	Baik	
7	2	2	27	63	6	2	4	81	252	30	100	369	73,80%	Baik	
8	1	1	30	56	12	1	2	90	224	60	100	377	74,00%	Baik	
9	1	2	5	65	27	1	4	15	260	135	100	415	83,00%	Sangat Baik	

10	2	1	4	56	37	2	2	12	224	185	100	425	85,00%	Sangat Baik
----	---	---	---	----	----	---	---	----	-----	-----	-----	-----	--------	-------------

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.11 tentang rekapitulasi dimensi keandalan pernyataan pertama tentang kecepatan pengurus menyampaikan informasi 70,60% dengan kriteria baik, pernyataan kedua tentang keakuratan fasilitas lembaga pada saat promosi 77,80% dengan kriteria baik, pernyataan ketiga tentang pengurus pondok pesantren dapat dipercaya 72,20% dengan kriteria baik, pernyataan keempat tentang pengurus memberikan pelayanan kepada semua santri 76,40% dengan kriteria baik, pernyataan kelima tentang guru datang tepat waktu 63,60% dengan kriteria baik, pernyataan keenam tentang lembaga sesuai harapan santri 77,00% dengan kategori baik, pernyataan ketujuh tentang pengurus pesantren melayani administrasi santri 74,40% dengan kriteria baik.

**Tabel 4.11**

**Rekapitulasi Dimensi Keandalan**

No	T					T x SL					n	jml	idx %	Kat
	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5				
1	1	1	53	39	7	1	2	159	156	35	100	353	70,60%	Baik
2	1	1	19	71	9	1	2	57	284	45	100	389	77,80%	Baik
3	5	1	38	45	12	5	2	114	180	60	100	361	72,20%	Baik
4	3	1	37	29	30	3	2	111	116	150	100	382	76,40%	Baik
5	1	2	46	30	11	1	4	138	120	55	100	318	63,60%	Baik
6	4	1	29	44	22	4	8	87	176	110	100	385	77,00%	Baik
7	4	1	37	41	17	4	8	111	164	85	100	372	74,40%	Baik

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.12. Rekapitulasi daya tanggap dengan sembilan pernyataan meliputi pernyataan pertama tentang kinerja guru pendidikan

berkualitas 84,40% dengan kriteria sangat baik, pernyataan kedua tentang pengurus menangani permasalahan santri 83,08% dengan kriteria sangat baik, pernyataan ketiga tentang pengurus mengembangkan kreativitas santri 70,08% dengan kriteria baik, pernyataan keempat tentang guru menangani kesulitan pembelajaran santri 67,20% dengan kriteria baik, pernyataan kelima tentang materi pembelajaran yang jelas 75,80% dengan kriteria baik, pernyataan keenam tentang kesiapan pengurus membantu kebutuhan santri 70,08% dengan kriteria baik, pernyataan ketujuh tentang pengurus selalu memberikan informasi tentang lembaga 75,00% dengan kriteria baik, pernyataan kedelapan tentang sikap pengurus kepada santri 79,00% dengan kriteria baik, pernyataan kesembilan tentang siswa yang sakit mendapat perawatan khusus dari pengurus 70,08% dengan kriteria baik.

Tabel 4.12

## Rekapitulasi Dimensi Daya Tanggap

No	T	T x	SL	idx										
P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	jml	%	Kat
1	3	2	4	54	37	3	6	12	216	185	100	422	84,40%	Sangat Baik
2	4	3	3	52	38	4	8	9	208	190	100	419	83,08%	Sangat Baik
3	4	3	36	51	6	4	8	108	204	30	100	354	70,08%	Baik
4	4	10	39	28	19	4	8	117	112	95	100	336	67,20%	Baik
5	5	4	40	11	40	5	10	120	44	200	100	379	75,80%	Baik
6	5	3	35	51	6	5	10	105	204	30	100	354	70,08%	Baik
7	3	2	38	33	24	3	6	114	132	120	100	375	75,00%	Baik
8	3	2	25	39	31	3	6	75	156	155	100	395	79,00%	Baik
9	4	4	52	14	26	4	8	156	56	130	100	354	70,08%	Baik

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.13. Rekapitulasi dimensi jaminan memiliki delapan pernyataan. Pertama tentang guru menguasai materi pembelajaran 65,80% dengan kriteria baik, pernyataan kedua tentang pengurus berperilaku baik kepada santri

72,40% dengan kriteria baik, pernyataan ketiga tentang lingkungan lembaga yang aman 63,20% dengan kriteria baik, pernyataan keempat tentang pengurus sopan kepada santri 71,20% dengan kriteria baik, pernyataan kelima tentang fasilitas 60,80% dengan kriteria cukup baik, pernyataan keenam tentang pengurus lembaga memahami minat santri 71,60% dengan kriteria baik, pernyataan ketujuh tentang pengurus menjamin keamanan loker santri 69,40% dengan kriteria baik dan pernyataan kedelapan tentang lembaga pendidikan mudah dihubungi 70,08% dengan kriteria baik.

