

## ABSTRAK

### KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2 MOYUDAN

AGATHA RENI AMBARWATI

(019114143)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui deskripsi tentang kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud di sini adalah hasil evaluasi siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang melibatkan aspek kognisi dan afeksi.

Subyek dalam penelitian ini adalah siswa SMP Negeri 2 Moyudan yang berjumlah 67 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *cluster random sampling*, dengan menggunakan instrument skala kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang disusun oleh peneliti. Skala tersebut terdiri dari 35 item dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,950.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t\text{-hitung} (8,42) > t\text{-tabel} (1,98)$ , yaitu pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) dan db (df) = 66. Hal ini berarti bahwa perbedaan antara mean teoritik = 87,5 < mean empirik = 99,03 adalah perbedaan yang signifikan, artinya dalam penelitian ini siswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Diantara kelima aspek kualitas pelayanan pendidikan, aspek *assurance* memberi tingkat kepuasan terbesar kepada siswa dan aspek *reliability* memberikan tingkat kepuasan paling kecil dibandingkan keempat aspek yang lain.

**Kata kunci :** kepuasan siswa, kualitas pelayanan pendidikan.

## **ABSTRACT**

### *STUDENT'S SATISFACTION TOWARD THE EDUCATION SERVICE QUALITY AT MOYUDAN 2 STATE JUNIOR HIGH SCHOOL*

AGATHA RENI AMBARWATI

(019114143)

*This research is conducted in order to find out a description of student's satisfaction toward the Education Service Quality of Moyudan 2 State Junior High School. Student's satisfaction toward the Education Service Quality means as the result of evaluation toward the Education Service Quality which consists of some aspects, such as; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible with compare of expectation and the fact, with involving cognition and affection aspects..*

*The subjects of this research are 67 students of Moyudan 2 State Junior High School. Cluster Random Sampling is applied to collect the samples, using student's satisfaction scale instrument toward Education Service Quality which was made by the researcher. This scale consists of 35 items with it's reliability coefficient of 0,950.*

*The result shows that  $t\text{-test} (8,42) > t\text{-table} (1,98)$ , on 95% of reliability scale ( $\alpha=5\%$ ) and degree of freedom ( $df$ ) = 66. It can be concluded that the difference between theoretical mean = 87,5, empirical mean = 99,03 are significance. In brief, this research shows that Students are satisfied toward Education Service Quality of Moyudan 2 State Junior High School. Among the five education service quality aspects, assurance aspect gave most satisfaction to the students and reliability aspect gave least.*

**Keywords** : *student satisfaction, education service quality.*