ALSYS
Jurnal Keislaman dan Ilmu Pendidikan

e-ISSN : 2808-540X
p-ISSN : 2808-7119

Terindeks: Copernicus, Sinta 5, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/alsys.v5i3.5758

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VIII DI MADRASAH TSANAWIYAH UNWAANUNNAJAH

The Effect of Educational Service Quality on Student Satisfaction in Grade VIII at Madrasah Tsanawiyah Unwaanunnajah

Nadia Rizki Awalia[1], Mohammad Muhtadi[2], Arif Nurhidayat[3]
Sekolah Tinggi Al-Amanah Al-Gontory Tangerang Selatan
nadia.jkt123@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Apr 13, 2025	Apr 27, 2025	May 9, 2025	May 14, 2025

Abstract

This study is motivated by the limited research on the relationship between the quality of educational services and student satisfaction, despite this phenomenon significantly impacting the learning experience in Islamic educational institutions. The aim of this research is to measure the effect of the quality of educational services on the satisfaction of eighth-grade students at MTs Unwaanunnajah. This study employed a quantitative approach with a survey design, involving 78 respondents selected using saturated sampling technique. Data were collected through a questionnaire and analyzed using SPSS version 29, with validity tests, reliability tests (Alpha Cronbach), normality tests, linearity tests, and simple linear regression analysis. The results indicate a positive and significant effect of the quality of educational services on student satisfaction, with an F value of 26.734 ($p < 0.001$) and a correlation coefficient of 0.510, which is categorized as moderate. The coefficient of determination (R^2) value of 0.260 indicates that 26.0% of student satisfaction is influenced by the quality of educational services, while the remaining 74.0% is influenced by other variables. These

AlSys is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

findings support the objectives of the research and reinforce the theory that dimensions of service quality, which include responsiveness, assurance, tangibility, empathy, and reliability, play a crucial role in shaping student learning satisfaction. The main conclusion of this study is that improving the quality of educational services can enhance student satisfaction. The implications of this research include theoretical contributions to enriching the literature on the quality of Islamic educational services, as well as practical recommendations for school management to continuously improve service quality. This study also opens opportunities for further research with a broader scope and comparisons across institutions.

Keywords: Quality of Educational Services; Student Satisfaction; MTs Unwaanunnajah; Simple Linear Regression; Quantitative Research.

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terbatasnya studi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik, meskipun fenomena ini berdampak signifikan terhadap pengalaman belajar di lembaga pendidikan Islam. Tujuan penelitian ini adalah mengukur pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Unwaanunnajah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, melibatkan 78 responden yang dipilih melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 29, dengan uji validitas, uji reliabilitas (Alpha Cronbach), uji normalitas, uji linearitas, dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik, dengan nilai F sebesar 26,734 ($p < 0,001$) dan koefisien korelasi sebesar 0,510 yang tergolong dalam kategori sedang. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,260 mengindikasikan bahwa 26,0% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan, sementara sisanya 74,0% dipengaruhi oleh variabel lain. Temuan ini mendukung tujuan penelitian dan memperkuat teori bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan belajar peserta didik. Simpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik. Implikasi penelitian ini mencakup kontribusi teoretis dalam pengayaan literatur tentang kualitas layanan pendidikan Islam, serta rekomendasi praktis bagi pengelola sekolah untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan perbandingan antar lembaga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pendidikan; Kepuasan Peserta Didik; MTs Unwaanunnajah; Regresi Linier Sederhana; Penelitian Kuantitatif.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang, Pendidikan bersifat dinamis yang selalu berkembang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman. Pemerintah selalu berusaha agar kualitas Pendidikan di Indonesia tidak tertinggal dari negara lain yang ada di dunia (Adhikari et al.,

2020). Pemerintah mendirikan sekolah maupun perguruan tinggi baru melengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana serta Pendidikan dan tenaga kependidikan (Dangaiso et al., 2023). Sarana dan prasarana penunjang Pendidikan merupakan faktor penilaian yang cukup penting (Akbar et al., 2025).

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat (Ravinetto et al., 2018).

Dalam dunia Pendidikan mengukur tingkat kepuasan orang tua dan peserta didik terhadap layanan Pendidikan menjadi hipotesis yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah (Doshi et al., 2022). Sekolah sebagai Lembaga penyedia jasa Pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena Pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan (Sa'idu, 2021).

Dalam kajian dan pemikiran tentang Pendidikan, terlebih dahulu perlu diketahui istilah yang hamper sama bentuknya dan sering di pergunakan dalam dunia Pendidikan, yaitu *Pedagogi dan Pedagoik*. *Pedagogi* berarti "Pendidikan" sedangkan *Pedagoik* berarti "Ilmu Pendidikan" (Poudel et al., 2017). Kata *Pedagogos* yang pada awalnya berarti pelayanan kemudian berubah menjadi pekerjaan mulia. Karena pengertian *Pedagogi* (dari *Pedagogos*) berarti seorang yang tugasnya membimbing anak didalam pertumbuhan nya ke daerah berdiri sendiri dan bertanggung jawab (Rahman et al., 2022).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (Irawati & Susetyo, 2017).

Tujuan Pendidikan dapat tercapai sesuai dengan apa yang diamanatkan Undang-undnag Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang system Pendidikan nasional bahwa: tujuan Pendidikan nasional adalah untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak

mulia, serta berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta dapat bertanggung jawab (Hasbullah, 2015).

Al-Qur'an berkali-kali menjelaskan pentingnya pengetahuan (Liuta et al., 2021). Tanpa pengetahuan, niscaya kehidupan manusia akan menjadi sengsara (Susilo Hidayah et al., 2024). Al-Qur'an memperingatkan manusia agar mencari ilmu pengetahuan, sebagaimana dalam Al-Qur'an Allah berfirman firman Allah SWT dalam, disebutkan:

لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٌ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٖ (١١)

Artinya: "Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum maka taka ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia." (Q.S Ar-Ra'du (13): 11), (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

Menurut Tafsir At-Thabari, maksud ayat ini justru menjelaskan bahwa semua orang itu dalam kebaikan dan kenikmatan (Mirza & Wahyudi, 2025). Allah tidak akan mengubah kenikmatan-kenikmatan seseorang kecuali mereka mengubah kenikmatan menjadi keburukan sebab perilakunya sendiri dengan bersikap zalim dan saling bermusuhan kepada saudaranya sendiri (Gebremariam & Gadisa, 2021).

Kualitas Pelayanan merupakan poin penting dimana jika kualitas pelayanan suatu usaha tidak terlalu bagus maka konsumen akan merasa bahwa perusahaan tersebut tidak kompeten dalam melakukan pemasaran suatu produk yang sangat banyak di dalam satu usaha tersebut (Ali et al., 2019). Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian seseorang dimana kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan dari konsumen yang semakin puasnya konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen tersebut (Christ & Maryati M, 2023).