**Tabel 4.13**

**Rekapitulasi Dimensi Jaminan**

No	T			T x SL					idx		Kat			
	P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4		5	n	jml
1	9	5	49	22	15	9	10	147	88	75	100	329	65,80%	Baik
2	6	8	39	12	35	6	16	117	48	175	100	362	72,40%	Baik
3	7	7	55	25	6	7	14	165	100	30	100	316	63,20%	Baik
4	1	1	44	49	5	1	2	132	196	25	100	356	71,20%	Baik
5	8	6	40	30	16	8	12	120	120	80	100	340	60,80%	Cukup
6	2	1	56	21	20	2	4	168	84	100	100	358	71,60%	Baik
7	2	7	35	54	2	2	14	105	216	10	100	347	69,40%	Baik
8	1	1	47	45	6	1	2	141	180	30	100	354	70,08%	Baik

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4.14. Rekapitulasi dimensi empati dengan tujuh pernyataan. Pertama tentang lembaga memperhatikan perkembangan santri melalui pengurus 65,40% dengan kriteria baik, pernyataan kedua tentang pengurus sering berkomunikasi dengan santri 72,40% dengan kriteria baik, pernyataan ketiga tentang lembaga memperhatikan kepentingan santri 71,10% dengan kriteria baik, pernyataan keempat tentang lembaga membantu kesulitan ekonomi santri 71,10% dengan kriteria baik, pernyataan kelima tentang lembaga membantu permasalahan akademik santri 71,20% dengan kriteria baik, pernyataan keenam tentang lembaga membantu kebutuhan santri 65,60% dengan kriteria baik dan pernyataan ketujuh

tentang lembaga memiliki rasa simpatik kepada santri 59,80% dengan kriteria cukup.

**Tabel 4.14**  
**Rekapitulasi Dimensi Empati**

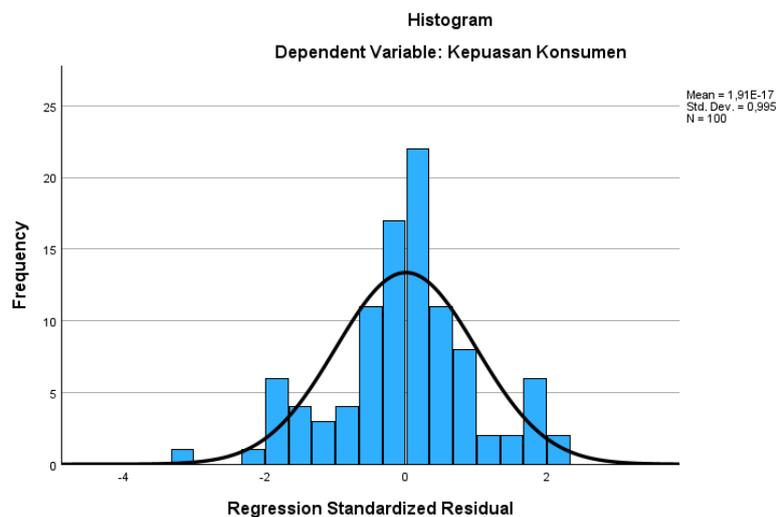
No	T					T x SL					idx	Kat		
P	STS	TS	K	S	SS	1	2	3	4	5	n	Jml	%	Kat
1	7	1	54	33	5	7	1	162	132	25	100	327	65,40%	Baik
2	3	3	35	47	12	3	6	105	188	60	100	362	72,40%	Baik
3	2	3	38	52	5	2	6	114	208	25	100	355	71,10%	Baik
4	1	4	35	59	1	1	8	105	236	5	100	355	71,10%	Baik
5	2	1	41	51	5	2	2	123	204	25	100	356	71,20%	Baik
6	2	1	45	41	5	2	2	135	164	25	100	328	65,60%	Baik
7	1	1	49	36	13	1	2	147	144	5	100	299	59,80%	Cukup

