

## HUBUNGAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI KABUPATEN BERAU

Yusuf<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Muhammadiyah Berau Kaltim

Alamat Korespondensi : yusufjr1953@gmail.com

**Abstract:** This research aimed to find out (1) relationship between headmaster's leadership with student's satisfaction, (2) relationship between service with student's satisfaction, (3) relationship between headmaster's leadership and service collectively with student's satisfaction. Research method used in this research is quantitative method with correlation survey technique. The sampling technique used is multi stage random sampling. The responden in this research is Senior High School's students in Berau Regency with population was 3486 students and sample was 171 students. The result of this research shows: First, there was a significant relationship between headmaster leadership with student's satisfaction. Second, there was a significant relationship between service with student's satisfaction. Third, there was a significant relationship between headmaster leadership and service collectively with student's satisfaction.

**Keywords:** Headmaster's Leadership, Service, Student's Satisfaction

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

**Kata Kunci:** Kepemimpinan Kepala Sekolah, Pelayanan, Kepuasan

### Pendahuluan

Pendidikan adalah kebutuhan dan kewajiban. Dalam ajaran Agama Islam, pendidikan didasari oleh kesadaran bahwa setiap muslim wajib menuntut ilmu. Hadist menyebutkan, “menuntut ilmu wajib bagi setiap muslim” (HR. Ibnu Majah dari Anas bin Malik).

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

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

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

Dalam hal layanan, pendidikan dihadapkan pada masalah mutu. Hal ini dapat berpengaruh bagi kepuasan siswa. Dalam konsep *Total Quality Service*, Perlu melibatkan manager (Kepala Sekolah) dan karyawan (Guru dan TU) untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses pendidikan, agar dapat memenuhi harapan pelanggan pendidikan (Tjiptono, 2008).

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

## **Kerangka Teori**

### **Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah cara memimpin (KBBI, 2008) dan kepemimpinan diidentikkan dengan visi dan nilai-nilai (Bush dan Coleman, 2008). Kepemimpinan juga merupakan kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain sehingga orang lain tersebut bertingkah-laku sebagaimana yang dikehendaki oleh pemimpin tersebut (Soekanto, 2009). Istilah kepemimpinan dan manajemen memiliki orientasi yang berbeda, kepemimpinan identik dengan visi dan nilai-nilai, sedangkan manajemen identik dengan proses dan struktur. Selain itu, manajemen lebih bersifat formal dan ilmiah daripada kepemimpinan (Dubrin dkk, 2006).

Aktifitas kepemimpinan seseorang adalah proses memengaruhi aktifitas seorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu (Tobroni, 2010). Dalam konteks individu, seseorang mesti mampu untuk memimpin dirinya. Setidaknya ada tiga anatomi kepemimpinan yang harus memimpin dalam diri yakni kepemimpinan terhadap keyakinan, aksi dan pekerti (Poniman dkk, 2009). Pemimpin yang baik akan memiliki integritas yang baik. Jika seseorang memiliki integritas, maka ia akan menjadi konsisten karena integritas dapat mematri apa yang dikatakan, pikirkan dan lakukan ke dalam diri (Maxwell, 2002).

### **Kepemimpinan Kepala Sekolah**

Pada setiap satuan pendidikan, kepala sekolah memiliki peran terpenting dalam berlangsungnya aktifitas pendidikan pada level sekolah. Sejatinya, pendidikan dalam perspektif Islam yang memiliki tujuan untuk membentuk manusia yang berkarakter, berkepribadian Islam, menguasai *tsaqofah* (pengetahuan) Islam serta menguasai ilmu kehidupan (sains dan teknologi) yang memadai, juga merupakan tanggung jawab kepala sekolah (Yusanto dkk, 2011). Selebihnya, sekolah yang pada

UU No. 39 Tahun 2008 Bab I Pasal 1 tentang pembinaan kesiswaan pada poin C yang mengatakan bahwa tujuan pembinaan kesiswaan adalah mengaktualisasikan potensi siswa dalam pencapaian prestasi unggulan sesuai bakat dan minat (Depdiknas, 2009), turut menjadi tanggungjawab dan memerlukan arahan kepala sekolah.