Baik atau tidak nya kurikulum, administrasi dan fasilitas perlengkapan, tidak akan bisa membawa keberhasilan yang diharapkan baik jika guru tersebut tidak mengimbangi nya dengan kualitas para guru (Rosete-Espinosa et al., 2025). Oleh karena itu, untuk membina dan menciptakan tenaga guru yang mempunyai jiwa keguruan bahkan menjadi guru yang berprofesional itu sangat penting dalam peningkatan mutu Pendidikan di dalam

pembaharuan dunia (Kaldybay et al., 2024) . Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga pendidikan, baik melalui daya tarik fisik lembaga seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas layanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman pilihan studi, standar kelulusan dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya (Koni et al., 2013). Maka dari itu sekolah yang baik adalah sekolah yang berkualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Hasanudin, 2019).

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberlangsungan suatu organisasi atau Lembaga. Kata kepuasan *(Satisfacion)* berasal dari Bahasa latin *satis* artinya cukup baik, memadai dan *fatio* artinya melakukan atau membuat (Takalo et al., 2013). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata puas yaitu merasa senang, lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya (Yulianto, 2018).

Persaingan kualitas layanan Lembaga Pendidikan saat ini sangat tinggi, agar Lembaga Pendidikan dapat bertahan dan berkembang. Pihak Lembaga harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen nya (Open & Health, 2024). Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan dalam di lembaganya serta mampu menerapkan apa yang diinginkan oleh konsumen (Zunimova et al., 2024).

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan merupakan respon yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan apa yang diinginkannya (Métais et al., 2025). Apabila kinerja (hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas. Begitu pulang sebaliknya, apabila kinerja (hasil) yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima (Hajerah Hasyim & Azis, 2023).

Kualitas pelayanan Pendidikan yang baik dan bagus itu sangat penting, karena yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan peserta didik yang menerima hasil dari Pendidikan tersebut (Rädel-Ablass et al., 2025).

Dari pembahasan diatas bahwasannya kualitas yang baik dan didapatkan oleh seorang peserta didik dalam pelayanan Pendidikan itu dapat membantu meningkatkan capaian prestasi yang tinggi dalam membentuk citra atau *image* sekolah yang unggul dan baik (Shen et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan dan pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di Madrasah Tsanawiyah Unwaanunnajah

METODE

Proses penelitian ini bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumukan hipotesis (Sugiyono, 2019). Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif Dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensisal sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif biasanya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hail penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2021)

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di MTs Unwaanunnajah" merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Martono, 2012). Penelitian ini menggunakan statistik analisis. regresi yang digunakan untuk memprediksi besarnya nilai variabel Y bila variabel X ditambah beberapa kali.

Untuk mendapatkan data dan fakta serta informasi yang memecahkan dan mengungkapkan dan menjelaskan permasalahan, saya sebagai penulis akan menggunakan metode survei yaitu dengan penelitian menekankan pada pengumpulan data yang berupa angka dan menggunakan analisis statistic sebagai dasar penjabaran dan pemaparan data (Kartika et al., 2019). Jenis pendekatan kuantitatif ini ditujukan agar mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII.

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam h ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Berikut sampel dari penelitian ini:

Tabel 1. Populasi siswa kelas VIII 1 dan 2

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik
1	VIII 1	39
2	VIII 2	39

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Janna & Herianto, 2021). Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono, 2012). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Amalia et al., 2022). Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul representatif (mewakili). Bila sampel tidak representatif, maka ibarat empat orang yang ditutup mata disuruh menyimpulkan karakteristik gajah (Yılmaz & Temizkan, 2022).

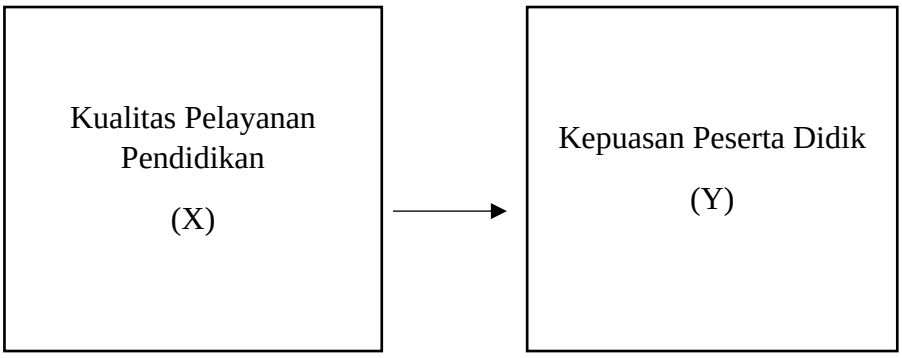
Dari paparan diatas penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang benar-benar akan diteliti dan dianggap dapat mewakili karakteristik dari objek penelitiannya. Dari jumlah populasi yang sudah di paparkan sebelumnya, sampel pada penelitian ini berjumlah 78 peserta didik. Dan peneliti akan menggunakan Teknik sampel jenuh karena populasi yang sedikit.

Terdapat dua hipotesis utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data (Nurohman, 2023). Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan

secara tepat dalam pengumpulan datanya (Martono, 2012). Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau Teknik pengumpulan data maka Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Pada penelitian ini mengukur dua variabel yakni kualitas layanan (X) yang merupakan variabel bebas, dan kepuasan mahasiswa (Y) yang merupakan variabel terikat (Indriana et al., 2017). Digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Variabel bebas dan terikat



1. Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)

Tabel 3. Instrumen Penelitian Variabel X

Variabel	**Buku/Jurnal**	**Dimensi**	**Indikator**
Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	Ahmad Afan Zain, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*" Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business, 2.2 (2022), 47–54	Kualitas Pelayanan	• *Responsive* (Daya Tangkap) • *Assurance* (Jaminan) • *Tangible* (Bukti Fisik) • *Empaty* (Empati) • *Reliability* (Keandalan)

2. Kepuasan Peserta Didik (Y)

Tabel 4. Instrumen Penelitian Variabel Y

Variabel	**Buku/Jurnal**	**Dimensi**	**Indikator**
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, and Lolytasari, *"Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MA Madinatunnajah Ciputat"*, Tadarus Tarbawy : Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan.	Kepuasan Peserta Didik	• Keandalan • Berwujud • Daya Tanggap • Kepastian • Empati

Teknik analisis data merupakan metode dalam memproses data menjadi informasi. Menganalis data dalam sebuah penelitian disamakan dengan langkah yang harus dilakukan dengan teliti karena peneliti untuk memastikan dalam analisis data tidak adanya kekeliruan (Suardi wekke & dkk, 2019). Menurut Ghozali ada beberapa uji yang harus dipenuhi, diantaranya:

