

**KEPUASAN BELAJAR SISWA KELAS XI
DI SMK NEGERI 1 BATIPUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S1) Pada Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang



OLEH :
TAUFIK
2009/94153

**JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK MESIN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

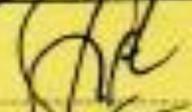
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Program Studi
Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

KEPUASAN BELAJAR SISWA KELAS XI DI SMK NEGERI 1 BATIPUAH

Nama : Taufik
BP/NIM : 2009/94153
Konsentrasi : Konstruksi
Program studi : Pendidikan Teknik Mesin
Fakultas : Teknik

Padang, 14 Januari 2012

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
1 Ketua	Dr. Agamuddin . M.Ed	1 
2 Sekretaris	Drs . H.Nurman Chan. M.Pd	2 
3 Anggota	Drs. Nofri Helmi, M.Kes	3 
4 Anggota	Arwizet K, ST, MT	4 
5 Anggota	Yolli fernanda ST, MT	5 

ABSTRAK

**TAUFIK : KEPUASAN BELAJAR SISWA KELAS XI DI SMK
NEGERI 1 BATIPUH**

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan belajar siswa di SMK Negeri 1 Batipuh pada tahun pembelajaran 2010/2011. Masalah penelitian ini adalah Siswa ada yang tidak merasa nyaman dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh guru, tidak terjadinya komunikasi yang baik antara siswa dan guru, Guru yang mengajar belum profesional dalam mengajar, Ruangan praktek yang kurang nyaman serta alat-alat praktek digunakan masih dikatakan kurang lengkap dan kurang inovatifnya guru dalam memberikan pelajaran kepada siswa.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, populasi penelitian adalah siswa yang terdaftar pada semester 2 tahun ajaran Juli – Desember 2010/2011 pada semua jurusan di SMK Negeri 1 Batipuh dengan jumlah populasi 221 siswa dan sampel yang digunakan berjumlah 130 orang. Untuk instrumen menggunakan skala likert digunakan program SPSS. Uji coba dilaksanakan pada kelas XI TKR 2.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa di SMK Negeri 1 Batipuh pada kategorikan Cukup. Dari 4 indikator yang ada didapat sebagai berikut ; sarana dan prasarana menunjukkan tingkat kepuasan siswa sebesar 66,4%, kemampuan guru 71,3%, pelayanan sebesar 73,3% dan informasi sebesar 76,8%. Rata-rata tingkat kepuasan siswa terhadap di SMK Negeri 1 Batipuh adalah 72,45% pada kategori CUKUP MEMUASKAN

SURAT PERNYATAAN

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

Padang, Januari 2012

yang menyatakan,



Taufik
NIM: 94153

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi penelitian yang diberi judul: **KEPUASAN BELAJAR SISWA KELAS XI DI SMK NEGERI 1 BATIPUAH**

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) program studi Pendidikan Teknik Mesin pada Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga dengan bantuan tersebut penulis telah dapat menyelesaikannya. Untuk itu melalui skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ketua dan Sekretaris Jurusan Teknik Mesin Universitas Negeri Padang
2. Bapak Dr. Agamuddin, M.Ed selaku Dosen Pembimbing I
3. Bapak Drs.H.Nurman Chan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II
4. Bapak Arwizet ST.MT selaku Dosen Penguji
5. Bapak Drs Nofri Helmi, M.kes selaku Dosen penguji
6. Bapak Yolli Fernanda, ST.MT selaku Dosen Penguji
7. Seluruh Dosen Teknik Mesin Universitas Negeri Padang
8. Kepada Papa dan mama yang saya cintai dan saya sayangi

9. Kepala sekolah Smk Negeri 1 Batipuh yang telah memberi izin penelitian

10. Teman-teman sesama mahasiswa Jurusan Teknik Mesin teristimewa kepada teman-teman mahasiswa transfer 2009.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kerancuan dan kekurangan karena keterbatasan kemampuan baik dari segi ilmu, referensi maupun financial. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Padang, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi	i
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar	iv
Daftar Lampiran	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kepuasan Belajar.....	10
1. Sarana dan prasarana	16
2. Pelayanan	18
3. Ketersediaan Informasi	19
4. Kemampuan Staf (Guru dan Non Guru)	20
B. Belajar.....	23
C. Kerangka berfikir.....	25
D. Kajian Penelitian yang Relevan	26
E. Kerangka Konseptual.....	26

F. Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel	31
E. Jenis Data	31
F. Instrument dan Pengumpulan Data	31
a. Validitas Instrument	33
b. uji reabilitas instrument	34
G. Teknik Analisa Data	36
a. Deskripsi data	36
Bab VI . HASIL PENELITIAN	
a. Deskripsi Data	37
b. Pembahasan	52
Bab V KESIMPULAN dan SARAN	
a. Kesimpulan	54
b. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah populasi siswa kelas XI	29
2. Jumlah sampel.....	30
3. Bobot pertanyaan	32
4. Kisi - kisi instrument penelitian	32
5. Indeks realibilitas pertanyaan.....	35
6. Nilai pencapaian responden	38
7. Distribusi frekwensi kepuasan	39
8. Pencapaian responden	39
9. Tingkat pencapaian responden keseluruhan	40
10. Kategori dan nomor item	42
11. Sebaran indikator	45

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Kerangka Konseptual	26
2. Gambar Grafik Batang	38
3. Gambar Grafik Informasi	46
4. Gambar Grafik Pelayanan	47
5. Gambar Grafik Kemampuan Guru dan Staf.....	48
6. Gambar Grafik Saranana dan Prasarana	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Ujicoba penelitian	55
2. Hasil ujicoba angket validitas	60
3. Angket penelitian	65
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
5. Kurva Indikator Sarana dan Prasarana	77
6. Kurva Indikator Pelayanan.....	79
7. Kurva Indikator Informasi.....	81
8. Kurva Indikator Kemampuan staf	83
9. Uji Analisis	85
10. Tingkat Kepuasan yang Prioritas	86
11. Tingkat Kepuasan masing-masing siswa	88

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara besar yang memiliki jumlah penduduk yang banyak di dunia dengan begitu banyaknya penduduk maka bisa dipastikan dibutuhkan juga lembaga pendidikan seperti taman kanak-kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas dan sekolah menengah kejuruan. Melalui proses pendidikan disekolah ditingkatkan kemampuan dan kualitas seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu lembaga pendidikan yang berorientasi kejuruan yang bertujuan mempersiapkan lulusan menjadi tenaga kerja yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan adalah Sekolah Menengah Kejuruan.

Menurut Peraturan Pendidikan Nomor 20 tahun 2003 tujuan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) bertujuan memberikan bekal yang cukup untuk bekerja sebagai tenaga kerja tingkat menengah yang sesuai dengan yang dituntut dunia kerja. Keberhasilan belajar di sekolah menjadi sangat penting bagi siswa dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Pengelolaan sekolah sangat menentukan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh siswa. Pengelolaan sekolah yang baik akan membantu memperbaiki kinerja sekolah dalam mencapai kepuasan siswa. Untuk meningkatkan sekolah menjadi tempat belajar yang baik untuk meningkatkan kepuasan dari siswa perlu diketahui : 1.) Apa yang dikehendaki oleh siswa. 2.) Seberapa jauh sekolah dapat memenuhi

kebutuhan dan hambatan siswa dan 3.) Faktor apa yang mempengaruhi kepuasan siswa. Karena itu sekolah harus melakukan pembenahan disekolah dengan melakukan peningkatan manajemen sekolah.

Menurut Ralp G Lewis dan Douglas H Simk dalam bukunya *Total Quality Hihger Education* (mutu terpadu) atau total quality mencakup 3 pengertian yaitu mencakup semua proses (every proses), mencakup setiap pekerjaan (every job) dan mencakup setiap orang (every person). Semuanya terlibat dalam kegiatan yang ada disekolah, semuanya mencakup pengajaran, pengembangan sekolah dan perbaikan dari sekolah untuk lebih baik. Tata usaha tidak melakukan kesalahan dalam pengetikan, dalam perhitungan biaya dan pimpinan tidak salah membuat strategi. Semuanya harus mengakui tanggung jawab terhadap mutu kerjanya dan pekerjaannya. Siswa dan kepentingannya harus mendapat perhatian utama, standar mutu harus benar-benar diperhatikan dan di awasi oleh pengawas untuk memastikan apakah layanan sudah diberikan ,apakah sesuai dengan kebutuhan dari siswa tersebut.