Kepemimpinan kepala sekolah dapat diproyeksikan kedalam model kepemimpinan. Bush (2008) membagi model kepemimpinan atas sembilan model, yaitu: manajerial, partisipatif, transformasional, interpersonal, transaksional, postmodern, kontingensi, moral dan pembelajaran.

Wahjosumidjo (2011) mengatakan, penyelenggaraan pendidikan yang harus selalu dibina secara terus menerus oleh kepala sekolah adalah program pengajaran, sumber daya manusia, sumber daya yang bersifat fisik dan hubungan kerjasama antara sekolah dengan masyarakat. Sebagai seorang kepala sekolah dalam menjalankan tugas kepemimpinannya tersebut harus memiliki kompetensi yang memadai. Adapun kompetensi kepala sekolah ialah kompetensi kepribadian, manajerial, supervisi dan sosial.

### **Pelanggan**

Secara sederhana, Tjiptono (2008) mendefinisikan pelanggan adalah orang yang membeli barang atau jasa perusahaan. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan tersebut sebelum tahap proses menghasilkan produk disebut sebagai pemasok. Dalam pendekatan *Total Quality Management* (TQM) pelanggan dan pemasok ada di dalam (internal) dan di luar organisasi (eksternal).

Pelanggan eksternal adalah orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Pemasok eksternal adalah orang di luar organisasi yang menjual bahan mentah atau bahan baku, informasi atau jasa kepada organisasi atau perusahaan. Sedangkan pelanggan internal dapat diartikan sebagai individu atau unit yang menerima hasil (memanfaatkan jasa) suatu proses dalam sistem atau organisasi yang sama. Adapun yang dimaksud dengan pemasok internal adalah pihak yang menyediakan jasa atau memberi hasil (Tjiptono dan Diana, 2000).

Dalam konteks pendidikan, pelanggan terbagi tiga yakni pelanggan utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orangtua dan sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan (Sallis, 2012).

### **Layanan Pelanggan**

Layanan pelanggan adalah suatu usaha memberikan jasa kepada pelanggan. Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, yaitu sebagai berikut (Tjiptono dan Diana, 2000): (1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk memahami tipe-tipe pelanggan. (2) Kemampuan mengembangkan data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan. (3) Pemanfaatan informasi yang diperoleh untuk disusun dalam suatu kerangka strategis.

Faktor-faktor penentu yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam peningkatan layanan kepada pelanggan adalah mengidentifikasi determinan/faktor penentu utama kualitas jasa berdasarkan sudut pandang pelanggan, mengelola ekspektasi pelanggan dengan baik, mengelola bukti kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality* secara efektif dan efisien, menindak lanjuti jasa dan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa (Tjiptono dan Chandra, 2007). Di bidang pendidikan, pelayanan dapat diarahkan pada lingkup standar nasional pendidikan (SNP).

### **Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)**

Kata *Satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono, 2008).

Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Jika kinerjanya sepadan dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggannya sangat puas atau sangat senang (Kotler dan Armstrong, 2001).

Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar (Tjiptono, 2000), Day menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna-beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan harapannya.

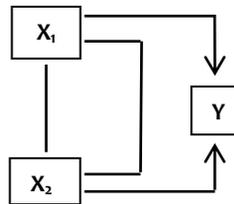
Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Tjiptono, 2000).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada SMA Negeri di Kabupaten Berau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008) penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam pengumpulan data menggunakan metode survey dengan teknik korelasional. Dalam pengumpulan data, peneliti mengedarkan kuesioner kepada sampel yang ditetapkan. Suharismi (2013) mengemukakan bahwa suatu penelitian dinamakan penelitian sampel apabila bermaksud menggeneralisasi hasil penelitian sampel.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu kepemimpinan kepala sekolah ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan siswa ( $Y$ ). Selanjutnya variabel penelitian di hubungkan antara satu dengan yang lain. Adapun pola hubungan ini adalah: (1) hubungan antara variabel  $X_1$  dengan  $Y$ , (2) hubungan antara variabel  $X_2$  dengan  $Y$  dan (3) hubungan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variabel  $Y$ . Pola hubungan ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.  
Bagan Hubungan antar Variabel Penelitian