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstrak laten dengan tepat (Janna & Herianto, 2021). Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik korelasi product moment dengan ketentuan:

a. Jika nilai korelasi > 0,05 maka dapat disimpulkan instrumen valid
b. Jika nilai korelasi < 0,05 maka dapat disimpulkan instrumen tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukan instrumen pengukuran (Sa'idu, 2021). Dalam penelitian ini akan digunakan analisis reliabilitas internal dengan menggunakan pendekatan Alpha Chronbach, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika nilai r11 < 0,5 maka dapat disimpulkan instrumen reliabel
b. Jika nilai r11 > 0,5 maka dapat disimpulkan instrumen tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data perlu dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal, yang artinya, pengujian normalitas data dimaksudkan untuk meneliti normal tidaknya sebaran data yang akan dianalisis (Janna & Herianto, 2021). Seperti diketahui uji T mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Salah satu cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan analisis grafik dan uji statistik atau kolmograf smirnov (K-S). dengan ketentuan:

a. Ha: nilai signifikasi > 0,05 di nyatakan nilai residual bersifat normal
b. Ho: nilai signifikasi < 0,05 di nyatakan nilai residual bersifat tidak normal

Uji normalitas pada penelitian ini ini dengan menggunakan metode scatterplot dan grafik normal probability dengan ketentuan:

a. Penyebaran data pada sekitar diagononal atau ikut arah garis diagonal atau sesuai dengan pola histogram nya menunjukan pola yang teratur
b. Penyebaran data pada sekitar diagonal atau tidak sesuai dengan pola histogramnya menunjukan pola yang tidak teratur.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua veriabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan uji ini biasanya digunakan sebagi persyarat dalam analisis korelasi ataau regresi linier atau juga bisa digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Efendi &

Sutanto, 2013). Dengan uji linieritas akan meperoleh informasi apakah model empiris, liner, kuadrat, atau kubik. Maka peneliti berpendapat jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kerena penelitian ini membuat deskripsi, gambaran serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan nilai deviation from linearity dengan ketentuan:

a. Jika nilai signifikan deviation from linearity > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.
b. Jika nilai signifikan divitation from linearity < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Andayani & Hadiati, 2022). Sehingga yang akan kita ketahui adalah pengaruh variabel: X dan terhadap variabek terikat: Y adapun persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 5. Persamaan Regresi Linier Sederhana

KPP = a + b. KPD + e

Y : KPD (Kepuasan Peserta Didik)

a : Konstanta

b : *Koefein Regresi*

X : KPP (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

E : *Standard error.*

HASIL

Deskripsi data dalam penelitian ini terdiri dari dua variable, yaitu variable X "Kualitas Pelayanan Pendidikan" dan variable Y "Kepuasan Peserta Didik". Dalam penelitian ini analisis variabel digunakan untuk mengetahui gambaran tentang pertanyaan responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik (Janna & Herianto, 2021) Untuk lebih jelas hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

1. Jumlah Skor Variabel

a. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Adapun jumlah skor variable X "Kualitas Pelayanan Pendidikan" untuk setiap responden bisa diliat pada table di bawah ini:

Tabel 6. Skor Kualitas Pelayanan Pendidikan

Resoponden	**Pernyataan Variabel X**										**Total**
No	**X1**	**X2**	**X3**	**X4**	**X5**	**X6**	**X7**	**X8**	**X9**	**X10**	
1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	21
2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	18
3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	21
4	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	18
5	1	2	3	2	2	3	4	2	2	2	23
6	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	24
7	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	15
8	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	20
9	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	20
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	20
11	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	14
12	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	15
13	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	14
14	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	20
15	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	17
16	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	16
17	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	16
18	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	16
19	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	16
20	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	17
21	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	12
22	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	12
23	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	14
24	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	16
25	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	18
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

Resoponden	Pernyataan Variabel X										Total
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
28	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	19
29	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	24
30	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	23
31	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	20
32	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	15
33	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	15
34	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	13
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
36	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	12
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
38	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	15
39	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	18
40	2	3	1	2	2	3	1	1	1	3	19
41	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	14
42	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
43	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	15
44	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15
45	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	18
46	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12
47	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12
48	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	18
49	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	18
50	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	22
51	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
52	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	17
53	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
54	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	15
55	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	14
56	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	15
57	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	19
58	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19
59	1	2	2	3	2	3	1	2	1	1	18
60	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	16

Resoponden	Pernyataan Variabel X										Total
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
61	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	23
62	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	16
63	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	15
64	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	19
65	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	16
66	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	14
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
68	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	19
69	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	16
70	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	23
71	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	20
72	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	16
73	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	21
74	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	18
75	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	18
76	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	20
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
78	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	17

Pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa atau produk oleh penyedia layanan (Mostafa et al., 2025). Sementara kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Puja, 2024). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 10 pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas layanan administrasi dapat diketahui sebagai berikut:

1) Aspek Daya Tangkap (*Responsive*)

Tabel 7. Aspek daya tangkap

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	35	44.9	44.9	44.9
	S	42	53.8	53.8	98.7
	RG	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	27	34.6	34.6	34.6
	S	41	52.6	52.6	87.2
	RG	10	12.8	12.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 35 orang dengan prosentase 44,9%, kategori setuju sebanyak 42 orang dengan prosentase 53,8%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 27 orang dengan prosentase 34,6%, kategori setuju sebanyak 41 orang dengan prosentase 52,6%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan prosentase 12,8 %.

2) Aspek Jaminan (*Assurance*)

Tabel 8. Aspek Jaminan

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	15	19.2	19.2	19.2
	S	50	64.1	64.1	83.3
	RG	13	16.7	16.7	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	42	53.8	53.8	53.8
	S	34	43.6	43.6	97.4
	RG	1	1.3	1.3	98.7
	TS	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 15 orang dengan prosentase 19,2%, kategori setuju sebanyak 50 orang dengan prosentase 64,1%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 13 orang dengan prosentase 16,7 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 42 orang dengan prosentase 53,8%, kategori setuju sebanyak 34 orang dengan prosentase 43,6%, kategori ragu-ragu sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3%, dan kategori tidak setuju sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3%.

3) Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 9. Aspek bukti fisik

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	44	56.4	56.4	56.4
	S	33	42.3	42.3	98.7
	RG	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	19	24.4	24.4	24.4
	S	36	46.2	46.2	70.5
	RG	23	29.5	29.5	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 44 orang dengan prosentase 56,4%, kategori setuju sebanyak 33 orang dengan prosentase 42,3%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 19 orang dengan prosentase 24,4%, kategori setuju sebanyak 36 orang dengan prosentase 46,2%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 23 orang dengan prosentase 29,5%.

4) Aspek Empati (*Empaty*)

Tabel 10. Aspek Empati

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	30	38.5	38.5	38.5
	S	37	47.4	47.4	85.9
	RG	9	11.5	11.5	97.4
	TS	2	2.6	2.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	28	35.9	35.9	35.9
	S	48	61.5	61.5	97.4
	RG	2	2.6	2.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 30 orang dengan prosentase 38,5%, kategori setuju sebanyak 37 orang dengan prosentase 47,4%, kategori ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan prosentase 11,5%, dan kategori tidak setuju sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,6%. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 28 orang dengan prosentase 35,9%, kategori setuju sebanyak 48 orang dengan prosentase 61,5%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,6%.