Untuk mencapai kepuasan siswa dalam belajar disekolah, maka sekolah harus memberikan kualitas yang baik dan mutu yang telah terjamin. Mutu sekolah tergantung dari kepala sekolah bagaimana sikap beliau terhadap menjalan sekolah dengan benar. Menggunakan manajemen mutu dalam pendidikan dapat mengutamakan kepentingan siswa. Untuk menuju kepuasan pelajar maka perlu dibagi beberapa bagian yaitu: a. fokus pada pelajar b. adanya keterlibatan total c. adanya komitmen bersama d. adanya ukuran baku setiap lulusan sekolah dan e. adanya perbaikan yg berkelanjutan.

Sekolah seharusnya mengantisipasi kebutuhan pelajar dimasa depan, mengambil resiko menentukan kebijakan yang akan datang dan melayani dengan baik para siswa yang tidak pernah mereka lihat sebelumnya. Menurut Sailis (1994) pendidikan yang termasuk pelanggan dalam (internal customer) adalah pegawai, pelajar, dan orang tua pelajar. Sementara pelanggan luar (eksternal customer) mencakup dari akademi, universitas, bisnis, militer dan masyarakat luas. Sekolah sama dengan system yang lainnya yang terdiri dari penyedia (supplier), pelanggan (customer) dan produk (lulusan). www.uns.ac.id/data/0022pdf

Sekolah adalah suatu system (Sadisbury 1991). System adalah suatu kumpulan komponen-komponen yang bekerja sebagai kesatuan fungsi. Suatu komponen dengan komponen yang lain saling bekerja satu sama lain mencapai tujuan system. Sistem sekolah terdiri dari gedung, tujuan, manajemen kurikulum, fasilitas, pekarangan, guru dan murid. Keseluruhan komponen tersebut memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan dari sekolah yang diharapkan melahirkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Sekolah dewasa ini tidak hanya cukup menawarkan program studi dan kurikulum tertentu yang membuat orang tua dan siswa menjadi puas. Sekolah juga harus menyiapkan alat belajar dan pengajar yang relevan dengan perkembangan jaman yang mendukung kemajuan proses pembelajaran. Gedung sekolah harus di isi dengan sarana dan fasilitas yang baik dan fungsional. Tersedianya tempat bermain yang ada pada sekolah serta pelayanan yang prima terhadap siswa,

orang tua dan masyarakat serta kondisi yang kondusif akan memberikan kontribusi yang kondusif bagi lulusan sekolah tersebut. www.assaadah.com

Lingkungan sekolah yang nyaman dan bersih juga dapat menumbuhkan kembangkan siswa secara optimal agar siswa menjadi lebih sehat dan dapat berfikir secara jernih. Lingkungan di sekolah memberikan andil besar dalam menciptakan seorang pelajar yang baik dan berprestasi. Pembahasan mengenai sekolah tidak terlepas dengan kepuasan siswa dalam proses belajar dan pembelajaran, penulis mengartikan siswa pada sekolah menengah kejuruan sebagai konsumen.

Pengertian Konsumen menurut Kotler P (2000) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Siswa merupakan seseorang yang menikmati kualitas, fasilitas dan mutu pengajaran dari sekolah. Memperoleh fasilitas, sarana maupun prasana, bahkan kualitas pengajaran tidak didapatkan secara gratis. Akan tetapi siswa memperoleh hal tersebut dengan pengorbanan. Yakni dengan membayar iuran SPP pada tiap bulannya pada sekolah masing-masing.

Pengertian lain dari kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Karena dapat diartikan sebagai konsumen, berarti kepuasan siswa merupakan tingkat perasaan yang dimiliki atau dirasakannya, setelah dia merasakan proses pembelajaran yang sudah terjadi. Kemudian membandingkannya dengan

gambaran atau harapan yang dimilikinya selama ini. Tingkat kepuasan akan terlihat, apabila fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Jika tingkat kepuasan siswa tinggi, tentunya bisa digambarkan siswa akan lebih aktif mengikuti belajar, aktif berinteraksi (two way traffic system), bahkan akan lebih bersemangat saat proses pembelajaran didalam kelas. Akan tetapi, jika tingkat kepuasan rendah, siswa akan merasa kurang nyaman didalam kelas saat proses pembelajaran berlangsung. Kemudian hanya terjadi satu interaksi (one way system) yang menyebabkan satu arah saja dalam belajar dan pembelajaran. Jika kepuasan sudah bisa terlaksana maka siswa secara otomatis mendapatkan pelajaran yang baik yang akan membuat mereka bertambah baik nilainya dalam bekerja.

