

ABSTRAK

Pengaruh Mutu Layanan Pembelajaran dan Pemanfaatan Fasilitas Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMK Bidang Keahlian Seni Budaya di Kota Bandung

**Oleh:
Febriani Mislianingsih**

Upaya pemenuhan kebutuhan siswa adalah hal penting dalam mencapai kepuasan siswa. Namun masih adanya keluhan siswa terkait layanan pembelajaran dan fasilitas yang diberikan oleh sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diambil menggunakan kuesioner/angket. Sampel pada penelitian ini yaitu siswa SMKN 10 Kota Bandung berjumlah 280 orang. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa nilai rata-rata mutu layanan pembelajaran, pemanfaatan fasilitas sekolah, dan kepuasan siswa SMK bidang keahlian seni budaya kota Bandung berada pada kategori tinggi. Terdapat pengaruh antara mutu layanan pembelajaran sebesar 8,4% pada kategori rendah terhadap kepuasan siswa. Terdapat pengaruh antara pemanfaatan fasilitas sekolah sebesar 16,2% pada kategori sedang terhadap kepuasan siswa. Selanjutnya terdapat pengaruh antara mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah secara simultan terhadap kepuasan siswa sebesar 20,2 % dengan kategori sedang. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa SMK bidang keahlian seni budaya Kota Bandung. Kecilnya pengaruh mutu layanan pembelajaran dan pemanfaatan fasilitas menjadi dasar bahwa masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK bidang keahlian seni budaya Kota Bandung yang perlu diteliti lebih lanjut. Rekomendasi untuk sekolah dalam meningkatkan kepuasan siswa adalah sekolah harus terus meningkatkan kualitas layanan baik berupa layanan pembelajaran maupun fasilitas di sekolah.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Mutu Layanan Pembelajaran , Pemanfaatan Fasilitas

ABSTRACT

The Impact of Learning Service Quality and School Facilities Utilization on the Satisfaction of Art and Culture Vocational High School Students in Bandung

By:
Febriani Mislianingsih

The effort to meet of the needed of students was important, especially on students achievement. However, its still found students' complaints regarding on learning service and school facilities. The aim of this study was discover of the effect on learning service quality and the utilization of school facilities on student satisfaction. The research method by descriptive method with quantitative approach. The data were collected through questionnaire from 280 students in 10 vocational high schools in Bandung. The result of this study, it showed that the average score of learning service quality, school facilities utilization, and the satisfaction of vocational high school student in Bandung were high grade. The learning service quality has a low impact on student satisfaction by 8.4%. Meanwhile, the impact of school facilities utilization on student satisfaction was in the medium category with 16.2%. Furthermore, learning service quality and utilization of school facilities is simultaneously affect student satisfaction by 20.2% or in the medium category. Conclusion of the result, it showed that learning service quality and school facilities utilization have influence on student satisfaction. The low influence of learning service quality and facility utilization shows that there were many other factors that influence the satisfaction of Vocational High School students, the opinion explain that need to be further investigated. The author recommends that schools should to improve the service quality in term of learning services and school facilities for increase student satisfaction.

Keywords: *Students Satisfaction, Learning Service Quality, Facilities Utilization*