

## Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar

Indah Dwi Nauraida, Ahmad Yusuf Sobri, Sultoni Sultoni

Universitas Negeri Malang

Jl. Cakrawala No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur

E-mail: [indah.dwi.2001316@students.um.ac.id](mailto:indah.dwi.2001316@students.um.ac.id)

**Abstract:** This study aims to conduct an in-depth analysis of the impact of facilities, infrastructure, and the quality of educational services on student satisfaction in educational institutions. The research uses a quantitative approach with a correlational method. The population of the study consists of 3,018 students from madrasah tsanawiyah in Blitar City. The sample was obtained using proportional random sampling, resulting in a sample of 353 students. Data analysis was performed using descriptive analysis techniques and multiple linear regression analysis. The results of the study show: (1) the level of facilities and infrastructure at madrasah tsanawiyah in Blitar City is categorized as good; (2) the quality of educational services at madrasah tsanawiyah in Blitar City is categorized as good; (3) the level of student satisfaction at madrasah tsanawiyah in Blitar City is categorized as good; (4) there is a significant influence of facilities and infrastructure on the satisfaction of students at madrasah tsanawiyah in Blitar City; (5) there is a significant influence of the quality of educational services on the satisfaction of students at madrasah tsanawiyah in Blitar City; and (6) there is a significant and simultaneous influence of facilities, infrastructure, and the quality of educational services on the satisfaction of students at madrasah tsanawiyah in Blitar City.

**Keywords:** infrastructure, quality of educational services, student satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh sarana dan prasarana serta mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi dalam penelitian adalah siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar dengan jumlah populasi 3018 siswa. Pengambilan sampel penelitian ini yaitu menggunakan *proportional random sampling* dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 353 siswa. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) tingkat sarana dan prasarana di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik; (2) tingkat mutu layanan pendidikan di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik; (3) tingkat kepuasan siswa di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik; (4) terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar; (5) terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan pendidikan dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar; dan (6) terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar.

**Kata kunci:** sarana prasarana, mutu layanan pendidikan, kepuasan siswa

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam membangun peradaban suatu bangsa. Melalui pendidikan yang berkualitas sebuah negara dapat menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, kompetitif, dan mampu menghadapi tantangan global di era modern ini (Septiana et

al., 2023). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia menjadi perhatian utama bagi pemerintah dan berbagai pihak terkait. Salah satu aspek penting yang dapat mendukung terciptanya pendidikan berkualitas adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta mutu layanan pendidikan yang baik (Syahwalan et al., 2024). Kedua faktor ini diyakini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di sekolah.

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan komponen penting yang menunjang kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan (Ibrahim et al., 2022). Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 menyatakan bahwa sarana pendidikan mencakup peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses pembelajaran, seperti gedung sekolah, ruang kelas, meja, kursi, papan tulis, komputer, peralatan laboratorium, dan sebagainya. Sementara itu, prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan seperti halaman sekolah, taman, lapangan olahraga, jaringan listrik, dan infrastruktur lainnya. Kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, aman, dan kondusif bagi siswa sehingga dapat meningkatkan motivasi dan prestasi belajar mereka. Sebaliknya, kekurangan sarana dan prasarana dapat menghambat proses pembelajaran dan menurunkan semangat belajar siswa (Umar et al., 2024).

Selain itu, mutu layanan pendidikan juga memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan siswa (Sutisna, 2024). Pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan akan membuat siswa merasa nyaman dan dihargai selama mengikuti proses belajar mengajar (Srihandoko & Ayu, 2021). Selain itu, pendekatan yang baik dari staf sekolah kepada siswa juga menjadi aspek penting dalam mutu layanan pendidikan. Staf sekolah yang mampu membangun hubungan yang positif dengan siswa, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan dukungan dan bimbingan yang tepat akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan menyenangkan (Windasari et al., 2024). Aspek lain yang tidak kalah penting adalah kecakapan dan kompetensi staf sekolah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Staf sekolah yang cakap dalam menjalankan perannya akan mempermudah proses pembelajaran dan memberikan layanan terbaik kepada siswa (Yani & Srimulat, 2023).

Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan (Syadzili & Zulfa, 2022). Siswa yang puas dengan sarana dan prasarana serta mutu layanan pendidikan yang diberikan akan lebih termotivasi untuk belajar dan mengembangkan potensi diri mereka secara optimal (Abdurrahman, 2024). Selain itu, kepuasan siswa juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi sekolah di mata masyarakat. Sekolah yang memiliki siswa yang puas cenderung akan diminati oleh calon siswa baru dan mendapat kepercayaan dari orang tua

siswa. Sebaliknya, sekolah dengan tingkat kepuasan siswa yang rendah dapat mengalami penurunan jumlah siswa dan kehilangan kepercayaan masyarakat (Adnan et al., 2023).

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya hubungan positif antara sarana dan prasarana pendidikan dengan kepuasan siswa. Penelitian oleh Dunggio (2023) menyatakan bahwa sekolah yang memiliki fasilitas belajar yang lengkap, modern, dan nyaman cenderung memiliki siswa yang lebih puas dibandingkan sekolah dengan fasilitas yang kurang memadai. Selain itu, penelitian lain oleh Adnan et al., (2023) juga menemukan bahwa mutu layanan pendidikan, seperti kualitas pelayanan yang baik dan kurikulum yang relevan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dalam menempuh pendidikan.

Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Salah satu penelitian oleh Rahmawati dan Masruri (2022) menemukan bahwa sarana dan prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa jika dibandingkan dengan faktor lain, seperti kualitas guru, metode pembelajaran, dan lingkungan sekolah yang kondusif. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari dan Suryati (2022) juga menyatakan bahwa mutu layanan pendidikan tidak selalu berhubungan positif dengan kepuasan siswa, karena terdapat faktor lain yang mempengaruhi, seperti latar belakang keluarga, lingkungan sosial, dan motivasi belajar siswa itu sendiri.

Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dapat bervariasi dan dipengaruhi oleh konteks yang berbeda-beda. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh sarana dan prasarana serta mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan. Peneliti memilih madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar sebagai sekolah tujuan karena variasi karakteristik madrasah yang beragam, seperti status madrasah (negeri atau swasta), fasilitas, dan kualitas layanan pendidikan yang berbeda-beda. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat dan analisis data yang akurat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi pihak sekolah dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa dan kualitas pendidikan secara keseluruhan agar sekolah dapat terus bersaing dan menghasilkan lulusan yang berkualitas, memiliki daya saing tinggi, dan siap menghadapi tantangan zaman.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional dan model regresi linear berganda. Pendekatan kuantitatif dipilih berdasarkan filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian (Sugiyono, 2019). Metode korelasional digunakan untuk menyimpulkan dan mencari tahu keterkaitan antara dua variabel atau lebih tanpa melakukan manipulasi data (Agustianti et al., 2022). Adapun model regresi linear berganda diterapkan karena penelitian ini melibatkan lebih

dari satu variabel independen (Sholihah et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar yang berjumlah 3.018 siswa dari 7 madrasah meliputi MTs Diponegoro, MTs Hidayatullah, MTs Maarif NU, MTsN 1 Kota Blitar, MTsN 2 Kota Blitar, MTs Nurul Huda dan MTs Unggulan Perwanida. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh 353 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate random sampling* untuk memperoleh sampel yang representatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket tertutup kepada responden serta studi dokumentasi untuk memperoleh data pendukung.

Instrumen penelitian berupa angket dengan Skala Likert. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan validasi isi oleh ahli dan validasi konstruk. Pengukuran tingkat validitas konstruk butir pernyataan instrumen menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan SPSS 26. Item pernyataan dinyatakan valid jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 (5%) yakni  $r_{tabel}$  adalah 0,361 dengan  $N = 30$ . Berdasarkan hasil uji validitas, dari 74 item pernyataan 3 di antaranya tidak dinyatakan valid dan digugurkan dan tersisa 71 item pernyataan. Uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan program SPSS 26 di mana instrumen reliabel bila nilai Alpha Cronbach  $> 0,70$ . Nilai Alpha Cronbach instrumen penelitian ditemukan sebesar  $0,919 > 0,70$  untuk variabel  $X_1$  (sarana prasarana),  $0,941 > 0,70$  untuk variabel  $X_2$  (mutu layanan pendidikan) dan  $0,883 > 0,70$  untuk variabel  $Y$  (kepuasan siswa). Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis inferensial meliputi uji prasyarat (normalitas, linearitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (uji korelasi, regresi linear berganda, uji  $t$ , uji  $F$ , koefisien determinasi) menggunakan SPSS 26.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Deskripsi Data Tingkat Sarana Prasarana

Variabel sarana prasarana sebagai variabel independen pertama ( $X_1$ ) terdiri dari 6 sub variabel yang dikembangkan menjadi 15 indikator lalu dikembangkan lagi menjadi 31 item pernyataan. Untuk menentukan kategori kelas interval pada variabel sarana prasarana, hal yang dilakukan terlebih dahulu ialah menentukan *mean* dan standar deviasi dengan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 26. Diketahui nilai *mean* adalah 89.44 dan standar deviasi 9.254. Langkah selanjutnya ialah penentuan kategori kelas interval. Hasil kategori kelas interval pada variabel sarana prasarana dapat dilihat pada Tabel 1.

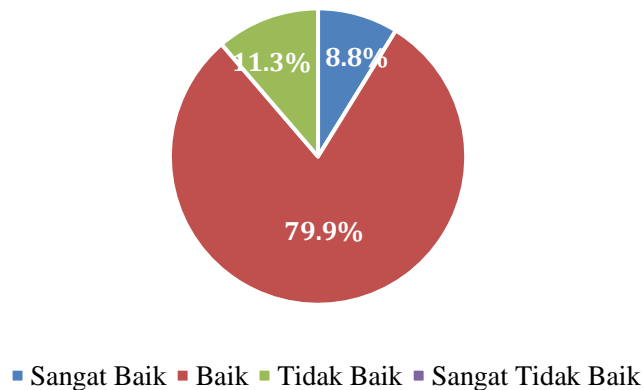
**Tabel 1. Kriteria Kelas Interval Sarana Prasarana ( $X_1$ )**

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
103 – 124	Sangat Baik	31	8.8%
79 – 102	Baik	282	79.9%

55 – 78	Tidak Baik	40	11.3%
31 – 54	Sangat Tidak Baik	0	0%
Total		353	100%

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa dari total 353 responden terdapat 31 responden atau 8.8% menyatakan bahwa sarana prasarana sekolah dalam kategori sangat baik, 282 responden atau 79.9% berada dalam kategori baik, dan terakhir 40 responden atau 11.3% berada dalam kategori tidak baik. Rata-rata atau *mean* yang diperoleh dari variabel sarana prasarana sebesar 89.44 yang berada pada rentang nilai 79-102 dengan kategori baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel sarana prasarana di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar menurut responden termasuk dalam kategori baik. Gambaran distribusi frekuensi variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) dalam bentuk diagram dapat dilihat pada Gambar 1.

**Sarana Prasarana ( $X_1$ )**



**Gambar 1. Diagram Pie Variabel Sarana Prasarana**

**Deskripsi Tingkat Mutu Layanan Pendidikan ( $X_2$ )**

Variabel mutu layanan pendidikan sebagai variabel independen kedua ( $X_2$ ) terdiri dari 5 sub variabel yang dikembangkan menjadi 12 indikator lalu dikembangkan lagi menjadi 24 item pertanyaan. Untuk menentukan kategori kelas interval pada variabel mutu layanan pendidikan, hal yang dilakukan terlebih dahulu ialah menentukan *mean* dan standar deviasi dengan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 26. Diketahui nilai *mean* adalah 68.05 dan standar deviasi 8.056. Langkah selanjutnya ialah penentuan kategori kelas interval. Hasil kategori kelas interval pada variabel sarana prasarana dapat dilihat pada Tabel 2.

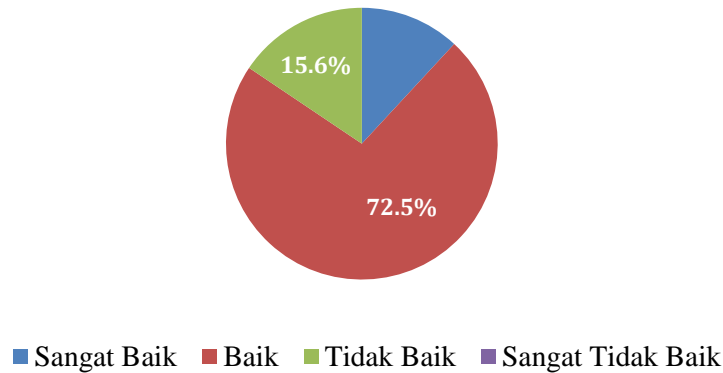
**Tabel 2. Kriteria Kelas Interval Mutu Layanan Pendidikan ( $X_2$ )**

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
78 – 96	Sangat Baik	42	11.9%
60 – 77	Baik	256	72.5%
42 – 59	Tidak Baik	55	15.6%

24 – 41	Sangat Tidak Baik	0	0%
Total		353	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari total 353 responden terdapat 42 responden atau 11.9% menyatakan bahwa sarana prasarana sekolah dalam kategori sangat baik, 256 responden atau 72.5% berada dalam kategori baik, dan terakhir 55 responden atau 15.6% berada dalam kategori tidak baik. Rata-rata atau *mean* yang diperoleh dari variabel sarana prasarana sebesar 68.05 yang berada pada rentang nilai 60-77 dengan kategori baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel mutu layanan pendidikan di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar menurut responden termasuk dalam kategori baik. Gambaran distribusi frekuensi variabel mutu layanan pendidikan (X2) dalam bentuk diagram dapat dilihat pada Gambar 2.