SMK 1 Batipuah yang memiliki siswa dan berbagai latar pendidikan, mereka memiliki pendapat yang berbeda terhadap kenyamanan dalam belajar dalam hal sarana dan prasarana, pelayanan yang mereka terima baik dari guru maupun yang non guru. Di SMK Negeri 1 Batipuah terdapat 5 jurusan yaitu Teknik Kendaraan Ringan , Teknik Listrik, Teknik Gambar Bangunan, Multimedia dan Audio Video. Didalam aktivitas kegiatan disekolah dapat dilihat dari cara belajar, mengajar guru, keadaan sekolah, fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sekolah. Menimbulkan pertanyaan bagi penulis seberapa besar kepuasan siswa dalam mendapatkan pelajaran, pelayanan dan kondisi yang mereka alami disekolah.

Dari pengalaman PLK dilaksanakan pada semester Juni-Desember 2010 terlihat oleh penulis terdapat berbagai kekurangan yang terjadi di sekolah SMK 1

Batipuah. Kekurangan yang bisa dilihat adalah ketersediaan lokal, kamar mandi, kantin yang tidak ada, sarana ibadah sendiri, bagian belajar kurangnya semangat yang nampak dalam belajar, ketidaknyamanan dalam belajar, kurangnya guru memberikan semangat pada siswa. Beberapa guru sering meninggalkan kewajibannya dengan alasan yang tidak jelas, serta sikap guru yang kasar dalam bertingkah laku yang tidak mencerminkan seorang guru. Kurang lengkapnya peralatan dalam belajar praktek maupun teori yang berupa buku pelajaran, penggunaan perpustakaan yang kurang optimal digunakan oleh siswa serta jarang guru memberikan tugas keperpustakaan. Serta kemampuan dan sikap guru yang membuat siswa tidak nyaman dalam belajar. Dari penyampaian di atas maka penulis menduga terdapat ketidakpuasan yang dialami oleh siswa dalam mendapatkan ilmu dari sekolah, serta kenyataan tentang hasil belajar yang tidak begitu optimal dengan hasil belajar yang tidak memuaskan, maka penulis ingin meneliti tentang: **“Kepuasan Belajar Siswa Kelas XI Di SMK Negeri 1 Batipuah”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut;

1. Kondisi sekolah yang masih biasa saja

2. Siswa masih banyak melanggar aturan yang telah ditetapkan sekolah
3. Guru yang mengajar belum professional dalam mengajar.
4. Ruangan praktek yang kurang nyaman serta alat-alat praktek digunakan masih dikatakan kurang lengkap.
5. Kurang inovatifnya guru dalam memberikan pelajaran kepada siswa

C. PEMBATASAN MASALAH

Agar permasalahan penelitian lebih terarah dan jelas maka perlu diberikan batasan masalah demi tujuan yang diinginkan tercapai. Batasan masalahnya adalah **“Kepuasan Belajar Siswa Kelas XI Di SMK 1 Batipuah”**

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka dapat dirumuskan :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar di SMK 1 Batipuah
2. Indikator manakah yang memberikan kepuasan pada siswa dalam proses belajar mengajar di SMK 1 Batipuah

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka dapat dirumuskan bahwa:

1. Bagaimanakah deskripsi tingkat kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar di Smk 1 Batipuah.
2. Berapa tingkat kepuasan Indikator-indikator yang memberikan kepuasan kepada siswa dalam proses belajar mengajar di SMK 1 Batipuah

F. Manfaat penelitian

Dengan tercapainya penelitian ini diharapkan hasil penelitian memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Segi teoritis peneliti diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pendidikan dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada dan dapat memberi gambaran mengenai kepuasan belajar yang diterima oleh siswa tersebut.
2. Segi praktis hasil penelitian ini dapat memberi informasi khusus kepada sekolah dan guru beserta staf dalam menjalankan operasional sekolah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. KEPUASAN BELAJAR.

Kepuasan belajar siswa berarti bagaimana perasaan siswa dalam menerima pengajaran dan hasil yang mereka dapat nantinya atau harapan siswa dengan apa yang terjadi disekolah. Siswa yang puas seharusnya akan mendapatkan nilai yang bagus serta dan siswa yang kurang puas akan mendapatkan nilai yang kurang bagus. Menurut Undang-Undang perlindungan konsumen defenisi konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain dan tidak diperdagangkan.