Keterangan

$X_1$  : Variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah

$X_2$  : Variabel Pelayanan

$Y$  : Variabel Kepuasan Siswa

Populasi pada penelitian ini adalah 3486 siswa/i yang tersebar di 14 SMA negeri Kabupaten Berau. Adapun sampelnya, menggunakan jenis sampel multi stage random sampling. Peneliti memilih secara random 4 dari 14 sekolah yang mewakili 4 kecamatan terdekat dan memiliki jumlah pelajar terbesar. Kemudian dengan pertimbangan tertentu peneliti hanya mengambil sampel siswa secara acak dikelas XI dan XII. Kelas XI dan XII dijadikan sebagai sampel penelitian karena pada masa itu siswa telah banyak berinteraksi dengan kepala sekolah dan telah banyak merasakan pelayanan di sekolah.

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

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

$n$  = Sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Margin kesalahan (0,1)

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

Analisis statistik dalam penelitian ini meliputi: *Pertama*, Uji Persyaratan Analisis. Agar pengambilan keputusan pada pengambilan hipotesis dapat dipercaya maka harus memenuhi asumsi-asumsi dengan menggunakan: Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Homogenitas, Uji asumsi multikolinearitas. Selanjutnya asumsi-asumsi tersebut akan diuji satu persatu dengan program SPSS versi 21,0. *Kedua*, Teknik Pengujian Hipotesis. Tekniknya dengan uji regresi linier. Untuk pengujian

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

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

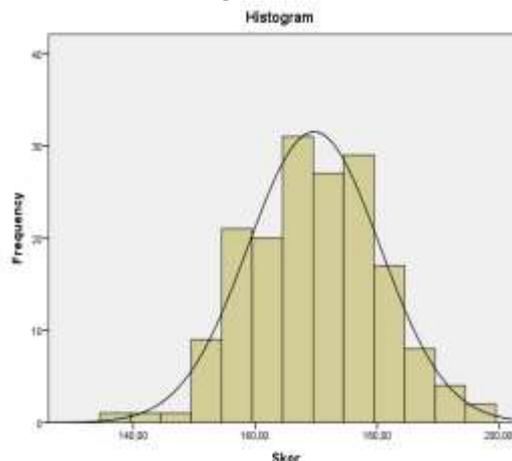
### Hasil dan Pembahasan

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

#### Variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah

Skor teoretik antara 40 sampai dengan 200. Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 137 sampai dengan skor tertinggi 197, dengan skor total yaitu 29010, rata-rata (M) 169,649, simpangan baku (SD) 10,823, modus ( $M_0$ ) 175, median ( $M_e$ ) 171, dan varians 117,135.

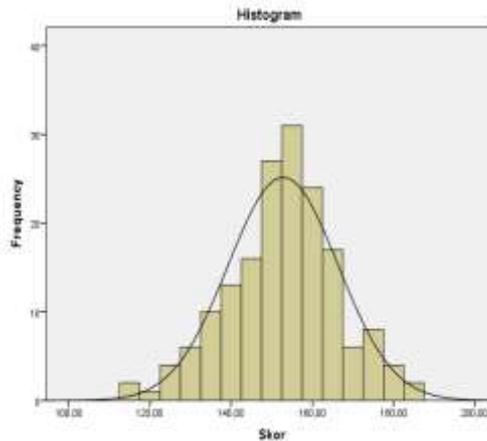
Gambar 2.  
Histogram Skor Variabel  $X_1$



**Variabel Pelayanan Sekolah**

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

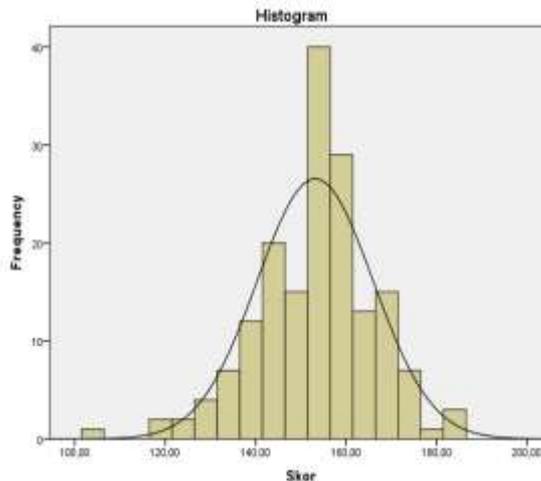
Gambar 3.  
Histogram Skor Variabel X<sub>2</sub>



**Variabel Kepuasan Siswa**

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

Gambar 4. Histogram Skor Variabel Y



**Uji Normalitas**

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

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

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

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.