5) Aspek Keandalan (*Realiability*)

Tabel 11. Aspek Keandalan

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	35	44.9	44.9	44.9
	S	39	50.0	50.0	94.9
	RG	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	25	32.1	32.1	32.1
	S	42	53.8	53.8	85.9
	RG	11	14.1	14.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 35 orang dengan prosentase 44,9%, kategori setuju sebanyak 39 orang dengan prosentase 50,0%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 4 orang dengan prosentase 5,1 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 25 orang dengan prosentase 32,1%, kategori setuju sebanyak 42 orang dengan prosentase 53,8%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 11 orang dengan prosentase 14,1 %.

Dari nilai angket tersebut, kemudian dimasukkan kedalam table distribusi frekuensi untuk mengetaui nilai rata-rata atau mean kualitas pelayanan Pendidikan, dengan table sebagai berikut:

Tabel 12. Statistic

Statistics

Total

N	Valid	78
	Missing	0
Mean		17.35
Std. Deviation		3.235
Variance		10.463
Range		14
Minimum		10
Maximum		24
Sum		1353

Sumber data diolah dari SPSS 29

Setelah diketahui nilai rata-rata (*mean*) variabel kualitas pelayanan pendidikan yaitu sebesar 17,35 dan nilai standar deviasi sebesar 3,235. Untuk menafsirkan nilai mean yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima:

Tabel 13. Interval Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kategori	Interval	F	%
Sangat Baik	> 20,58	11	14,1026
Baik	17,35 - 20,58	29	37,1795
Buruk	14,11 - 17,35	24	30,7692
Sangat Buruk	< 14,11	14	17,9487
Jumlah		78	100

Dari hasil perhitungan data diatas dapat diketahui bahwa nilai mean dari kualitas pelayanan pendidikan di MTs Unwaanunnajah sebesar 17,35 atau berada pada interval 17,35 – 20,58 yang berarti bahwa tergolong "Baik".

b. Kepuasan Peserta Didik

Adapun jumlah skor variable Y "Kepuasan Peserta Didik" untuk setiap responden bisa dilihat dari table di bawah ini:

Tabel 14. Kepuasan Peserta didik

Resoponden	**Pernyataan Variabel Y**										**Total**
No	**Y1**	**Y2**	**Y3**	**Y4**	**Y5**	**Y6**	**Y7**	**Y8**	**Y9**	**Y10**	
1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	23
2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	16
3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	23
4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	12
5	2	1	2	3	3	3	4	2	1	2	23
6	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	25
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11
8	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	22
9	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	22
10	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	22
11	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	14
12	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	19
13	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	15
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18
16	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	25
17	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	21
18	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	21
19	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	21
20	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21
21	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	15
22	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	18
23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	19
24	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	16
25	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	22

Resoponden	Pernyataan Variabel Y										Total
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
28	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	15
29	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	24
30	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	24
31	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	26
32	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	22
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18
34	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	16
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
36	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	16
37	2	3	1	1	1	3	1	2	2	1	17
38	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	18
39	3	2	2	1	3	3	1	3	1	2	21
40	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	17
41	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	16
42	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	24
43	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	24
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
45	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	25
46	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	17
47	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	24
48	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	24
49	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21
50	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	22
51	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	26
52	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21
53	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	22
54	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1	22
55	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	17
56	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	22
57	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	17
58	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	18

Resoponden	Pernyataan Variabel Y										Total
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
59	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	17
60	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	17
61	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	24
62	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	18
63	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	15
64	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	14
65	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	16
66	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	12
67	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	15
68	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	21
69	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2	18
70	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22
71	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	21
72	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	21
73	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19
74	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18
75	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	18
76	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	20
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
78	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Wang et al., 2025). Kepuasan peserta didik merupakan perasaan senang peserta didik setelah menerima pelayanan yang diberikan (Alshammari & Babu, 2025). Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini diukur dengan 10 pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas layanan administrasi dapat diketahui sebagai berikut:

1) Aspek Daya Tangkap (*Responsive*)

Tabel 15. Aspek Daya Tangkap (Responsive)

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	24	30.8	30.8	30.8
	S	39	50.0	50.0	80.8
	RG	15	19.2	19.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	21	26.9	26.9	26.9
	S	43	55.1	55.1	82.1
	RG	14	17.9	17.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 24 orang dengan prosentase 30,8%, kategori setuju sebanyak 39 orang dengan prosentase 50,0%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 15 orang dengan prosentase 19,2 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 21 orang dengan prosentase 26,9%, kategori setuju sebanyak 43 orang dengan prosentase 55,1%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 14 orang dengan prosentase 17,9 %.

2) Aspek Jaminan (*Assurance*)

Tabel 16. Aspek Jaminan (Assurance)

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	17	21.8	21.8	21.8
	S	51	65.4	65.4	87.2
	RG	10	12.8	12.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	24	30.8	30.8	30.8
	S	42	53.8	53.8	84.6
	RG	12	15.4	15.4	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 17 orang dengan prosentase 21,8%, kategori setuju sebanyak 51 orang dengan prosentase 65,4%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan prosentase 12,8 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 24 orang dengan prosentase 30,8%, kategori setuju sebanyak 42 orang dengan prosentase 53,8%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 12 orang dengan prosentase 15,4%.

3) Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 17. Aspek bukti fisik

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	14	17.9	17.9	17.9
	S	41	52.6	52.6	70.5
	RG	23	29.5	29.5	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	11	14.1	14.1	14.1
	S	32	41.0	41.0	55.1
	RG	35	44.9	44.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 14 orang dengan prosentase 17,9%, kategori setuju sebanyak 41 orang dengan prosentase 52,6%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 23 orang dengan prosentase 29,5 %. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 11 orang dengan prosentase 14,1%, kategori setuju sebanyak 32 orang dengan prosentase 41,0%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 35 orang dengan prosentase 44,9%.

4) Aspek Empati (*Empaty*)

Tabel 18. Aspek empati

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	21	26.9	26.9	26.9
	S	49	62.8	62.8	89.7
	RG	6	7.7	7.7	97.4
	TS	2	2.6	2.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	16	20.5	20.5	20.5
	S	55	70.5	70.5	91.0
	RG	7	9.0	9.0	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 21 orang dengan prosentase 26,9%, kategori setuju sebanyak 49 orang dengan prosentase 62,8%, kategori ragu-ragu sebanyak 6 orang dengan prosentase 7,7%, dan kategori tidak setuju sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,6%. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 16 orang dengan prosentase 20,5%, kategori setuju sebanyak 55 orang dengan prosentase 70,5%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan prosentase 9,0%.