[\(\[Http://pkdditjenpdn.depdag.go.id/indeksphpl.page=konsumen\]\(http://pkdditjenpdn.depdag.go.id/indeksphpl.page=konsumen\)\)](http://pkdditjenpdn.depdag.go.id/indeksphpl.page=konsumen)

Maka siswa bisa dikatakan juga sebagai konsumen dan sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan. Menurut Sallis pendidikan termasuk system yang terdiri dari penyedia (sekolah berserta pegawai), pelanggan (customer: siswa dan orang tua) dan produk (lulusan). Maka kepuasan siswa dan orang tua serta lulusan harus di ingat oleh sekolah dengan melaksanakan manajemen mutu yang baik.

Pembahasan kepuasan pelanggan disini berarti kita membahas akan kepuasan siswa dalam belajar serta hal yang mempengaruhinya. Definisi kepuasan pelanggan menurut Brown (1992) adalah *“The state in which customer needs, wants and expectation throughout the product or service’s life are met or exceeded resulting in*

repeat purchase, loyalty and favourable word of mouth". Definisi tersebut berarti, kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dari penampilan dari produk dan jasa. Siswa yang puas akan menikmati proses belajar dan mengajar, menjadikan siswa betah terhadap produk atau jasa tersebut. Tentunya dalam hal ini yakni kegiatan jasa dari sekolah kejuruan, salah satunya dari kualitas pembelajaran dan situasi yang diberikan oleh sekolah.

Kepuasan pelanggan menurut Wells dan Prenskey (1996) "*Customer satisfaction or dissatisfaction is the attitude toward a product or service that result from the customer's evaluation of the usage experience*".

Definisi di atas dapat berarti, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu sikap konsumen terhadap produk dan jasa, sebagai hasil dari evaluasi siswa berdasarkan pengalaman setelah menggunakan produk dan jasa. Siswa akan merasa puas, jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para siswa maka akan membuat siswa puas, demikian pula sebaliknya akan menjadikan siswa tidak puas.

Selanjutnya Kotler dan Keller (2003) memiliki definisi tentang kepuasan konsumen, yaitu : "*Customer satisfaction is a customer's feeling a pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product's perceive performance (or outcome) in relation to his/her expectations. If the performances falls short of*

expectation, the customer is dissatisfied. If the performances matches the expectations, the customer satisfied. If the performances exceed expectations, the customer is highly satisfied or delighted”

Definisi di atas dapat diartikan bahwa, kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk, dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan sekolah yang diharapkan oleh siswa tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan siswa akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan siswa, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan siswa.

Fandy Tjiptono (2004) menyatakan bahwa, kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jika performa suatu produk dan jasa tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat dikatakan konsumen tidak merasakan kepuasan. Bila performa suatu barang dan jasa sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, atau bahkan performa suatu barang dan jasa lebih baik dari harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan tercipta. Artinya performa jasa yang diberikan sekolah kejuruan melalui pengajar yakni guru, sesuai dengan harapan siswa, maka tingkat kepuasan itu dapat dirasakan dengan maksimal. Akan tetapi sebaliknya, jika performa itu ternyata tidak sesuai dengan harapan siswa, maka tingkat kepuasan siswa rendah atau kurang

maksimal. Ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/42_pasarkonsumen_dan_perilaku_konsumen.pdf

Menurut *Fandy Tjiptono* (1997), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara :

a.Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan, b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan,c.Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan,d Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Kepuasan adalah keadaan perasaan yang dirasakan secara emosional yang bisa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang bisa ditampilkan dalam sikap positif terhadap berbagai kegiatan dan tanggapan. Konsep dari kepuasan itu sendiri masih bersifat abstrak yang dapat dirasakan melalui proses yang sederhana, kompleks maupun dengan proses yang rumit. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai yang mereka rasakan pada dirinya, hal ini disebabkan adanya perbedaan pada setiap individu.

Moh Surya mengutip Skinner dari dalam bukunya Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran. Berpendapat bahwa terjadi tindak balas (respon) individu tidak hanya karena ada rangsangan dari lingkungan akan tetapi karena sesuatu dari yang terjadi dilingkungan yang tidak disadari. Maka kepuasan yang berdasarkan dari faktor lingkungan bisa disadari maupun tidak disadari oleh siswa itu sendiri.