Dari tabel 3 dapat diambil kesimpulan bahwa: **(1)** Variabel  $X_1$  berdistribusi normal karena nilai  $Asmpy.Sig > \alpha$  (0,05) yaitu:  $0,732 > 0,05$ . **(2)** Variabel  $X_2$  berdistribusi normal karena didapat nilai  $Asmpy.Sig >$  taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu:  $0,537 > 0,05$ . **(3)** Variabel Y berdistribusi normal karena didapat nilai  $Asmpy.Sig >$  taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu:  $0,088 > 0,05$ .

**Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Setelah data dianalisis dengan menggunakan SPSS 21. Dari tabel 4 dan 5 diperoleh nilai signifikansi linierity 0,00. Karena signifikasinya kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa, **(1)** antara variabel kepuasan siswa dan kepemimpinan kepala sekolah terdapat hubungan yang linier. **(2)** antara variabel kepuasan siswa dan pelayanan terdapat hubungan yang linier.

**Tabel 4.**  
**Uji Linearitas Variabel Y dan  $X_1$**

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

**Tabel 5.**  
**Uji Linearitas Variabel Y dan  $X_2$**

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

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

Tabel 6. Uji Homogenitas Varians

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

**Uji Asumsi Multikolinearritas**

Multikoliniearritas adalah terjadinya hubungan linier antara variabel bebas baik hubungan sempurna ataupun hubungan tidak sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikonieritas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol).

Dampak dari multikoliniearritas dalam model regresi ganda adalah mempunyai variansi atau kovariansi yang besar sehingga sulit mendapatkan taksiran yang tepat. Hal itu menyebabkan interval estimasi akan cenderung akan lebih lebar dan nilai hitung statistik tidak signifikan memengaruhi variabel tidak bebas. Selanjutnya untuk mendeteksi adanya multikoliniearritas dalam model regresi linier ganda digunakan nilai variance inflation faktor (VIF) dan tolerance (TOL) dengan ketentuan, tidak terjadi multikoliniearritas jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau jika nilai VIF lebih kecil 10,00. Dari tabel 7 terlihat bahwa tidak terjadi multikoliniearritas.

Tabel 7. Uji Multikoliniearritas

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

**Uji Hipotesis Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kepuasan Siswa**

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

**Tabel 8.**  
Korelasi antara Variabel X<sub>1</sub> dengan Y

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

- a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa  
b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Kepala Sekolah

Pada tabel 9 tertera nilai R square = 0,225 = 0,23 = 23%. Variansi nilai kepuasan siswa (variabel Y) dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah (variabel X<sub>1</sub>) sebesar dua puluh tiga persen (23%) sedangkan tujuh puluh tujuh persen (77%) dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 9.**  
Koefisien Determinasi Variabel X<sub>1</sub> dan Y

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

- a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Kepala Sekolah  
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

### Uji Hipotesis Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Siswa

Dari nilai yang tertera pada tabel ANOVA (tabel 10) untuk uji regresi sederhana diperoleh  $F_{hitung} = 392,434$  dengan df pembilang adalah 1 dan df penyebut 169, memiliki nilai yang lebih besar dari  $F_{tabel} = 3,90$  (untuk  $\alpha = 5\%$ ) dan  $F_{tabel} = 6,79$  (untuk  $\alpha = 1\%$ ) serta sig (0,00) lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian sesuai kaidah pengujian jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan kepuasan siswa (Y).

### Uji Hipotesis Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Siswa

Dari nilai yang tertera pada tabel ANOVA (tabel 10) untuk uji regresi sederhana diperoleh  $F_{hitung} = 392,434$  dengan df pembilang adalah 1 dan df penyebut 169, memiliki nilai yang lebih besar dari  $F_{tabel} = 3,90$  (untuk  $\alpha = 5\%$ ) dan  $F_{tabel} = 6,79$  (untuk  $\alpha = 1\%$ ) serta sig (0,00) lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian sesuai kaidah pengujian jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan kepuasan siswa (Y).