### Mutu Layanan Pendidikan (X2)



Gambar 2. Diagram Pie Variabel Mutu Layanan Pendidikan

### Deskripsi Tingkat Kepuasan Siswa (Y)

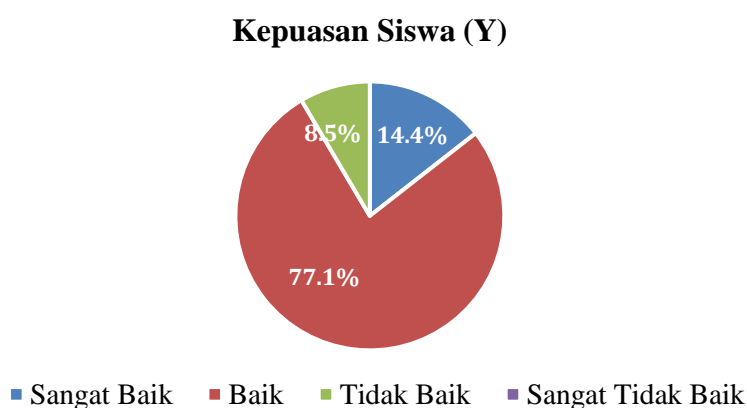
Variabel kepuasan siswa sebagai variabel dependen (Y) terdiri dari 4 sub variabel yang dikembangkan menjadi 8 indikator lalu dikembangkan lagi menjadi 16 item pertanyaan. Untuk menentukan kategori kelas interval pada variabel kepuasan siswa, hal yang dilakukan terlebih dahulu ialah menentukan *mean* dan standar deviasi dengan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 26. Diketahui nilai *mean* adalah 46.30 dan standar deviasi 4.832. Langkah selanjutnya ialah penentuan kategori kelas interval. Hasil kategori kelas interval pada variabel sarana prasarana dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Kelas Interval Kepuasan Siswa (Y)

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
52 – 64	Sangat Baik	51	14.4%
40 – 51	Baik	272	77.1%
28 – 39	Tidak Baik	30	8.5%
16 – 27	Sangat Tidak Baik	0	0%

Total	353	100%
-------	-----	------

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari total 353 responden terdapat 51 responden atau 14.4% menyatakan bahwa sarana prasarana sekolah dalam kategori sangat baik, 272 responden atau 77.1% berada dalam kategori baik, dan terakhir 30 responden atau 8.5% berada dalam kategori tidak baik. Rata-rata atau *mean* yang diperoleh dari variabel sarana prasarana sebesar 46.30 yang berada pada rentang nilai 40-51 dengan kategori baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar menurut responden termasuk dalam kategori baik. Gambaran distribusi frekuensi variabel kepuasan siswa (Y) dalam bentuk diagram dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 4.3 Diagram Pie Variabel Kepuasan Siswa**

**Uji Asumsi Data**

Uji asumsi data merupakan syarat mutlak yang harus dilalui dalam penelitian parametrik (Unaradjan, 2019). Uji asumsi data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: (1) uji normalitas; (2) uji multikolinearitas dan (3) uji heterokedastisitas. Uji asumsi data merupakan hal mutlak yang harus dilaksanakan sebelum uji hipotesis (Sholihah et al., 2023). Data uji asumsi data yang telah dilakukan dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

		<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		X1	X2	Y
N		353	353	353
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	<i>Mean</i>	106246.00	78806.37	51531.50
	<i>Std. Deviation</i>	12747.155	10941.307	6754.897
Most Extreme Differences	<i>Absolute</i>	0.047	0.045	0.045
	<i>Positive</i>	0.047	0.045	0.045
	<i>Negative</i>	-0.021	-0.015	-0.023
<i>Test Statistic</i>		0.047	0.045	0.045

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	,058 <sup>c</sup>	,076 <sup>c</sup>	,078 <sup>c</sup>
-------------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

**Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)**

Berdasarkan Tabel 4. terlihat hasil data pengolahan *software* SPSS menunjukkan bahwa: (1) nilai *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dari variabel sarana prasarana (X1) dan kepuasan siswa (Y) memiliki hasil nilai sebesar  $0.058 > 0.05$ . Oleh karena itu, dapat diambil sebuah konklusi bahwa variabel sarana prasarana (X1) memiliki sebaran data yang normal; (2) nilai *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dari variabel mutu layanan pendidikan (X2) dan kepuasan siswa (Y) memiliki hasil nilai sebesar  $0.076 > 0.05$ . Oleh karena itu, dapat diambil sebuah konklusi bahwa mutu layanan pendidikan (X2) memiliki sebaran data yang normal; dan (3) nilai *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dari variabel kepuasan siswa (Y) memiliki hasil nilai sebesar  $0.078 > 0.05$ . Oleh karena itu, dapat diambil sebuah konklusi bahwa variabel kepuasan siswa (Y) memiliki sebaran data yang normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Linearitas**

No.	Variabel	<i>Deviation from Linearity sig.</i>	F hitung	Keterangan
1.	Sarana Prasarana (X <sub>1</sub> ) dan Kepuasan Siswa (Y)	,662	0,903	Linear
2.	Mutu Layanan Pendidikan (X <sub>2</sub> ) dan Kepuasan Siswa (Y)	,068	2,117	Linear

Berdasarkan Tabel 5. hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS menunjukkan bahwa nilai *Deviation from Linearity sig.* untuk variabel sarana prasarana (X<sub>1</sub>) dan kepuasan siswa (Y) adalah 0.903, yang lebih besar dari 0.05, dan nilai F yang dihitung adalah  $0.903 < 3.021$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel sarana prasarana (X<sub>1</sub>) dan variabel kepuasan siswa (Y) adalah linier. Selanjutnya, nilai *Deviation from Linearity sig.* untuk variabel mutu layanan pendidikan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan siswa (Y) adalah 0.068, yang lebih besar dari 0.05, dan nilai F yang dihitung adalah  $2,117 < 3,021$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel mutu layanan pendidikan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan siswa (Y) adalah linier.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Coefficients<sup>a</sup> Standardized Coefficients</i>		T	Sig.	<i>Collinearity Statistics</i>	
	B	<i>Std. Error</i>	Beta				<i>Tolerance</i>	VIF
	(Constant)	26456,965	2919,369					9,063
X1	,072	,030	,137		2,428	,016	,724	1,381
X2	,221	,035	,357		6,348	,000	,724	1,381

**Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)**

Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui nilai *tolerance* untuk variabel sarana prasarana (X1) dan mutu layanan pembelajaran (X2) adalah  $0.724 > 0.10$ , sedangkan nilai VIF untuk variabel

sarana prasarana (X1) dan mutu layanan pembelajaran (X2) adalah  $1.381 < 10$ . Mengacu pada hasil pengolahan data dan dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

**Tabel 7. Hasil Uji Heterokedastisitas**

	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10021,039	1867,291			5,367	,000		
X1	-,031	,019	-,101		1,624	,105	,724	1,381
X2	-,027	,022	-,075		1,213	,226	,724	1,381

Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 7. nilai signifikansi variabel sarana prasarana (X<sub>1</sub>) bernilai 0,105, dan nilai signifikansi variabel mutu layanan pendidikan (X<sub>2</sub>) bernilai 0,226. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut telah melebihi 0,05. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data.

### Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan guna membuktikan kebenaran hipotesis atau pernyataan dugaan penelitian yang sifatnya masih sementara. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui regresi linear berganda. Data uji hipotesis penelitian yang telah dilakukan dipaparkan sebagai berikut:

#### Analisis Korelasi Pearson Product Moment

Korelasi *Pearson Product Moment* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui derajat hubungan variabel X (sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan) dengan variabel Y (prestasi belajar siswa). Dalam analisis ini dilakukan dengan membandingkan taraf signifikansi  $> 0,05$  atau  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan jika signifikansi  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel maka  $H_1$  ditolak. Berdasarkan tabel *product moment* dengan 353 responden maka  $r$  tabel = 0,104.

**Tabel 8. Hasil Analisis Korelasi Pearson Product Moment**

		Correlations		
		X1	X2	Y
X <sub>1</sub>	Pearson Correlation	1	,525**	,324**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	353	353	353
X <sub>2</sub>	Pearson Correlation	,525**	1	,429**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	353	353	353
Y	Pearson Correlation	,324**	,429**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	

N	353	353	353
---	-----	-----	-----

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

Pada Tabel 8. variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) memperoleh koefisien korelasi sebesar 0,324 > 0,104 atau dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, terdapat hubungan yang signifikan antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dengan kepuasan siswa (Y). Selanjutnya, variabel mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,429 > 0,104 atau dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) dengan kepuasan siswa (Y). Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif yaitu karena r hitung mendekati +1 antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dan mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa (Y). Artinya, semakin meningkat variabel independen, semakin meningkat pula nilai variabel dependen. Derajat hubungan kedua variabel yaitu berkorelasi lemah untuk variabel  $X_1$  terhadap Y sebesar 0,324 dan berkorelasi sedang untuk variabel  $X_2$  terhadap Y sebesar 0,429.

### **Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Uji t dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap kepuasan siswa (Y). Variabel independen dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini yaitu 1,967. Hasil uji t variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap kepuasan siswa (Y) dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Hasil Uji T Variabel Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Siswa**

	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33269,192	2862,983		11,620	,000
X1	,172	,027	,324	6,424	,000

**Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)**

Berdasarkan Tabel 9. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) sebesar  $0,00 < 0,05$ .  $T_{hitung}$  dalam pengujian ini sebesar 6,424 > 1,967. Oleh sebab itu, maka diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan siswa di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar.

### Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar

Uji t dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ). Variabel independen dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini yaitu 1,967. Hasil uji t untuk variabel mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10. Hasil Uji T Variabel Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa**

	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30656,017	2368,155		12,945	,000
X2	,265	,030	,429	8,899	,000

Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 10. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) sebesar  $0,00 < 0,05$ .  $T_{hitung}$  dalam pengujian ini sebesar  $8,899 > 1,967$ . Oleh sebab itu, maka diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar.

### Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar

Uji F dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh secara simultan dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh sarana prasarana ( $X_1$ ) dan mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ). Kedua variabel independen dapat dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Nilai  $F_{tabel}$  dalam penelitian ini yaitu 3,021. Hasil uji F untuk variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) dan mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11. Hasil Uji F**

	Sum of Squares	ANOVA <sup>a</sup>		F	Sig.
		Df	Mean Square		
Regression	3173879385,935	2	1586939692,967	43,099	,000b
Residual	12887399848,309	350	36821142,424		
Total	16061279234,244	352			

Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 11. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) dan mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) sebesar  $0,00 < 0,05$ .  $F_{hitung}$  dalam pengujian ini sebesar  $43,099 > 3,021$ . Oleh sebab itu, maka diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan secara simultan terhadap kepuasan siswa di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang dirancang dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan terikat di mana variabel yang digunakan dalam suatu penelitian lebih dari satu. Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 12.

**Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients <i>Beta</i>	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	26456,965	2919,369		9,063	,000
X1	,072	,030	,137	2,428	,016
X2	,221	,035	,357	6,348	,000

Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 12. maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) adalah 0,072 dan menyatakan bahwa setiap penambahan variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi peningkatan pada variabel kepuasan siswa ( $Y$ ) sebesar 0,072 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Sedangkan, koefisien regresi variabel mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) adalah 0,221 dan menyatakan bahwa setiap penambahan variabel mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi peningkatan pada variabel kepuasan siswa ( $Y$ ) sebesar 0,221 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

**Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Analisis koefisien determinan (*R-square*) dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar sumbangan pengaruh yang diberikan antara variabel bebas dan variabel terikat sebagai salah satu bentuk upaya untuk meramalkan kontribusi yang diberikan oleh variabel tersebut. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 13.

**Tabel 13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model	<i>Model Summary</i>			
	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,445 <sup>a</sup>	,198	,193	6068,043

Sumber: hasil output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 13. dapat diketahui bahwa besar *R-square* atau koefisien determinasi sebesar 0,198 dan menunjukkan jika proporsi pengaruh X1 dan X2 terhadap variabel Y sebesar 19,8%. Artinya, variabel sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan terhadap variabel kepuasan siswa memiliki proporsi pengaruh sebesar 19,8%, sedangkan sisanya 80,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian model regresi linier ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Sarana Prasarana Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan hasil uji deskriptif data dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa menurut perspektif siswa tingkat sarana prasarana madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik dan memadai. Dalam evaluasi kondisi fisik sarana dan prasarana, termasuk gedung, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, fasilitas olahraga, dan lainnya ditemukan bahwa mayoritas sarana tersebut tersedia dan berada dalam kondisi baik. Gedung-gedung madrasah tsanawiyah di Kota Blitar secara umum terawat dengan baik, ruang kelas dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran, perpustakaan memiliki koleksi yang cukup lengkap dan terjaga, serta laboratorium dan fasilitas olahraga memenuhi standar untuk kegiatan praktik dan kebugaran siswa.