Moh Surya (2004:64) mengemukakan ada faktor mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar yaitu imbalan hasil belajar, rasa aman dalam belajar, kondisi belajar yang memadai, kesempatan untuk memperluas diri dan hubungan pribadi. Maka faktor kepuasan diperhatikan dan disoroti oleh penulis adalah guru yang jumlahnya cukup memadai yang sesuai dengan jumlah bidang studi yang telah ditentukan, peralatan belajar yang lengkap, gedung sekolah yang memenuhi persyaratan bagi proses belajar yang baik, teman yang baik dan hubungan keharmonisan disekolah

Yang juga mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar menurut Muhibbin ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam belajar adalah sebagai berikut: “Faktor internal yakni kondisi jasmani dan rohani, faktor eksternal yakni kondisi lingkungan disekitar siswa yaitu faktor lingkungan social dan faktor nonsosial, dan faktor pendekatan belajar yakni upaya belajar siswa yang meliputi strategi dan metode yang digunakan mempelajari materi pelajaran” ([fz4005-hubungan antara minat dengan prestasi belajar siswa dalam bidang studi sejarah kebudayaan islam.pdf](#))

Faktor internal merupakan faktor yang tidak bisa dilihat secara nyata atau langsung dan susah juga diukur. Faktor internal terbagi dari faktor jasmaniah, psikologi dan faktor kelelahan. Peneliti ingin mengetahui kepuasan dari faktor eksternal yang juga terbagi beberapa bagian, mempengaruhi kepuasan siswa seperti metode mengajar, kurikulum, hubungan guru dengan siswa, pelajaran, waktu sekolah, tata tertib dan disiplin.

Kepuasan belajar dasarnya adalah perbandingan antara persepsi dari siswa atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau mereka inginkan. Jika kenyataan sama dengan yang diharapkan maka kepuasan dapat tercapai menurut Pasuraman kepuasan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan dengan yang diharapkan. Maka kepuasan dibagi atas beberapa dimensi yaitu:

1. Dimensi Bukti Nyata (*Tangibles*) atau bukti fisik yang kemampuan suatu sekolah dalam menunjukkan suatu eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sekolah yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) atau keandalan yaitu kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi

3. Dimensi Kesigapan (*Responsiveness*) atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada siswa, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membuat siswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
 4. Dimensi jaminan (*Assurance*) jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya para siswa kepada sekolah. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas(*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi(*competence*), dan sopan santun(*courtesy*)
 5. Dimensi Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para siswa dengan berupaya memahami keinginannya. Dimana sekolah diharapkan pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan
- www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1keperawatan/204312041/bab2.pdf

Dimensi tersebut dijadikan sebagai alat bantu bagi penulis dalam mencari kepuasan yang dialami oleh siswa di sekolah. Dari dimensi yang dipaparkan diatas maka penulis membagi menjadikan kepuasan siswa menjadi empat indikator yang akan diteliti, dengan menjadikan 4 indikator maka kita bisa melihat kepuasan dari

aspek yaitu sarana prasarana, pelayanan, ketersediaan informasi dan kemampuan staf (guru dan non guru)

1. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana disekolah sangat dibutuhkan dalam proses belajar maupun mengajar. Sekolah yang baik dipastikan telah memiliki sarana yang lebih kurang telah lengkap, yang menjamin keberlangsungan belajar siswa mencakup sarana belajar (teori dan praktek), lingkungan dan gedung. Menurut UU RI nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 42 menyatakan setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan yang diperlukan dalam menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Sedangkan ayat ke-2 dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki lahan, ruang kelas, ruang pimpinan, ruang pendidik, ruang tatausaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat ibadah, tempat bermain, tempat berekreasi dan ruang/tempat lain yang diperlukan. Maka tidak dapat kita pisahkan antara kegiatan belajar dan mengajar tidak kita pisahkan dengan sarana dan prasarana guna menyukseskan pendidikan disekolah. Sarana dan prasarana harus dilengkapi memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan, sekolah harus menyiapkan peralatan yang akan digunakan siswa (pelajaran praktek), mengganti perlengkapan yang rusak atau yang hilang. Kebutuhan akan sarana dan prasarana harus direncanakan dengan

proyeksi jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Kebutuhan aspek pendidikan diperlukan kedua pihak baik bagi sekolah maupun pihak lain. Sarana dan prasarana yang berupa gedung, akan sangat bagus dibuat maketnya, agar bisa diproyeksikan arah pengembangan sekolah. Data perkembangan siswa, kebutuhan akan layanan pendidikan terhadap mereka, dan kebutuhan siswa harus bisa diperhatikan. Sekolah tidak boleh berdiam diri dengan fasilitas yang ada, tanpa ada perkembangan yang terus menerus maka sekolah akan tertinggal yang nantinya akan mempengaruhi kualitas lulusan.