**Tabel 10.**  
Korelasi antara Variabel X<sub>2</sub> dengan Y

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

- a. Dependent Variable: Kepuasan\_Siswa  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan

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

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

Tabel 11.  
Koefisien Determinasi

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

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

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

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

Tabel 12.  
Korelasi antara Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  Secara Bersama-sama dengan Variabel Y

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

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

Pada tabel 13 tertera nilai R square = 0,70 = 70%, dapat dijelaskan bahwa variansi nilai kepuasan siswa dipengaruhi oleh variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara bersama-sama sebesar 70% sedangkan 30% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 13.  
Koefisien Determinasi Variabel  $X_1$  dan  $X_2$

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

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

b. Dependent Variabel: Kepuasan Siswa

### **Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kepuasan Siswa**

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

Hasil penelitian ini memberi rekomendasi bahwa Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting bagi peningkatan kepuasan siswa, oleh karena itu kepala sekolah harus mampu mengembangkan ilmu pengetahuannya dan metode yang digunakan dalam memengaruhi, mengarahkan, memotivasi, membimbing, mengawasi guru dan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing sesuai dengan visi dan misi sekolah yang telah ditetapkan agar kepuasan siswa terhadap proses pendidikan di sekolah dapat meningkat.

### **Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Siswa**

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

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bahwa kepala sekolah, guru dan karyawan penting untuk memberikan layanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam hal ini yang perlu dilakukan adalah memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk memahami tipe-tipe pelanggan, mengembangkan data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan (siswa) serta pemanfaatan informasi yang diperoleh untuk disusun dalam suatu kerangka strategis.

### **Hubungan Secara Bersama-Sama antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pelayanan dengan Kepuasan Siswa**

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

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

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan siswa. Hal ini memberikan

pengertian bahwa semakin positif atau semakin baik kepemimpinan kepala sekolah, akan diiringi dengan meningkatnya kepuasan siswa. Demikian pula sebaliknya, apabila kualitas kepemimpinan kepala sekolah buruk, akan diiringi dengan menurunnya kepuasan siswa. (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan siswa. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin positif atau semakin baik pelayanan di sekolah, akan diiringi dengan meningkatnya kepuasan siswa. Demikian pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan di sekolah buruk, akan diiringi dengan menurunnya kepuasan siswa. (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan secara bersama-sama dengan kepuasan siswa. Hal ini berarti semakin baik kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan, akan diiringi dengan meningkatnya tingkat kepuasan siswa. Sebaliknya, apabila kualitas kepemimpinan kepala sekolah dan pelayanan buruk, maka kepuasan siswa menurun.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, dapat dikemukakan rekomendasi antara lain: (1) Kepala sekolah hendaknya dapat meningkatkan kepemimpinan yang efektif guna meningkatkan kepuasan siswa dalam mengenyam pendidikan di sekolah serta menciptakan strategi layanan pendidikan yang memadai, unggul dan prima. (2) Kepada pihak-pihak terkait yang berkompeten, dalam hal ini Kementerian Pendidikan baik di tingkat propinsi atau pusat untuk memberikan pelatihan atau workshop yang bertemakan kualitas layanan yang dapat menciptakan kepuasan peserta didik dan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kualitas kepribadian kepala sekolah agar kepala sekolah dapat menjadi teladan bagi seluruh warga sekolah yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pendidikan. (3) Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penelitian tentang kepuasan siswa dan dapat dikembangkan dengan memperdalam dan memperluas variabel-variabel yang lain sehingga memberikan informasi positif dalam upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas siswa.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Bush, Tony dan Marianne Coleman. 2008. *Manajemen Strategis Kepemimpinan pendidikan*. Terjemahan Fahrurrozi. Cetakan II. IRCiSoD: Yogyakarta.
- Dubrin, Andrew J, DalGLISH and Miller. 2006. *Leadership*. Second Edition. Wiley: Australia.
- Maxwell, John C. 2002. *Mengembangkan Kepemimpinan di Dalam Diri Anda*. Terjemahan A. Adiwiyoto. Binarupa Aksara: Jakarta.
- Sallis, Edward. 2012. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Terjemahan A. A. Riyadi dan Fahrurrozi. Cetkan XV. IRCiSoD. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Andi Press. Yogyakarta.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Cetakan 8. PT. RajaGrafindo persada. Jakarta.