Meskipun kondisi sarana prasarana di madrasah tsanawiyah di Kota Blitar dapat dikatakan baik, menurut perspektif siswa beberapa aspek mungkin diperlukan peningkatan terkait dengan pembersihan, pemeliharaan rutin dan penambahan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas penggunaan sarana tersebut dalam mendukung proses pendidikan. Permasalahan tersebut hampir sama dengan sebuah studi oleh Ostwal (2021) yang dilakukan di India di mana permasalahan yang dihadapi siswa terkait aspek sarana dan prasarana adalah kurangnya kebersihan lingkungan dan kurangnya jumlah fasilitas sekolah. Masalah tersebut dapat menghambat perkembangan akademik dan kepuasan siswa serta menciptakan atmosfer stres.

Sarana dan prasarana sekolah memegang peranan penting dalam menumbuhkan kepuasan, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung bagi siswa. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2021) yang menyatakan bahwa proses pembelajaran dan kepuasan siswa sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah sarana dan prasarana pendidikan. Setiap sekolah diwajibkan memiliki sarana dan prasarana yang memadai, karena setiap unit pendidikan menyadari bahwa tujuan organisasi harus didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap serta siap digunakan. Sarana dan prasarana tersebut dapat memengaruhi kemampuan dan kemauan belajar siswa, karena dengan ketersediaan fasilitas sekolah yang lengkap siswa merasa puas dan termotivasi untuk belajar melalui fasilitas seperti perpustakaan, laboratorium, lapangan olahraga, dan lain sebagainya yang dapat meningkatkan

pengetahuan siswa. Oleh karena itu, diperlukan sarana prasarana yang baik dan optimal agar dapat digunakan dalam jangka panjang untuk mendukung kegiatan pembelajaran (Adinda & Wulandari, 2023).

Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa secara signifikan (Kholidah et al., 2020). Kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana sekolah menjadi hal yang penting karena akan berdampak pada motivasi belajar, kesejahteraan, dan pencapaian akademik siswa (Deepa, 2022). Ketika siswa merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah, mereka cenderung lebih fokus dan bersemangat dalam mengikuti pembelajaran. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai juga dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan siswa dalam menjalani aktivitas sekolah sehari-hari (Kholili & Fajaruddin, 2020). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sarana dan prasarana madrasah tsanawiyah di Kota Blitar yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan siswa.

### **Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan hasil uji deskriptif data dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa menurut perspektif siswa tingkat mutu layanan pendidikan madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan prima yang dilakukan staf sekolah berdasarkan lima aspek, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance* sudah dapat dikatakan baik tetapi masih perlu ditingkatkan. Pernyataan tersebut menandakan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam memberikan pelayanan kepada siswa telah mencapai standar yang diharapkan. Namun demikian, perlu diingat bahwa evaluasi terhadap mutu layanan pendidikan bersifat subjektif dan dapat berbeda-beda antara siswa. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan mutu layanan pendidikan yang lebih baik lagi untuk masa mendatang (Serang & Nawir, 2024).

Indikator mutu layanan pendidikan yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa dalam penelitian ini adalah pendapat Zulkarnain & Sumarsono (2015) yang meliputi: (1) bukti langsung (*tangibles*); (2) keandalan (*reliability*); (3) daya tanggap (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); dan (5) empati (*emphaty*). Pemilihan indikator tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami & Regita (2023) yang menyatakan bahwa memang benar bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti nyata, keandalan, dan empati yang didasarkan pada penelitiannya yang menggunakan analisis regresi linier berganda dengan model Servqual. Populasi penelitian ini terdiri dari 132 mahasiswa aktif program studi teknik industri yang terdaftar pada tahun 2016 hingga 2019. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa reliabilitas (Sig. 0.039 < 0.05) dan jaminan

(Sig.  $0.000 < 0.05$ ) secara signifikan mempengaruhi kepuasan siswa. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa bukti nyata, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Indikator *tangible* menunjukkan kualitas fisik dari layanan pendidikan yang diberikan yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan fasilitas pendukung yang tersedia di sekolah dapat dikatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan belajar telah dirancang dan dipelihara dengan baik, memberikan kenyamanan dan dukungan bagi siswa dalam proses pembelajaran. *Responsiveness* mengacu pada kemampuan sekolah untuk merespons kebutuhan dan keinginan siswa dengan cepat dan efisien. Keterlibatan aktif staf sekolah dalam menanggapi masalah-masalah siswa, baik itu akademis maupun non-akademis, menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap siswa merasa didengar dan diperhatikan.

*Reliability* menunjukkan konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan oleh sekolah dalam kategori baik dan mampu memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan, maka hal ini mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan pendidikan yang berkualitas dan dapat dipercaya. *Empathy* menggambarkan kemampuan staf sekolah untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan siswa dengan empati dan pengertian yang menunjukkan bahwa tidak hanya pendidikan formal yang ditekankan, tetapi juga perhatian terhadap kesejahteraan emosional siswa. *Assurance* mencakup kepercayaan dan keyakinan siswa bahwa staf sekolah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang memadai. Jika siswa memiliki kepercayaan ini, maka hal ini dapat dianggap sebagai indikator keberhasilan dalam membangun reputasi sekolah yang kuat di mata siswa dan masyarakat (Khaidir, 2024).

Staf sekolah yang menyediakan layanan bermutu memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pembelajaran di suatu lembaga pendidikan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan sekolah, tetapi juga berperan dalam menyediakan dukungan administratif dan teknis bagi guru dan siswa. Dengan menjaga fasilitas sekolah yang baik, staf sekolah membantu menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan aman, yang berkontribusi pada kenyamanan dan konsentrasi siswa dalam proses pembelajaran. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Waziana et al., (2022) bahwa staf sekolah berperan aktif dalam penyelenggaraan sekolah, menjamin mutu pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia yang profesional, dengan tetap menjaga kode etik pendidikan.