Maka sarana sekolah perlu menetapkan standar kualitas sarana dan prasarana sehingga sekolah bisa memberikan yang terbaik bagi siswa dan dapat memberikan kepuasan akhirnya. Dengan memberikan sarana yang terbaik, akan membantu menciptakan suasana belajar yang baik, yang akhirnya memberikan hasil yang baik bagi siswa dan menunjukkan bahwa sekolah telah berusaha sebaik mungkin untuk menciptakan lulusan yang terbaik. Maka sekolah harus memperhatikan setiap ruang lingkup yang ada disekolah sehingga tidak membiarkan siswa merasa terganggu dengan kekurangan yang ada disekolah, dan secepatnya diusahakan melengkapi fasilitas yang dirasa kurang lengkap

2. PELAYANAN

Pelayanan disebut juga sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain, dalam ensiklopedi administrasi dijelaskan bahwa "pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk

mengamalkan atau mengabdikan diri. Menurut keputusan Menteri No 63 tahun 2004 tentang pelayanan public mendefenisikan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan public. Sekolah merupakan sarana public, maka seharusnya sekolah memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai hasil yang maksimal dan menciptakan lulusan yang berkualitas yang mendapatkan kepuasan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Maka pelayanan sekolah adalah kegiatan secara fisik dengan siswa secara langsung membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan siswa. Semua bagian dari sekolah yang merupakan pelayan publik harus memberikan maksimal kepada siswa dalam menerima belajar pembelajaran. Siswa harus juga mengetahui apa saja yang harus mereka dapatkan. Sekolah tidak hanya mengajarkan ilmu pendidikan juga ilmu bersosialisasi yang berguna bagi kehidupannya didalam bergaul sesama dan bermasyarakat. Maka sekolah harus memberikan pelayanan yang prima baik untuk pendidikan dalam pelajaran juga pendidikan bermasyarakat disekolah sehingga membrikan kepuasan dalam belajar.

3. KETERSEDIAAN INFORMASI

Ketersediaan informasi atau kebutuhan informasi, siswa yang memiliki rasa ingin tahu yang tinggi mereka membutuhkan masukan dari luar. Mereka membutuhkan informasi-informasi terbaru yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat, lingkungan maupun dalam kehidupan individualnya seperti kesehatan dan gaya hidup. Adapun kebutuhan informasi siswa dibedakan menjadi kebutuhan personal yaitu kebutuhan pribadi misalnya tentang kesehatan, pendidikan, agama, pengembangan diri, mode dan gaya hidup. Kebutuhan kedua yaitu kebutuhan terkait peran sosial yaitu peran siswa yang membutuhkan informasi tentang tugas-tugas sekolah materi pelajaran. Sedangkan kebutuhan yang ketiga adalah terkait lingkungan sekolah dan tempat tinggal.

Kebutuhan siswa dengan informasi sangat mereka butuhkan, karena membuat mereka bisa mengenal dengan baik tatacara disekolah, apa kebutuhan yang mereka perlukan selama mereka bersekolah. Informasi mengenai workshop/labor yang tersedia disekolah seharusnya mereka mengetahui sebelum masuk sekolah, peraturan-peraturan yang dibuat disekolah harus disosialisasikan terhadap siswa baru agar mereka tidak membuat kesalahan yang menentang peraturan sekolah. Informasi yang mereka perlu ketahui yaitu kewajiban dan hak-hak siswa yang seharus diterima oleh siswa tersebut. Dengan mengetahui peraturan maka siswa akan mengetahui dimana kesalahan yang perlu mereka hindari sehingga tidak mengganggu aktifitas belajar.

4. KEMAMPUAN STAF (Guru dan Non Guru)

Staf adalah kepala sekolah dan bawahannya, berupa petugas dan guru yang juga bawahan kepala sekolah. Bisa dikatakan kepala sekolah yang bagus akan menciptakan sekolah yang bagus pula. Kemampuan kepala sekolah dalam merencanakan mutu pendidikan adalah kemampuan dalam mengorganisasikan dan membantu staf didalam melakukan perbaikan dan pengajaran disekolah, mempunyai kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pada diri guru-guru dan anggota staf sekolah. Kemampuan dalam untuk mendorong dan membimbing guru dan staf agar mereka dengan kerelaan dan tanggung jawab berpartisipasi secara aktif pada setiap usaha-usaha sekolah untuk mencapai tujuan-tujuan sekolah yang telah direncanakan itulah fungsi kepala sekolah.

