

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN PEMBELAJARAN
TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA
SMK NEGERI 1 AMPELGADING PEMALANG**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:
Wirawan Setyo Prakoso
NIM 15501241006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN PEMBELAJARAN
TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA
SMK NEGERI 1 AMPELGADING PEMALANG**

Oleh:
Wirawan Setyo Prakoso
NIM 15501241006
ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan siswa SMK terhadap kualitas layanan akademik di SMK Negeri 1 Ampelgading, tingkat kepuasan siswa SMK terhadap kualitas pembelajaran di SMK Negeri 1 Ampelgading, dan hasil belajar siswa SMK N 1 Ampelgading; (2) pengaruh kepuasan siswa SMK terhadap kualitas layanan akademik pada hasil belajar siswa di SMK Negeri 1 Ampelgading; (3) pengaruh kepuasan siswa SMK terhadap kualitas pembelajaran pada hasil belajar siswa di SMK Negeri 1 Ampelgading; (4) pengaruh kepuasan siswa SMK terhadap kualitas layanan akademik dan kualitas pembelajaran secara bersama-sama pada hasil belajar siswa SMK Negeri 1 Ampelgading.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII Kompetensi Keahlian Elektronika Industri di SMK Negeri 1 Ampelgading yang berjumlah 203 siswa. Ukuran sampel penelitian sebanyak 181 orang ditentukan dengan tabel Krejcie. Data dikumpulkan dengan angket dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi linier ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat kepuasan siswa SMK terhadap kualitas layanan akademik termasuk kategori sangat baik (rerata: 75,03, nilai maksimal ideal: 92,00), tingkat kepuasan siswa SMK terhadap kualitas pembelajaran termasuk kategori baik (rerata: 77,84, nilai maksimal ideal: 96,00), dan hasil belajar siswa termasuk kategori sangat baik (rerata: 83,98, nilai maksimal ideal: 100,00); (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar siswa ($F: 14,116$, $p: 0,000$); (3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pembelajaran terhadap hasil belajar siswa ($F: 14,253$, $p: 0,000$); (4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan pembelajaran secara bersama-sama terhadap hasil belajar siswa ($F: 9,265$, $p: 0,000$). Sumbangan efektif variabel kualitas layanan akademik dan kualitas pembelajaran terhadap hasil belajar siswa sebesar 9,4%.

Kata kunci: kualitas layanan akademik, kualitas pembelajaran, dan hasil belajar.

**THE EFFECT OF THE SATISFACTION LEVEL OF THE QUALITY
ACADEMIC SERVICE AND LEARNING ON THE RESULTS OF STUDENT
LEARNING IN VOCATIONAL HIGH SCHOOL 1 AMPELGADING
PEMALANG**

By:
Wirawan Setyo Prakoso
NIM 15501241006
ABSTRACT

The purpose of this study was to find out: (1) the level of satisfaction of Vocational students towards the quality of academic services in 1 Ampelgading State Vocational School, the level of satisfaction of Vocational students towards the quality of learning in Ampelgading 1 Vocational School, and the learning outcomes of 1 Ampelgading Vocational School (2) the level of satisfaction of Vocational students on the quality of academic services has an effect on student learning outcomes in SMK 1 Ampelgading; (3) the level of satisfaction of vocational students on the quality of learning has an effect on student learning outcomes in SMK 1 Ampelgading; (4) the level of satisfaction of vocational students on the quality of academic services and the quality of learning jointly influence the learning outcomes of students of SMK 1 Ampelgading.

This research is an ex-post facto study. The population in this study were students of class X, XI, and XII Industrial Electronics Expertise Competence in SMK 1 Ampelgading which amounted to 203 students. The size of the study sample was 181 people determined by the Krejcie table. Data was collected by questionnaire and documentation study. Data analysis was carried out by descriptive analysis and multiple linear regression.

The results showed that: (1) the level of satisfaction of Vocational students towards the quality of academic services included very good categories (mean: 75.03, ideal maximal value: 92.00), the level of satisfaction of Vocational students towards the quality of learning included good categories (mean: 77.84, ideal maximum value: 96.00), and student learning outcomes include very good categories (mean: 83.98, ideal maximum value: 100.00); (2) there is a positive and significant effect on the quality of academic services on student learning outcomes ($F: 14.116$, $p: 0,000$); (3) there is a positive and significant influence on the quality of learning on student learning outcomes ($F: 14.253$, $p: 0.000$); (4) there is a positive and significant influence on the quality of academic services and joint learning on student learning outcomes ($F: 9.265$, $p: 0,000$). The effective contribution of the variable quality of academic services and the quality of learning on student learning outcomes is 9.4%.

Keywords: *Academic Service Quality, Learning Quality, Learning Outcomes.*

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wirawan Setyo Prakoso
NIM : 15501241006
Jurusan : Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas : Teknik
Judul : **Pengaruh Tingkat Kepuasan Layanan Akademik dan Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK Negeri 1 Ampelgading Pematang**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oranglain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 28 Februari 2019

Yang Menyatakan,



Wirawan Setyo Prakoso

NIM 15501241006

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN PEMBELAJARAN
TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA
SMK NEGERI 1 AMPELGADING PEMALANG**

Disusun Oleh:
Wirawan Setyo Prakoso
NIM 15501241006

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Februari 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Elektro,



Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd.
NIP. 19680406 199303 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Edy Supriyadi, M.Pd.
NIP. 19611003 198703 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI


**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN PEMBELAJARAN
TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA
SMK NEGERI 1 AMPELGADING PEMALANG**

Disusun Oleh:
Wirawan Setyo Prakoso
NIM 15501241006

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada
tanggal 8 Maret 2019

TIM PENGUJI		
Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Edy Supriyadi, M.Pd. Ketua Penguji/Pembimbing		14 / 3 / 2019
Dr. Samsul Hadi, M.Pd, MT. Sekretaris Penguji		14 / 3 / 2019
Deny Budi Hertanto, M.Kom Penguji		13 / 3 / 2019

Yogyakarta, Maret 2019
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

Kedua orang tua ku dan kakak-kakak ku yang telah menjadi motivasi dan tiada henti memberikan dukungan do'anya untukku.

Terimakasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.

Teruntuk teman-teman angkatanku JPTE A 2015 yang telah berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak. "Tiada hari yang indah tanpa kalian semua".

Terimakasih juga kupersembahkan kepada kerabat dan sahabatku yang selalu mendukung dan mendo'akan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepuasan Layanan Akademik dan Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK Negeri 1 Ampelgading Pematang” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Edy Supriyadi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd. dan Dr. Samsul Hadi, M.Pd., M.T. selaku Validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Edy Supriyadi, M.Pd. selaku Ketua Penguji, Dr. Samsul Hadi, M.Pd, MT. selaku Sekretaris, dan Deny Budi Hertanto, M.Kom sebagai Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Elektro beserta dosen dan

staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.

5. Dr. Widarto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
6. Drs. Basari selaku Kepala SMK Negeri 1 Ampelgading Pemalang yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para guru dan staf SMK Negeri 1 Ampelgading Pemalang yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Februari 2019

Penulis,

Wirawan Setyo Prakoso

NIM 15501241006

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Pendidikan Kejuruan	8
2. Penyelenggaran Pendidikan di SMK	9
3. Kurikulum	11
4. Kepuasan Pelanggan	12
5. Standar Pengelolaan	14
6. Kualitas Layanan	15
a. Pengertian Kualitas	15
b. Pengertian Kualitas Layanan	17
c. Dimensi Kualitas Layanan	18
d. Faktor Penyebab Buruknya Layanan	20
e. Kualitas Layanan dalam Pendidikan	21
f. Kualitas Layanan Akademik	29
7. Pembelajaran	30
a. Pengertian Kualitas Pembelajaran	30
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pembelajaran	31
8. Hasil Belajar	34
a. Standar Kompetensi Lulusan	34
b. Penilaian Hasil Belajar	35
c. Pengertian Hasil Belajar	37

d. Indikator Kualitas Hasil Belajar	38
B. Kerangka Berpikir	40
1. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK.....	42
2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK	43
3. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Pembelajaran secara bersama-sama Berpengaruh Pada Hasil Belajar Siswa SMK.....	43
C. Kajian Penelitian yang Relevan	44
D. Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
D. Definisi Operasional Variabel	49
E. Teknik dan Instrumentasi Pengumpulan Data	50
1. Metode Pengumpulan Data	50

a) Studi Dokumenter	50
b) Kuesioner	51
2. Instrumen Pengumpulan Data	51
F. Validasi dan Reliabilitas Instrumen	52
G. Teknik Analisis Data	54
1. Deskripsi Data	55
2. Uji Persyaratan Analisis	56
a) Uji Normalitas	56
b) Uji Linieritas	56
c) Uji Multikolinieritas	57
3. Uji Hipotesis	57
a) Uji F (Pengujian secara simultan)	58
b) Uji t (Pengujian secara parsial)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Hasil Penelitian	60
1. Tingkat Kepuasan Siswa	
Tentang Kualitas Layanan Akademik	61
2. Tingkat Kepuasan Siswa	
Tentang Kualitas Pembelajaran	63
3. Hasil Belajar Siswa	65
B. Jawaban Pertanyaan Penelitian dan Hasil Uji Hipotesis	67

1. Jawaban Pertanyaan Penelitian	67
2. Pengujian Prasarat Analisis	68
a. Uji Normalitas	68
b. Uji Linearitas	69
c. Uji Multikolinearitas	70
3. Pengujian Hipotesis	71
a. Uji F (Simultan)	71
b. Uji t (Parsial)	72
4. Hasil Uji Hipotesis	76
C. Pembahasan Hasil Penelitian	81
D. Keterbatasan Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi Penelitian	84
C. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Krejcie	48
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Akademik	51
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pembelajaran	52
Tabel 4. Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
Tabel 5. Kategori Variabel Penelitian	61
Tabel 6. Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan Akademik	61
Tabel 7. Tingkat Kategori Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Akademik	62
Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pembelajaran	63
Tabel 9. Tingkat Kategori Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Pembelajaran	64
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Hasil Belajar	65
Tabel 11. Tingkat Kategori Hasil Belajar Siswa	66
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 13. Uji Linearitas	70
Tabel 14. Uji Multikolinearitas	70
Tabel 15. Pengujian secara Simultan	71
Tabel 16. Pengujian secara Parsial.....	72
Tabel 17. Model Summary	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir	40
Gambar 2. Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Pembelajaran	62
Gambar 3. Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pembelajaran	64
Gambar 4. Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Variabel Hasil Belajar Siswa	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. SK Pembimbing	91
Lampiran 2. Perijinan.....	94
Lampiran 3. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian	101
Lampiran 4. Lembar Pengasahan Proposal Skripsi	103
Lampiran 5 .Expert Judgment	105
Lampiran 6. Instrumen Penelitian	110
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	116
Lampiran 8. Uji Prasarat Analisis	118
Lampiran 9. Regresi Linier	123
Lampiran 10. Hasil Data Kuesioner	126
Lampiran 11. Hasil Dokumentasi	141