

ABSTRAK

Indah Pertiwi . 2019. Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang Mahasiswa S1. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang pada aspek (1) *Responsiviness*, (2) *Assurance*, (3) *Empathy*, dan (4) *Tangible*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMK Negeri 3 Padang yang berjumlah 560 orang dan sampel berjumlah 94 orang yang diambil berdasarkan teknik *Proporsional Random Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket model skala Likert modifikasi lima alternatif jawaban yang telah diujikan validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang pada: (1) *responsiveness* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,83 (capaian 76,68%), (2) *assurance* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,92 (capaian 78,35%). (3) *emphaty* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,64 (capaian 78,48%) dan (4) *tangible* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,65 (capaian 72,93%). Secara keseluruhan hasil penelitian berada pada tingkat capaian skor rata-rata 3,83 dan tingkat persentase 76,61%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang berada pada kategori cukup baik.

Kata Kunci : Pelayanan Laboratorium Komputer