Selain itu, staf sekolah juga berperan dalam mendukung kebutuhan individual siswa. Mereka sering kali menjadi sosok yang dapat diandalkan bagi siswa yang membutuhkan bantuan atau dukungan tambahan di luar kelas. Dengan memberikan perhatian dan dukungan yang

diperlukan, staf sekolah dapat membantu meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri siswa, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada hasil belajar dan kepuasan siswa secara keseluruhan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian oleh Bell (2022) bahwa interaksi yang bermutu, hangat dan penuh hormat dengan staf, menekankan kemudahan didekati, empati, kepekaan, dan kepedulian, sangat penting untuk meningkatkan hasil belajar dan kepuasan siswa. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya mutu layanan pendidikan madrasah tsanawiyah di Kota Blitar yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan siswa.

### **Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan hasil uji deskriptif data dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa berdasarkan perspektif siswa, tingkat kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar terhadap sekolah termasuk dalam kategori baik dan sudah sesuai dengan harapan mereka. Dalam penelitian ini, konteks kepuasan siswa merujuk pada tingkat rasa senang atau puas siswa setelah membandingkan harapan mereka terhadap pelayanan pendidikan yang disediakan sekolah (Fauziah et al., 2023). Hal ini mencakup persepsi positif atau negatif siswa terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman belajar mereka (Adnan et al., 2023).

Kepuasan siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Ketika siswa merasa puas dengan pengalaman belajar mereka, hal itu mencerminkan bahwa lembaga pendidikan tersebut berhasil dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan harapan siswa. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian oleh Haryono & Anggraini (2021) bahwa kepuasan siswa terhadap layanan sekolah bergantung pada kualitas layanan dan merupakan indikator keberhasilan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, memprioritaskan kepuasan siswa bukan hanya merupakan tanggung jawab moral lembaga pendidikan, tetapi juga kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan (Dewi & Erta, 2023).

Kepuasan siswa tidak hanya mencerminkan tingkat keberhasilan sistem pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa, tetapi juga memiliki dampak yang luas pada motivasi belajar, keterlibatan, dan pencapaian akademis siswa. Pernyataan tersebut didukung penelitian oleh Buzzai et al., (2021) bahwa kepuasan siswa berkorelasi positif dengan keterlibatan akademik, dan keterlibatan akademik dikaitkan dengan peningkatan prestasi akademik. Ketika siswa merasa puas dengan pengalaman belajar mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk belajar, lebih aktif berpartisipasi dalam proses pembelajaran, dan lebih mungkin mencapai hasil yang lebih baik.

Selain itu, kepuasan siswa juga berhubungan dengan iklim belajar yang positif, di mana siswa merasa diterima, didukung, dan dihargai, yang pada gilirannya menciptakan lingkungan

yang kondusif untuk pertumbuhan akademis dan emosional. Cayubit (2022) berpendapat bahwa lingkungan belajar berpengaruh positif terhadap motivasi akademik, strategi belajar, dan keterlibatan mahasiswa, yang berkontribusi terhadap prestasi dan kesuksesan siswa. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa yang baik akan sangat berpengaruh kepada *output* penyelenggaraan pendidikan sehingga kepuasan siswa sangat berperan penting sebagai upaya pencapaian tujuan pendidikan dan menilai keberhasilan suatu sekolah.

### **Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil yaitu terdapat pengaruh antara sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ). Dari hasil analisis hipotesis tersebut,  $H_0$  yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara  $X_1$  dan  $Y$  ditolak, artinya yaitu terdapat pengaruh signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana prasarana terbukti menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dan perhatian terhadap pengembangan serta pemeliharaan sarana prasarana di Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar dapat dianggap sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa. Pihak sekolah dapat memprioritaskan alokasi sumber daya untuk meningkatkan atau memperbaiki sarana prasarana sebagai bagian dari upaya untuk memastikan pengalaman pendidikan yang lebih baik dan memuaskan bagi siswa (Wijaya, 2022).

Kesimpulan penelitian tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Sopiadin & Sikumbang (2010) bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu: (1) sarana dan prasarana, (2) kualitas mengajar guru, (3) mutu layanan sekolah, (4) budaya sekolah, dan (5) iklim sekolah. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dalam konteks ini adalah siswa Tjiptono (2014) berpendapat bahwa terdapat 5 hal yang perlu diperhatikan yaitu: (1) sarana prasarana yang bermutu; (2) iklim kekeluargaan; (3) rencana pendidikan jangka panjang; (4) prioritas pada layanan optimal; dan (5) metode pembelajaran yang digunakan. Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa secara signifikan (Kholidah et al., 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Uswah et al., (2022) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan siswa. Koefisien determinasi sebesar 0,345 yang berarti 34,5% kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh sarana prasarana. Dunggio (2023) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai  $t_{hitung} = 2,243$  dan nilai

signifikansi hitung = 0,029 dan jumlah pengaruh sebesar 15,19%. Fasilitas yang memadai, seperti peralatan pembelajaran yang lengkap dapat membantu mendukung proses pembelajaran yang efektif. Peralatan pembelajaran yang modern dapat membantu meningkatkan kualitas pembelajaran dan memberikan pengalaman belajar yang lebih menarik dan bermakna bagi siswa. Dengan adanya fasilitas tersebut, pengalaman belajar mahasiswa dapat meningkat, sehingga meningkatkan juga kepuasan mereka terhadap lingkungan pembelajaran.

### **Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil yaitu terdapat pengaruh antara mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ). Dari hasil analisis hipotesis tersebut,  $H_0$  yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara  $X_2$  dan  $Y$  ditolak, artinya yaitu terdapat pengaruh signifikan antara mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan pendidikan terbukti menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hal ini menegaskan pentingnya upaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di institusi pendidikan. Sekolah dapat fokus pada pengembangan strategi dan program untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan guna memastikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi siswa (Wijaya, 2022).

Kesimpulan penelitian tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Sopiadin & Sikumbang (2010) bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu: (1) mutu layanan pendidikan, (2) kualitas mengajar guru, (3) sarana dan prasarana, (4) budaya sekolah, dan (5) iklim sekolah. Sedangkan, menurut Susetyo et al., (2022) faktor yang memengaruhi kepuasan siswa yaitu: (1) Faktor mutu layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa yang dihubungkan dengan pentingnya pelayanan yang memenuhi kebutuhan siswa; (2) faktor citra mengacu pada kesan keseluruhan yang dibentuk dalam pikiran masyarakat tentang sebuah sekolah; dan (3) faktor nilai yang dirasakan yang merujuk pada evaluasi dari konsumen tentang kegunaan suatu produk berdasarkan persepsi yang diperoleh, yang juga berperan dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap pengalaman belajar mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dunggio (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai  $t$  hitung = 3,732 dan nilai signifikansi hitung = 0,000 serta kontribusi pengaruh sebesar 29,01%. Pelayanan yang baik dari segi akademik maupun administrasi, dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya,

penelitian yang dilakukan oleh Uswah et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,527 yang berarti 52,7% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pendidikan. Mutu dalam penyediaan layanan pendidikan seperti tanggapan terhadap kebutuhan siswa dan kemudahan dalam prosedur administrasi, memiliki dampak pada tingkat kepuasan siswa baik secara kolektif maupun secara individual. Ini berarti bahwa jika pelayanan pendidikan ditingkatkan dalam salah satu area tersebut, akan berdampak pada tingkat kepuasan siswa terkait area tersebut. Hal ini menegaskan bahwa memberikan perhatian pada kualitas layanan administrasi adalah krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa secara menyeluruh.