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS 2023

### 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1 Uji Normalitas

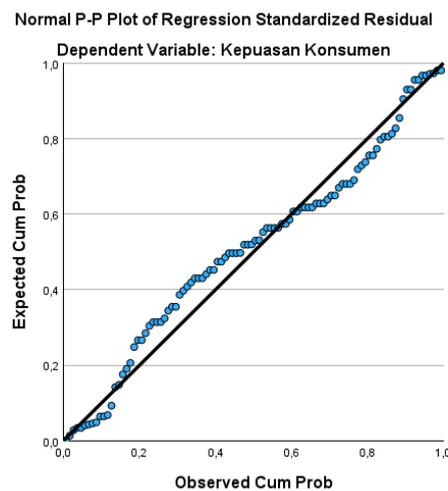
Pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu histogram Probability Plot dan Kolmogrov-Smirnov. Kriteria pengujian pada uji normalitas yaitu model regresi dinyatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

### Hasil Uji Normalitas Histogram

Pada gambar 4.1 kurva menunjukkan normal. Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Setelah melakukan uji normalitas dengan metode histogram selanjutnya akan dilakukan uji probability Plot (p-Plot) dengan hasil sebagai berikut:



Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS (2023)

### Gambar 4.3

#### Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan gambar 4.2 output chart menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Namun untuk meyakinkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal, maka akan diuji Kolmogorov-Sminov, sebagai berikut:

Tabel 4.15

#### Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Unstandardized Residual	
Test Statistic	0,090
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,047

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi  $0,52 > 0,47$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

### 4.3.2 Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskeastisitas. Penelitian ini melakukan uji heteroskedasitas menggunakan uji glejser. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized			
	B	Std.Error	t	Sig
Cosntant	-,155	5,909	-,026	,979
Kualitas Pelayanan	,025	,037	,510	0,512

**Sumber:** Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser memiliki nilai signifikan  $0,512 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi sehingga model regresi dinyatakan baik.

## 4.4 Uji Hipotesis

### 4.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Tujuan analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients				Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	134,659	8,772		15,351	,000
	Kualitas Pelayanan	,529	,055	,615	7,729	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Sumber:** Data diolah menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka diperoleh hasil persamaan berikut:

$$Y = 134.659 + 0,529 X$$

Hasil regresi di atas diketahui nilai constant (a)134,659, sedangkan nilai koefisien regresinya sebesar 0,529. Karena nilai koefisien regresi tidak bernilai minus, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 134,659, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X) nilainya 0, maka nilai Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 134,659.
- b. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah 0,529. Artinya, jika setiap penambahan 1% dari tingkat Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,529. Artinya koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Konsumen.

#### 4.4.2 Uji Parsial (uji t)

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent. Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pondok Pesantren Al-Hamidiyah. Hasil pengujian parsial sebagai berikut:

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji t**

Model	t	df	sig
(constant)	7,729		0,000
Kepuasan Konsumen	7,622	98	0,000
Kualitas Pelayanan	15,351	98	0,000

**Sumber:** Data yang diolah SPSS 2023

Berdasarkan uji parsial t pada tabel 4.10, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $15,351 > t$  tabel 1,994 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X Kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Konsumen secara parsial diterima.

#### 4.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Berdasarkan uji  $R^2$  yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,788 <sup>a</sup>	,621	,617	3,982

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Sumber:** Data yang diolah oleh SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) terdapat pada nilai R Square sebesar 0,621. Hal ini berarti kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan variabel Kepuasan Konsumen yakni sebesar 0,621 atau 62%, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas oleh peneliti di dalam penelitian ini. Peneliti hanya berfokus kepada lima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan, empati dan daya tanggap.

Variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti penilaian kepuasan orangtua santri yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini dapat kemudian dipergunakan oleh peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel yang sama.

## **4.5 Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini diketahui dengan dilakukannya Uji t-Test yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Pondok Pesantren Alhamidiyah di Kabupaten Pangandaran. Artinya,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil dari analisis dari uji t diketahui bahwa ada pengaruh positif variabel X dan variabel Y. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0,000 artinya lebih kecil dari 0,05 dan juga dilihat dari nilai t sebesar 15,351 lebih besar dari nilai t tabel 1,994 dengan nilai taraf signifikansi 5% maka artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0,621 hal ini menunjukkan bahwa nilai R square yang diperoleh tinggi, berarti kemampuan menjelaskan dari variabel bebas Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen berkorelasi tinggi. Dengan demikian

penelitian ini dinyatakan berhasil, karena memperoleh hasil yang positif dengan korelasi tinggi.



**Gambar 4.4**  
**Pondok Pesantren Alhamidiyah**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pondok pesantren Al-Hamidiyah dari aspek bukti fisik diantaranya mesjid, kamar tidur, kamar mandi yang mempunyai nilai 59,34% yang artinya bukti fisik pada pondok pesantren Alhamidiyah bernilai cukup. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan atau pengurus diantaranya agar tidak mengganggu kegiatan sehari-sehari semua santri tempat pengajian santri yang berjarak dengan kelas yang lain, kamar mandi yang terus dijaga kebersihannya dan terus berupaya menyediakan air yang cukup untuk santri, melakukan perbaikan bangunan atau fasilitas yang lain dan terus menjaga kebersihan halaman pondok dan seluruh lingkungan pondok pesantren dengan cara lembaga atau pengurus terus berupaya mengadakan patrol santri setiap malam dan harinya.