5) Aspek Keandalan (*Realiability*)

Tabel 19. Aspek keandalan

VIII 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	15	19.2	19.2	19.2
	S	41	52.6	52.6	71.8
	RG	22	28.2	28.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

VIII 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	33	42.3	42.3	42.3
	S	42	53.8	53.8	96.2
	RG	3	3.8	3.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan pertama dengan kategori sangat setuju sebanyak 15 orang dengan prosentase 19,2%, kategori setuju sebanyak 41 orang dengan prosentase 52,6%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 22 orang dengan prosentase 28,2%. Dan untuk responden yang menjawab pertanyaan kedua dengan kategori sangat setuju sebanyak 33 orang dengan prosentase 42,3%, kategori setuju sebanyak 42 orang dengan prosentase 53,8%, dan kategori ragu-ragu sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,8%.

Dari nilai angket tersebut, kemudian dimasukkan kedalam table distribusi frekuensi untuk mengetaui nilai rata-rata atau mean kualitas pelayanan Pendidikan, dengan table sebagai berikut:

Tabel 20. Statistics

Statistics

Total

N	Valid	78
	Missing	0
Mean		19.54
Std. Deviation		3.467
Variance		12.018
Range		15
Minimum		11
Maximum		26
Sum		1524

Sumber data diolah dari SPSS 29

Setelah diketahui nilai rata-rata (*mean*) variabel kualitas pelayanan pendidikan yaitu sebesar 17,35 dan nilai standar deviasi sebesar 3,235. Untuk menafsirkan nilai mean yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima:

Tabel 21. Interval Kepuasan Peserta Didik

Kategori	Interval	f	%
Sangat Baik	> 23,00	12	15,385
Baik	19,53 - 23,00	29	37,179
Buruk	16,07 - 19,53	21	26,923
Sangat Buruk	< 16,07	16	20,513
Jumlah		78	100

Dari hasil perhitungan data diatas dapat diketahui bahwa nilai mean dari kepuasan peserta didik di MTs Unwaanunnajah sebesar 19,54 atau berada pada interval 19,53 – 23,00 yang berarti bahwa tergolong "Baik".

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstrak laten dengan tepat. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik korelasi product moment dengan ketentuan:

- Jika nilai korelasi > 0,05 maka dapat disimpulkan instrumen valid
- Jika nilai korelasi < 0,05 maka dapat disimpulkan instrumen tidak valid.

Maka diperoleh hasil uji validitas pada tabel berikut:

Tabel 22. Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan pendidikan

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	X1	0,449902	0,22	V
	X2	0,432802	0,22	V
	X3	0,484432	0,22	V
	X4	0,413175	0,22	V
	X5	0,579351	0,22	V
	X6	0,531964	0,22	V
	X7	0,566944	0,22	V
	X8	0,480548	0,22	V
	X9	0,612038	0,22	V
	X10	0,522646	0,22	V

Tabel 23. Hasil Uji Validitas kepuasan peserta didik

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan

Kepuasan Peserta Didik (Y)	Y1	0,602079	0,22	V
	Y2	0,39681	0,22	V
	Y3	0,312187	0,22	V
	Y4	0,520092	0,22	V
	Y5	0,686063	0,22	V
	Y6	0,698692	0,22	V
	Y7	0,459962	0,22	V
	Y8	0,525021	0,22	V
	Y9	0,470023	0,22	V
	Y10	0,499515	0,22	V

Sumber data diolah oleh SPSS 29

Bedasarkan table diatas, seluruh r hitung baik dari variable (X) yaitu Kualitas Pelayanan Pendidikan dan variable (Y) Kepuasan Peserta Didik lebih besar dibanding r table yakni 0,22. Maka dengan dimikian, seluruh data dinyatakan valid atau layak untuk digunakan sebagai instrumen.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengungkapkan data yang terpercaya. Untuk mengetaui realibel atau tidak pada sebuah data dengan menggunakan pendekatan *Cronbarch's Alhpa*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbarch's Alhpa* > 0,6 maka dapat disimpulkan instrumen reliabel
2. Jika nilai *Cronbarch's Alhpa* < 0,6 maka dapat disimpulkan instrumen tidak reliabel

Maka dapat diperole asil uji reabilitas sebagai berikut:

Tabel 24. Hasil Uji realibilitas kualitas pelayanan pendidikan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary Variabel (X)

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	78	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	10

Sumber data diolah dari SPSS 29

Tabel 25. Hasil Uji realibilitas kepuasan peserta didik

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary Variabel Y

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	78	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	10

Sumber data diolah dari SPSS 29

Tabel 26. Hasil Realibilitas

Variabel	*Cronbarch's Alhpa*	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	0,715	Reliabel
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,722	Reliabel

Bedasarkan table diatas, seluru r hitung baik dari variable (X) yaitu Kualitas Pelayanan Pendidikan dan variable (Y) Kepuasan Peserta Didik, menunjukkan bahwa nilai *Cronbarch's Alhpa* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan bawa data tersebut reliabel atau konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apaka dalam model regresi data residual bersifat normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dengan melihat tabel *Kolmogorov Smirnov* (K-S) dan *Grafik Normal Probability* (Normal p-plot).

a. *Kolmogorov Smirnov* (K-S)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika nilai signivikasi > 0,05 maka dapat disimpulkan nilai residual bersifat normal
2) Jika nilai signivikasi < 0,05 maka dapat disimpulkan nilai residual bersifat tidak normal.

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 27. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.98171594

Most Extreme Differences	Absolute		.090
	Positive		.090
	Negative		-.062
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.193
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.124
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.116
		Upper Bound	.133
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

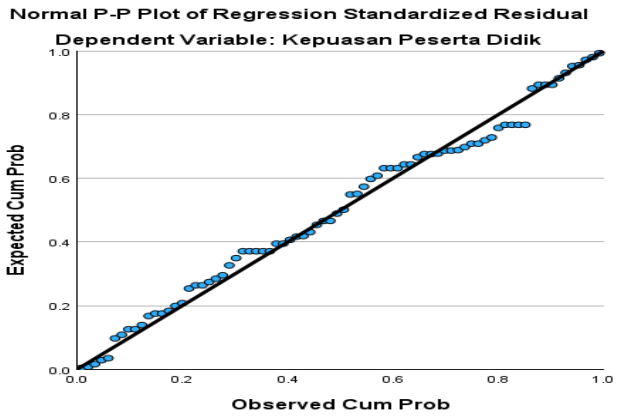
Sumber data diperoleh dari SPSS 29

Bedasarkan table diatas, hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* (K-S) menyatakan nilai signifikasi sebesar 0,193, maka dapat disimpulkan nilai residual bersifat normal karena nilai signifikasi 0,193 > 0,05.

b. *Grafik Normal Probability* (Normal p-plot)

Berikut hasil uji normalitas dengan *Grafik Normal Probability* (Normal p-plot):

Charts



Gambar 1. Grafik Normal P-Plot

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dapat dilihat dari grafik diatas, menggambarkan sebaran data (titik) disekitar garis diagonal dan tidak berjahuan dengan garis diagonal, yang artinya data bersifat normal.

2. Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah statisfikasi model yang digunakan suda benar atau tidak. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan nilai *deviation from linearity* dengan ketentuan:

a. Jika nilai signifikan *deviation from linearity* > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.

b. Jika nilai signifikan *divitation from linearity* < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 28. Uji Lineritas

Table ANOVA

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Pelayanan Pendidikan	Between Groups	(Combined)	336.526	13	25.887	2.813	.003
		Linearity	240.806	1	240.806	26.172	<,001
		Deviation from Linearity	95.719	12	7.977	.867	.584
	Within Groups		588.859	64	9.201		
	Total		925.385	77			

Sumber data diolah dari SPSS 29

Bedasarkan table diatas, hasil uji lineritas memperoleh nilai *deviation from linearity* 0,584. Maka terdapat hubungan yang linier antara variable (X) dengan variable (Y) karena nilai *deviation from linearity* 0,584 > 0,05.

Analisis Regresi Linier Sederana

Sesuai data yang sudah diuji pada asumsi klasik diatas, selanjutnya analisis regresi linier sederhana guna mendapati arah bagaimana pengaruh berpikir positif terhadap resiliensi akademik siswa (Pacheco-Velázquez et al., 2025). dan adapun pengambilan keputusan dalam uji regresi linier sederhana dapat mengacu pada dua h yakni: Membandingkan nilai signifikasi dengan nilai probabilitas 0,05

1. Jika nilai signifikasi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
2. Jika nilai signifikasi > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Berikut hasil analisis regresi linier sederhana:

Tabel 29. Analisis Regresi Linier Sederana

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.806	1	240.806	26.734	<,001[b]
	Residual	684.579	76	9.008		
	Total	925.385	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari output tersebut dapat diketahui bahwa nilai F hitung 26,734 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,001 < 0,005, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan pendidikan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pedidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y). dan adapun tingkatan pengaruhnya di jelaskan pada tebel berikut:

Tabel 30. Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.510[a]	.260	.250	3.001

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber data diolah dari SPSS 29

Dari tabel model summery regresi linier sederhana diatas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,510. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,260, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh

variabel bebas (kualitas pelayanan pendidikan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) sebesar 26,0%.

Pengujian Hipotesis

Selanjutnya yang dilakukan oleh peniliti adalah uji hipotesis untuk mengetahui hasil suatu keputusan di tolak atau diterimanya hipotesis tersebut. Pengujian yang di lakukan adalah uji secara individu antara variabel X terhadap variabel Y dengan Analisis Korelasi *Product Moment* Setelah peneliti melakukan uji persyaratan dan menghitung hasil angket dari setiap responden dan mengumpulknnya pada analisis korelasi *product moment* dengan melihat nilai *pearson correlation* berdasarkan ketentuan di bawah ini:

Tabel 31. Pengujian Hipotesis

Besarnya "r" *product moment* (rxy)	Interpertasi
0,00 – 0,20	Antara variable X dan Y terdapat korelasi sangat rendah bahkan dianggap tidak ada korelasi
0,20 – 0,40	Antara variable X dan Y terdapat korelasi yang lemah
0,40 – 0,70	Antara variable X dan Y terdapat korelasi yang sedang (cukup)
0,70 – 0,90	Antara variable X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
0,90 – 1,00	Antara variable X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi

Berikut adalah hasil analisis *korelasi product moment* yang telah dilakukan oleh peneliti:

Tabel 32. Hasil Uji Hipotesis

Correlations

		Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	Kepuasan Peserta Didik (Y)
Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)	Pearson Correlation	1	.510**
	Sig. (2-tailed)		<,001

	N	78	78
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Pearson Correlation	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	78	78

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

Sumber data diolah dari SPSS 29

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,510, maka angka indeks korelasi yang telah diperoleh bersifat positif, artinya antara variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) terdapat hubungan yang searah dengan istilah lain terdapat korelasi positif diantara kedua variabel tersebut. Selanjutnya jika memperhatikan besar nilai *Pearson Correlation* nya (0,510) yang besarnya berkisar antara 0,40 - 0,70 (lihat tabel ketentuan di atas), maka Antara variabel X dan Y terdapat korelasi tergolong yang sedang (cukup).

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII pada siswa di MTs Unwaanunnajah. Setelah dilakukan uji korelasi product moment dari Pearson Correlation, maka diperoleh koefisian korelasi sebesar 0,510 dengan signifikansi p=0,001 (p<0,05). Jika memperhatikan besar nilai Pearson Correlation nya (0,510) yang besarnya berkisar antara 0,40-0,70 maka Antara variabel X dan Y terdapat korelasi tergolong yang sedang (cukup). H ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima dengan makna semakin tinggi kualitas pelayanan pendidikan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta didik kelas VIII pada siswa di MTs Unwaanunnajah dan sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pendidikan maka semakin rendah pula kepuasan peserta didik kelas VIII.

Berdasarkan hasil data kategorisasi kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan bahwa Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pendidikan siswa MTs. Unwaanunnajah kelas VIII sebanyak 78 siswa dari hasil perhitungan data dapat diketahui bahwa nilai mean dari kualitas pelayanan pendidikan di MTs Unwaanunnajah sebesar 17,35 yang berarti tergolong "Baik". Selanjutnya pada hasil data kategorisasi kepuasan peserta didik menunjukan bahwa frekuensi tingkat kepuasan peserta didik siswa MTs. Unwaanunnajah kelas VIII sebanyak

78 siswa dari hasil perhitungan data dapat diketahui bahwa nilai mean dari kepuasan peserta didik di MTs Unwaanunnajah sebesar 19,54 yang berarti bahwa tergolong "Baik".

Pengaruh kedua variabel dapat dilihat dari analisis Measures of Association dengan hasil R Square sebesar 0,260, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan pendidikan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) sebesar 26,0%. Sementara 74,0% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Dan adapun Berdasarkan hasil penelitian ini, tinggi rendahnya tingkat kepuasan peserta didik dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik itu sendiri diantaranya terdapat dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Salah satunya dalam faktor internal ialah cara pandang peserta didik terkait kelebihan dan kekurangannya (Dangaiso et al., 2023). Dan salah satu contoh dari faktor eksternal ialah seperti dorongan faktor keluarga, lingkungan, dan masyarakat. Semua ini sangat berperan dalam mempengaruhi belajar siswa adalah faktor eksternal. Dengan begitu kita harus memiliki cara yang positif agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pedidikan di sekolah (Şen Olgay & Çağan Kişin, 2025).

Keterbatasan:

Penelitian ini dapat dikatakan sangat jauh dari sempurna, karena dalam penelitian ini masih banyak keterbatasan. Keterbatasan itu antara lain:

1. Pembahasan dalam penelitian kepuasan peserta didik ini hanya mengukur kepuasan peserta didik kelas VIII terhadap apa yang diterima dan dirasakan peserta didik tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan dari peserta didik.
2. Teori mengenai kepuasan sangat sedikit, sehingga peneliti kesulitan untuk mencari tambahan teori tersebut.
3. Semua variabel dalam penelitian ini yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Pengumpulan datanya menggunakan angket atau kuesioner sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan kenyataan yang sesungguhnya.
4. Populasi hanya diambil dari kelas VIII di MTs Unwaanunnajah, untuk penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan semua kelas dan penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas ruang lingkup objeknya, tidak terbatas pada satu sekolah saja, tetapi bisa dibandingkan dengan sekolah lain.

