

**PENGARUH MUTU LAYANAN GURU DAN BIAYA PRIBADI
TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMP SWASTA
SE-KOTA TASIKMALAYA**

Ai Hilyatul Halimah, S.Pd (1101680)

ABSTRAK

Kepuasan siswa merupakan target akhir dari sebuah proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, yang ditandai sikap siswa yang memperlihatkan rasa senang karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Pada hakikatnya, penelitian ini mengkaji tentang besaran pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya, maka dari itu siswa sebagai objek penelitiannya yang merasakan langsung kondisi dari kepuasan tersebut. Tujuan penelitian adalah mengetahui besaran pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis deskriptif dengan korelasional dan regresi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. Sampel penelitian dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sangat tinggi, biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, serta terdapat pengaruh dari mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang dan terdapat pengaruh dari biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori rendah. Kemudian pengaruh dari mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa hal yang perlu direkomendasikan dalam upaya mencapai kepuasan siswa. Mutu layanan guru yang selalu cepat tanggap dalam menangani siswa harus dipertahankan dan ditingkatkan, Biaya pribadi disesuaikan dengan kebutuhan siswa khususnya pada sekolah berasrama (*boarding school*) untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Kepuasan siswa merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi lembaga pendidikan, karena keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya.

ABSTRACT

Student satisfaction is the ultimate target of a process of teaching and learning activities, which characterized the attitude of students who show a sense of pleasure because of the suitability between what is expected and required by the accepted reality. In essence, this research examines the amount of influence between quality of service of teachers in junior high and personal cost of private school in Tasikmalaya, therefore the student as an object of research that directly sense the conditions of satisfaction. The purpose of research is knowing the amount of influence the quality of service of teachers and the personal cost to the satisfaction of the students.

The method used in this study is a quantitative approach through a survey with a descriptive correlational analysis and regression. Data taken by using the questionnaire. The population in this study are students of private junior high school in Tasikmalaya. Samples taken from this study using the Proportionate Stratified Random Sampling technique.

As a results of this study found that the quality of service of teachers in the Private Junior high School entire Tasikmalaya are very high category, personal cost is high category, students satisfaction are the high category, and there are significant of the quality of service of teachers to student satisfaction in the medium category, and there is the influence of the personal cost to the satisfaction of the students in the low category. Then the effect of teacher quality service and personal expenses for student satisfaction in the medium category.

Based on these results, a few things need to be recommended in order to achieve student satisfaction. Teacher quality service that is always responsive in dealing with students should be maintained and enhanced, personalized fee appropriated to the needs of students, especially at boarding school (boarding school) to fulfill the daily needs. Student satisfaction must be concerned for educational institutions, because of the success of institutional schooling can be viewed from the one point of view and the level of satisfaction of its customers.

Keywords: Quality of Teachers, Personal Cost, Student Satisfaction