Hasil penelitian yang relevan lainnya yaitu oleh Herman (2022) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji determinasi menunjukkan ( $R^2$ ) sebesar 0,849. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 84,9% terhadap kepuasan mahasiswa sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Dengan pelayanan yang memadai dan responsif, mahasiswa merasa didukung dalam proses pembelajaran dan kegiatan administratif, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan dari pengalaman belajar mereka.

### **Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi siswa terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dan mutu layanan pendidikan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Kesimpulan yang didapat tersebut merupakan hasil akhir penelitian yang diperoleh dari penyebaran angket kepada siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Selanjutnya, ditinjau dari hasil penelitian lebih mendalam dapat dinyatakan bahwa jika terdapat peningkatan pada sarana prasarana maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan siswa. Jika terdapat peningkatan pada mutu layanan pembelajaran maka akan terjadi pula peningkatan kepuasan siswa. Ketiga variabel tersebut dinyatakan saling berkaitan dan berkesinambungan. Dari hasil analisis deskriptif antara sarana prasarana, mutu layanan pendidikan dan kepuasan siswa tampak selaras dan ketiganya berada dalam kategori tinggi.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naulanda et al., (2022) yang menyoroti pentingnya mutu layanan pendidikan dan sarana prasarana universitas dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam konteks ini, temuan tersebut menegaskan bahwa mutu pelayanan pendidikan dan sarana prasarana memiliki dampak langsung terhadap persepsi kepuasan mahasiswa. Sarana prasarana, seperti fasilitas fisik dan teknologi yang tersedia

di lingkungan pendidikan, dapat mempengaruhi pengalaman belajar siswa secara keseluruhan. adanya sarana prasarana yang memadai meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses siswa terhadap pendidikan, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka. Selain itu, mutu layanan pendidikan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi siswa terhadap pengalaman belajar mereka. Ketika siswa merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan memiliki standar yang tinggi, termasuk kualitas pengajaran, bimbingan, dan dukungan siswa, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman pendidikan mereka secara keseluruhan.

Dunggio (2023) berpendapat bahwa secara bersamaan, baik sarana prasarana dan standar pelayanan yang tinggi memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, dengan sumbangan pengaruh sebesar 44,20%. Ketersediaan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang berkualitas menjadi faktor krusial dalam menciptakan atmosfer belajar yang mendukung dan memenuhi kebutuhan siswa. Shahbana et al., (2021) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa Mutu layanan akademik dan sarana/prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien regresi masing-masing 0,510 dan 0,477. Kombinasi kedua faktor ini juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,924. Hasil ini mengindikasikan pentingnya perhatian terhadap kualitas layanan akademik, sarana, dan prasarana sebagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan akademik.

Penelitian oleh Noor & Tanzil (2020) menunjukkan bahwa sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan siswa dalam lingkungan pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti reliabilitas layanan, respons terhadap kebutuhan siswa, serta ketersediaan fasilitas fisik seperti gedung kampus dan peralatan kelas memainkan peran penting dalam memenuhi harapan siswa. Pengelolaan fasilitas pendidikan yang baik juga menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang efektif. Kepuasan siswa sangat dipengaruhi oleh sejauh mana layanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan siswa, penting bagi lembaga pendidikan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan mutu layanan akademik serta fasilitas pendidikan yang mereka sediakan. Dengan demikian, dapat dihasilkan pengalaman pendidikan yang lebih memuaskan dan berkualitas bagi siswa.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) tingkat sarana dan prasarana di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar

termasuk dalam kategori baik; (2) tingkat mutu layanan pendidikan di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik; (3) tingkat kepuasan siswa di madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar termasuk dalam kategori baik; (4) terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Artinya, jika mutu sarana prasarana meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan siswa; (5) terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan pendidikan dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar. Artinya, jika mutu layanan pendidikan meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan siswa; dan (6) terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan dengan kepuasan siswa madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan, saran yang diberikan peneliti yaitu: (1) Kepala Kementerian Agama Kota Blitar untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kondisi sarana dan prasarana sekolah dan mengidentifikasi area di mana perbaikan atau peningkatan dapat dilakukan untuk memastikan kecukupan dan kualitas yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran; (2) Kepala madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar perlu mengadakan peningkatan perencanaan pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana sekolah untuk mempertahankan tingkat kepuasan siswa serta melakukan pengawasan secara rutin terhadap kinerja staf kependidikan untuk memastikan tugas dan kewajiban dari masing-masing staf sekolah; (3) Waka sarana dan prasarana madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar untuk terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas pendidikan di madrasah; (4) Kepala tata usaha madrasah tsanawiyah se-Kota Blitar untuk memperhatikan peningkatan koordinasi dengan staf pengelolaan administrasi sekolah; dan (5) peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya dengan menambah variabel yang belum ada dalam penelitian. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat juga mengusulkan strategi atau intervensi yang dapat meningkatkan kepuasan siswa berdasarkan temuan dari penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdurrahman, A. (2024). Strategi untuk Meningkatkan Mutu Lulusan pada Program Unggulan Bahasa di SMA Nurul Jadid. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 10(1), 114–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.31949/educatio.v10i1.6763>
- Adinda, W., & Wulandari, R. (2023). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Proses Meningkatkan Kemampuan Belajar Anak Usia Dini. *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary*, 2(1), 128–135. <https://azramedia-indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/significant/article/view/680>
- Adnan, A. N., Nasrul, N., & Putera, A. (2023). Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMKN 6 Kendari yang Dimediasi oleh Citra Sekolah. *Jurnal Manajemen, Bisnis*