5. Pengambilan sampel menggunakan teknik jenuh sampling karena sedikit nya jumlah dari populasi yang ada.

KESIMPULAN

Menurut temuan riset berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII di MTs Unwaanunnajah" yang dilakukan peneliti melalui proses kuesioner dan dokumentasi. Peneliti menemukan tiga hasil eksplorasi dan diakhiri dengan penggambaran yang dilakukan terhadap definisi masalah dalam ulasan ini, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pendidikan di MTs Unwaanunnajah sebesar 17,35 atau berada pada interval 17,35 - 20,58 yang berarti kualitas pelayanan pendidikan tergolong baik, yang berdasarkan 5 aspek (Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy, dan Assurance). Hasil frekuensi kualitas pelayanan Pendidikan menunjukan bahwa sebagian besar peserta didik di MTs Unwaanunnajah merasakan dan mendapatkan kualitas pelayanan pendidikan yang baik dalam menghadapi kesulitan terutama dalam kegiatan belajar.
2. Kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Unwaanunnajah sebesar 19,54 atau berada pada interval 19,53 - 23,00 yang berarti bahwa kepuasan peserta didik kelas VIII tergolong “Baik”, yang berdasarkan 5 aspek (Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy, dan Assurance). Hasil frekuensi kepuasan peserta didik kelas VIII menunjukan bahwa sebagian besar peserta didik kelas VIII di MTs Unwaanunnajah memiliki kepuasan yang baik dalam kualitas pelayanan Pendidikan di sekolah.
3. Berdasarkan perhitungan yang telah dipaparkan, maka Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di MTs Unwaanunnajah, karena dapat menunjukan bahwa nilai F hitung 26,734 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,001 < 0,005 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan pendidikan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pedidikan (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) dengan Tingkat korelasi nilai Pearson Correlation sebesar 0,510, maka angka indeks korelasi yang telah diperoleh bersifat positif, artinya antara variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)

terdapat hubungan yang searah dengan istilah lain terdapat korelasi positif diantara kedua variabel tersebut. Selanjutnya jika memperhatikan besar nilai Pearson Correlation nya (0,510) yang besarnya berkisar antara 0,40 - 0,70, maka Antara variabel X dan Y terdapat korelasi tergolong yang sedang (cukup). Dari output tabel model summery regresi linier sederhana juga di peroleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,260 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan pendidikan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) sebesar 26,0%. Dengan demikian hipotesis diterima. H ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan peserta didik, pihak sekola perlu memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang baik. Dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan pendidikan semakin meningkat kepuasan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

Adhikari, B., Khatiwada, A. P., Shrestha, R., & Shrestha, S. (2020). Assessing pharmacy practitioners' perceptions of continuing pharmacy education and professional development at an oncology service hospital in Nepal: A pilot study. *Advances in Medical Education and Practice*, *11*, 911–919. https://doi.org/10.2147/AMEP.S271129

Akbar, M., Sankar, J. P., Ramayah, T., & Alkashami, M. (2025). Modeling artificial intelligence-enabled teaching continuance intentions in higher educational institutions using the expectation confirmation model (ECM). *Cogent Education*, *12*(1). https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2479401

Ali, S., Ali, M., Paudyal, V., Rasheed, F., Ullah, S., Haque, S., & Ur-Rehman, T. (2019). A randomized controlled trial to assess the impact of clinical pharmacy interventions on treatment outcomes, health related quality of life and medication adherence among Hepatitis C patients. *Patient Preference and Adherence*, *13*, 2089–2100. https://doi.org/10.2147/PPA.S224937

Alshammari, S. H., & Babu, E. (2025). The mediating role of satisfaction in the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use and students' behavioural intention to use ChatGPT. *Scientific Reports*, *15*(1), 1–13. https://doi.org/10.1038/s41598-025-91634-4

Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, *2*(1), 9–15. https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271

Andayani, I., & Hadiati, S. N. (2022). Pengaruh Kreativitas Guru Terhadap Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam. *Islamic Journal of Education*, *1*(2), 114–130. https://doi.org/10.54801/ijed.v1i2.137

Christ, & Maryati M, D. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Suku Cadang Motor Pada Sinar Jaya Motor Manajemen , EKonomi , Akuntansi , Bisnis Digital dan Kewirausahaan (

MEKANISDA). *Manajemen Ekonomi Akuntansi* …, *1*(1), 1–9.

Dangaiso, P., Makudza, F., Jaravaza, D. C., Kusvabadika, J., Makiwa, N., & Gwatinyanya, C. (2023). Evaluating the impact of quality antecedents on university students' e-learning continuance intentions: A post COVID-19 perspective. *Cogent Education*, *10*(1). https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2222654

Doshi, M., Parbat, M., Paudyal, V., & Marriott, J. (2022). Bridging the gap between academia and practice: novel organogram at the Pharmacy Council of India. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, *15*(1). https://doi.org/10.1186/s40545-022-00416-0

Efendi, V. A., & Sutanto, E. M. (2013). Pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional pemimpin terhadap komitmen organisasional karyawan di universitas kristen petra. *Agora*, *1*(1), 801–807.

Gebremariam, E. T., & Gadisa, D. A. (2021). Factors affecting the quality of undergraduate pharmacy students' researches in Ambo university, Ethiopia: A qualitative study from advisors' perspective. *Advances in Medical Education and Practice*, *12*, 745–754. https://doi.org/10.2147/AMEP.S316201

Hajerah Hasyim, S., & Azis, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus pada Program Pendidikan Akuntansi di Universitas Negeri Makassar The Influence of Educational Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study in the Accounting Education*. *3*(5), 42–50.

Hasanudin. (2019). KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTs MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA. *Skripsi*.

Hasbullah. (2015). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Edisi Revi). Rajawali Pers.

Indriana, D., Widowati, A. I., & Surjawati, S. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Akademik : Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, *18*(1), 39. https://doi.org/10.26623/jdsb.v18i1.557

Irawati, E., & Susetyo, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Di Blitar. *Jurnal Supremasi*, *7*(1), 3. https://doi.org/10.35457/supremasi.v7i1.374

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, *18210047*, 1–12.

Kaldybay, K., Sanat, K., Aitenov, Z., Koishina, A., & Kassymbek, A. (2024). Comparative Analysis of the Social Responsibility of Universities in the UK and Kazakhstan. *Journal of Ecohumanism*, *3*(8), 2013–2021. https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.4884

Kartika, S., Husni, H., & Millah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, *7*(1), 113. https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.360

Koni, A., Zainal, K., & Ibrahim, M. (2013). An assessment of the services quality of palestine higher education. *International Education Studies*, *6*(2), 33–48. https://doi.org/10.5539/ies.v6n2p33

Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. (2019). Al-Qur'an juz 11-20. *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 277.