Aspek selanjutnya responsiveness merupakan aspek yang bernilai cukup dibandingkan dengan aspek-aspek yang lainnya yakni 59,95% atau sikap tanggap. Pihak pondok pesantren membimbing santri untuk sorogan kitab, menyediakan pendaftaran gratis khusus santri yatim piatu, pengurus atau lembaga membantu permasalahan santri yang menyangkut akademik, pengurus mengembangkan kreativitas santri, pengurus atau lembaga membantu kebutuhan santri yang kurang

mampu. Hal hal tersebut harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan dan pengurus agar dapat terus meningkatkan kepuasan santri.

Aspek Reliability atau keandalan pihak lembaga pendidikan pondok pesantren Alhamidiyah. Ada beberapa hal yang termasuk ke dalam aspek keandalan diantaranya yaitu keandalan guru dan pengurus dalam menyampaikan informasi tentang lembaga kepada santri, keakuratan fasilitas lembaga pada saat melakukan promosi, guru datang tepat waktu di dalam pembelajaran, pengurus atau staff lembaga melayani administrasi santri tanpa membedakan kalangan santri, nilai rata-rata pada aspek keandalan sebesar 58,21% artinya aspek tersebut bernilai cukup. Ada beberapa harapan santri yang perlu ditingkatkan oleh pihak lembaga atau pengurus seperti pengurus cepat menyampaikan informasi terkait lembaga pendidikan.

Empati merupakan aspek paling rendah dari aspek yang lain yaitu 54,17% dengan rincian indikator lembaga pendidikan memperhatikan perkembangan santri melalui pengurus, pengurus sering berkomunikasi dengan santri lewat diskusi, lembaga pendidikan membantu kesulitan ekonomi santri, lembaga memiliki rasa simpatik kepada santri. Pihak pondok dan pengurus harus terus meningkatkan aspek empati agar santri merasa nyaman di pondok pesantren. Aspek ini harus terus ditingkatkan karena ditakutkan santri pondok pesantren Al-Hamidiyah mengalami hal yang sama di tahun yang akan datang.

Assurance atau jaminan yang memiliki nilai 54,96% artinya bernilai cukup. Aspek ini merupakan kemampuan pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki pengurus dalam memberikan pelayanan kepada santri, sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan kepada santri atas pelayananyang diberikan pengurus. Diantara hal-hal terdapat pada aspek ini yaitu staf pengurus sopan kepada santri, pengurus lembaga memahami minat santri, lembaga pendidikan mudah dihubungi. Aspek tersebut dinilai baik oleh santri selaku konsumen pondok pesantren Al-Hamidiyah. Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh pihak lembaga pendidikan seperti lingkungan pendidikan yang aman karena santri merasa tidak aman jika lingkungan pendidikan tempat

belajar tidak aman kemudian pengurus sopan kepada santri agar merasa dimiliki oleh lembaga pendidikan.

Uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Pondok Pesantren Al-Hamidiyah di Kabupaten Pangandaran maka artinya konsumen lembaga pendidikan memiliki tindakan yang positif dari hasil kepuasan yang mereka dapatkan diantaranya fasilitas lembaga pendidikan. Nilai rata rata dari masing-masing aspek yakni kesesuaian harapan 63,28% memiliki nilai cukup, minat meneruskan studi 49,32% memiliki nilai cukup dan yang terakhir kesediaan merekomendasikan memiliki nilai 60,06% yang juga berarti dalam kategori cukup.

Selain dari variabel yang diukur pada objek yang diteliti oleh peneliti, terdapat pula variabel yang dapat mendukung kepuasan santri sehingga, santri bersedia melanjutkan studi atau dapat merekomendasikan lembaga pendidikan kepada orang lain karena pesantren menyediakan lembaga formal yang cukup kumplit. Hal ini menjadi pertimbangan yang sangat diperhatikan oleh santri yang akan mendaftar ke pondok pesantren Al-Hamidiyah sebagai tempat tinggal berpendidikan.

Variabel-variabel lain yang belum dijelaskan oleh peneliti dalam penelitian ini diharapkan dapat ditemukan oleh peneliti selanjutnya, sebagai upaya pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di pondok pesantren, sehingga dapat merasakan dampak baik dari pondok pesantren.