- dan Organisasi (*JUMBO*), 7(2), 399–410.  
<https://journal.uho.ac.id/index.php/jumbo/article/view/582>
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., & Ikhrum, F. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Makassar: Tohar Media.
- Bell, K. (2022). Increasing Undergraduate Student Satisfaction in Higher Education: The Importance of Relational Pedagogy. *Journal of Further and Higher Education*, 46(4), 490–503. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1985980>
- Buzzai, C., Sorrenti, L., Costa, S., Toffle, M. E., & Filippello, P. (2021). The Relationship Between School-basic Psychological Need Satisfaction and Frustration, Academic Engagement and Academic Achievement. *School Psychology International*, 42(5), 497–519. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/01430343211017170>
- Cayubit, R. F. O. (2022). Why Learning Environment Matters? An Analysis on How the Learning Environment Influences the Academic Motivation, Learning Strategies and Engagement of College Students. *Learning Environments Research*, 25(2), 581–599. <https://doi.org/10.1007/s10984-021-09382-x>
- Deepa, D. (2022). A Study of Impact of School Teaching-Learning Facilities on Psychological Competencies of Adolescence. *Shanlax International Journal of English*, 11(1), 58–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.34293/english.v11i1.5324>
- Dewi, H., & Erta, E. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Empiricism Journal*, 4(1), 261–270. <https://doi.org/https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1322>
- Dunggio, T. (2023). Hubungan antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>
- Fauziah, A., Riyadi, A., & Hamidah, N. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MIS Mathlail Khoir Kecamatan Bojong Gede Bogor. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(1), 106–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/manageria.v3i2.615>
- Haryono, S. E., & Anggraini, H. (2021). Analysis of Student Satisfaction Against Teacher Services at SMA Sabilurosyad Malang. *Proceedings of the 2nd Annual Conference on Social Science and Humanities*, 71–74. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210413.017>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Ibrahim, I., Prasetyo, A., Niswah, C., & Zulkipli, Z. (2022). Sarana dan Prasarana Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(3), 170–181. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i3.578>
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, (2005). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/49369/pp-no-19-tahun-2005>
- Khaidir, M. (2024). Implementasi Manajemen Mutu Layanan Khusus dalam Meningkatkan Daya Saing Sekolah. *Unisan Jurnal*, 3(1), 733–745. <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/2150>
- Kholidah, K., Nyong, E., & Ruchana, S. (2020). Application of Facility and Infrastructure Management in Improving Student Satisfaction. *Proceedings of The ICECRS*, 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/icecrs2020389>
- Kholili, A. N., & Fajaruddin, S. (2020). Manajemen Strategik Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 53–69. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21831/jamp.v8i1.31630>
- Naulanda, N., Rochmah, S., & Wanto, A. H. (2022). Quality of Administrative Services and Campus Infrastructure on Student Satisfaction with Student Loyalty as Intervening

- Variables at The Faculty of Administrative Science Universitas Brawijaya. *Wacana: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 25(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2022.025.01.04>
- Noor, L. K., & Tanzil, F. F. (2020). The Effect of Service Quality Education Academic and Facilities Student Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(02). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1047>
- Ostwal, S. V. (2021). Infrastructure and Primary School Students. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9, 547–550.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22214/IJRASET.2021.33683>
- Rahmawati, M., & Masruri, M. S. (2022). Pengaruh Metode Pembelajaran dan Lingkungan Sekolah terhadap Kepuasan Belajar Siswa di SMP Negeri 3 Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(5), 408–417.  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/41691>
- Sari, D. P., & Suryati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik, Lingkungan Keluarga, dan Motivasi Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(1), 69–79.  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/37870>
- Septiana, S., Wicaksono, R. N., Saputri, A. W., Fawwazillah, N. A., & Anshori, M. I. (2023). Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia untuk Masa yang Mendatang. *Student Research Journal*, 1(5), 446–466.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705>
- Serang, A. Y., & Nawir, M. S. (2024). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMA IT Insan Cendekia Jayapura. *Jurnal Pendidikan Inovatif*, 6(2).  
<https://journalpedia.com/1/index.php/jpi/article/view/1059>
- Shahbana, E. B., Timan, A., & Sultoni, S. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 6(5), 772–778.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847>
- Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102–110. <https://doi.org/https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>
- Siregar, N., & Aziza, S. (2021). Optimization of Facilities and Infrastructure Management in Improving the Quality of Learning. *Jurnal Tarbiyah*, 28(1), 30–43.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/tar.v28i1.905>
- Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Srihandoko, W., & Ayu, F. R. P. (2021). Peranan Customer Servis dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Sutisna, A. Y. (2024). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya. *Unisan Jurnal*, 3(3), 407–417. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/2438>
- Syadzili, M. F. R., & Zulfa, F. (2022). Strategi Merealisasikan Pendidikan Dasar Islam yang Kompetitif di MI Perwanida Blitar. *Tasyri: Jurnal Tarbiyah-Syariah-Islamiah*,

29(01), 29–42. <https://e-journal.stai-iu.ac.id/index.php/tasyri/article/download/158/87>

- Syahwalan, S., Patimah, S., Warisno, A., & Murtafiah, N. H. (2024). Analisis Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar 2 Ulak Paceh Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Journal on Education*, 6(2), 15156–15166. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.5386>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, S., Senang, S., & Sunardi, S. (2024). Peningkatan Mutu Pembelajaran Melalui Pengembangan Sarana dan Prasarana. *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 4(1), 16–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v4i1.1552>
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Unika Atma Jaya.
- Uswah, U., Muljono, H., & Musringudin, M. (2022). The Effect of Quality of Academic Services and Infrastructure on Student Satisfaction at Uhamka Postgraduate School. *JKP / Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 5(1), 652–659. <https://doi.org/10.22236/jkpuhamka.v5i1.9233>
- Utami, E., & Regita, D. B. A. (2023). Analysis of Student Satisfaction with Student Affairs Unit Services: A Case Study of the Industrial Engineering Study Program at XYZ University. *Journal of Novel Engineering Science and Technology*, 2(2), 46–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.56741/jnest.v2i02.370>
- Waziana, W., Andewi, W., & Suningsih, S. (2022). Analysis of the Role of Education Personnel in School Administration. *JLCEdu (Journal of Learning and Character Education)*, 2(2), 43–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.56327/jlcedu.v2i2.41>
- Wijaya, D. (2022). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Windasari, W., Vrachmadhani, V. V., & Risky, B. A. (2024). Analisis Kinerja Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SDN Lontar II Surabaya. *Masaliq*, 4(3), 600–620. <https://doi.org/https://doi.org/10.58578/masaliq.v4i3.2895>
- Yani, J., & Srimulat, F. E. (2023). *Administrasi Pendidikan*. Purwokerto: Tatakata Grafika.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Penerbit Gunung Samudera.