Liuta, O., Lieonov, S., Artyukhov, A., Sushko-Bezdenezhnykh, M., & Dluhopolskyi, O.

(2021). STUDENT SURVEY AS A TOOL for QUALITY ASSURANCE in HIGHER EDUCATION: The CASE of UKRAINIAN UNIVERSITY. *Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu*, *2021*(4), 158–164. https://doi.org/10.33271/nvngu/2021-4/158

Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Rajawali Pers.

Métais, A., Omarjee, M., Valero, B., Gleich, A., Mekki, A., Henry, A., Duclos, A., Lilot, M., Rode, G., & Schlatter, S. (2025). Determining the influence of an intervention of stress management on medical students' levels of psychophysiological stress: the protocol of the PROMESS-Stress clinical trial. *BMC medical education*, *25*(1), 225. https://doi.org/10.1186/s12909-024-06344-8

Mirza, I., & Wahyudi, A. W. (2025). *Analisis Implementasi Nilai Tafsir Tarbawi Dalam Pengembangan Karakter Peserta Didik : Kajian Literatur Tafsir Al- Qur ' an*. *5*(1). https://doi.org/10.59818/jpi.v5i1.1189

Mostafa, S. K., Abdel-Rahman, R. H., Mansour, A. K., & El-Sherbeny, M. A. (2025). Fostering collaborative practice: a pilot study on interprofessional education through simulation-based team-oriented learning sessions among pharmacy and medical students. *Discover Education*, *4*(1). https://doi.org/10.1007/s44217-025-00407-8

Nurohman, M. A. (2023). Peran Filsafat Aksiologi dalam Pengembangan Kurikulum Merdeka Belajar. *Attractive : Innovative Education Journal*, *5*(3), 171–180.

Open, T., & Health, P. (2024). *OPEN ACCESS A Quality Gap Analysis of Educational Services*. 1–6. https://doi.org/10.2174/0118749445343347241002112030

Pacheco-Velázquez, E. A., Rodés-Paragarino, V., & Ramírez-Echeverri, S. A. (2025). Student's experience in using simulators for the development of complex skills in logistics education: assessing enjoyment of learning. *Smart Learning Environments*, *12*(1). https://doi.org/10.1186/s40561-025-00372-7

Poudel, R. S., Piryani, R., Shrestha, S., Chaurasiya, R., & Niure, B. (2017). Opinion of hospital pharmacy practitioners toward the Continuing Pharmacy Education program: a study from a tertiary care hospital in central Nepal. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, *Volume 6*, 157–161. https://doi.org/10.2147/iprp.s145026

Puja, I. B. P. (2024). The mediating role of online learning motivation in the influence of service quality, social media usage, and pedagogical teaching competence of teachers on student learning satisfaction. *Cogent Social Sciences*, *10*(1). https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2396934

Rädel-Ablass, K., Schliz, K., Schlick, C., Meindl, B., Pahr-Hosbach, S., Schwendemann, H., Rupp, S., Roddewig, M., & Miersch, C. (2025). Teaching opportunities for anamnesis interviews through AI based teaching role plays: a survey with online learning students from health study programs. *BMC medical education*, *25*(1), 259. https://doi.org/10.1186/s12909-025-06756-0

Rahman, A., Munandar, S. A., Fitriani, A., Karlina, Y., & Yumriani. (2022). Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur-Unsur Pendidikan. *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*, *2*(1), 1–8.

Ravinetto, R., Roosen, T., & Dujardin, C. (2018). The Belgian commitment to pharmaceutical quality: A model policy to improve quality assurance of medicines available through humanitarian and development programs. *Journal of Pharmaceutical*

Policy and Practice, *11*(1). https://doi.org/10.1186/s40545-018-0136-z

Rosete-Espinosa, J., Kurezyn-Díaz, C., & Chávez-Melo, G. (2025). Academic project management: Lean Thinking applied in a higher education department in the city of Puebla, an approach for efficiency and quality. *DYNA (Colombia)*, *92*(236), 103–110. https://doi.org/10.15446/dyna.v92n236.117332

Sa'idu, N. (2021). Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Tahun 2021. *EDUCATIONAL : Jurnal Inovasi Pendidikan & Pengajaran*, *1*(3), 169–177. https://doi.org/10.51878/educational.v1i3.621

Şen Olgay, S., & Çağan Kişin, Ş. (2025). Validating the Turkish version of the team-based learning assessment scale: a psychometric evaluation. *BMC Medical Education*, *25*(1). https://doi.org/10.1186/s12909-025-06893-6

Shen, J., Zhang, S., Sun, D., Ge, R., Chen, S., Fang, J., & An, Q. (2025). Comparison of face-to-face teaching and online teaching in neurosurgery education for medical students. *BMC medical education*, *25*(1), 232. https://doi.org/10.1186/s12909-025-06817-4

Suardi wekke, I., & dkk. (2019). *Metode penelitian sosial* (F. Ika & Maryadi (ed.); 1 ed.). Penerbit Gawe Buku.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan* (apri nuryanto (ed.); 3 ed.). Alfabet, cv.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Dr. Ir. Sutopo (ed.)). Alfabeta.

Susilo Hidayah, Jihan Laurenza Alwi, & Khalishah Dyah Capriatin. (2024). Pendidikan Akhlak Perspektif Al-Qur'an Dalam Tafsir Ibnu Katsir Dan Relevansinya Terhadap Pemikiran Ibnu Miskawaih. *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam*, *17*(1), 32–48. https://doi.org/10.54471/tarbiyatuna.v17i1.2745

Takalo, S. K., Sadr Abadi, A. R. N., Vesal, S. M., Mirzaei, A., & Nawaser, K. (2013). Fuzzy failure analysis: A new approach to service quality analysis in higher education institutions (Case study: Vali-e-asr University of Rafsanjan-Iran). *International Education Studies*, *6*(9), 93–106. https://doi.org/10.5539/ies.v6n9p93

Wang, Z., Saija, C., Raison, N., Aydin, A., Xu, Z., Zuo, K., Rhode, K., & Pontiki, A. (2025). Low-cost male urogenital simulator for penile implant surgery training: a 3D printing approach. *3D Printing in Medicine*, *11*(1), 1–9. https://doi.org/10.1186/s41205-024-00248-5

Yılmaz, K., & Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*, *12*(1). https://doi.org/10.1177/21582440221078316

Yulianto, andri rizko. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh : Andri Rizko Yulianto. Bina Sarana Informatika (BSI). *Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh : Andri Rizko Yulianto. Bina Sarana Informatika (BSI)*, *20*.

Zunimova, G., Soltan, G., Ismailova, A., Smaiyl, A., Abdikadyr, Z., & Kaipova, A. (2024). The Impact of Education Management Digitalisation on the Quality of Student Learning. *International Journal of Computing*, *23*(3), 432–439. https://doi.org/10.47839/ijc.23.3.3662