Staf harus memberikan informasi tentang sekolah juga merupakan sebuah pelayanan yang diberikan untuk siswa. Staf disekolah sebagai manajemen organisasi kerja yang bekerja dalam pengendalian kegiatan-kegiatan yang membentuk kerjasama antar personal. Kegiatan staf (tata usaha) antara lain berupa: penerimaan murid baru, pembuatan daftar hadir atau absensi baik siswa maupun guru, dokumentasi siswa/sekolah dan laporan-laporan dan pengaturan proses belajar mengajar. Dalam hal ini staf bertanggung jawab dalam proses kegiatan yang berlangsung disekolah, siswa sering kali berhubungan dengan tata usaha dalam pembayaran uang spp serta dengan tim kedisiplinan. Oleh karena itu kinerja staf harus ahli didalam pekerjaannya yaitu harus sigap, tangkas, cepat dan rapi serta ramah dalam berkerja.(Adminitrasi pendidikan:1988)

Kemampuan staf (guru dan non guru) harus bisa dipertanyakan agar kinerja dan tujuan sekolah didirikan tidak melenceng dari aturan pemerintah. Karena dengan mengetahui kemampuan staf maka akan didapat gambaran apa yang bisa mereka kerjakan nantinya. Staf terbagi dari dua komponen yaitu guru bidang studi yang merangkap menjadi wali kelas, bidang kesiswaan, ketua jurusan, dan sebagainya dan non guru yaitu tatausaha, (BK) bimbingan konseling dan penjaga sekolah. Bagian-bagian sekolah atau komponen-komponen sekolah yaitu guru dan staf harus memberikan kemampuan yang maksimal. Staf dan guru yang baik harus mempunyai ketelatenan, kesigapan, keramahan dan professional dalam bekerja.

Fungsi guru antara lain: mengembangkan kepribadian siswa, menunjukkan sifat terpuji dihadapan siswa, menguasai landasan pendidikan, menguasai bahan pengajaran, mampu menyusun program pengajaran : ”menetapkan dan mengembangkan bahan pengajaran, mengembangkan media pembelajaran yang sesuai dan memilih serta memanfaatkan sumber belajar”. Guru adalah kunci keberhasilan sebuah sekolah, baik atau buruknya lulusan. Guru mengarah pada pembentukan watak, pembentukan karakter, oleh karena itu guru yang professional harus mendidik dengan memberikan contoh jujur , memiliki budaya malu, disiplin ,bertanggung jawab dan percaya diri. Guru mengemban tugas kemasyarakatan oleh karena itu dilakukan secara bersama-sama dalam kesatuan yang dinamis, seorang guru tidak hanya mengajar didalam kelas sekaligus menjadi motivator dimana dia tinggal. Adapun lagi fungsi guru yaitu mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi.

Oleh karena itu kebutuhan siswa dalam belajar sangat penting, dalam hal menerima pelajaran, mendapatkan bimbingan dan informasi

Seorang guru tidak hanya mengajar pada jam yang telah diberikan juga diberi tanggung jawab dalam melatih manajemen dengan menjadi wali kelas. Wali kelas sangat membantu siswa dalam memberikan pengarahan terhadap kegiatan disekolah. Wali kelas diibaratkan kaki tangan langsung dari kepala sekolah. Fungsi wali kelas antara lain: pengelolaan kelas, administrasi kelas seperti: membuat denah, absensi siswa, daftar pelajaran, daftar piket kelas. Pembuatan catatan khusus tentang siswa pengisian buku laporan hasil belajar dan pembagian buku laporan penilaian hasil belajar. Wali kelas juga bertugas mengenal detail tentang karakter siswa, hubungan yang baik harus diciptakan dalam menanam sikap-sikap yang baik pada siswanya dan disitulah peran utama dari wali kelas. <http://www.scribd.com/doc/49790720/Peran-wali-kelas-dlm-membentuk-karakter-siswa>

Guru Bimbingan konseling adalah salah satu pelayanan yang ada disekolah. Bimbingan konseling bukanlah kegiatan pembelajaran dalam konteks dengan mengajar yang layaknya seperti guru dilokal melainkan melayani siswa dalam perkembangan siswa secara individu. Tujuan bimbingan konseling diadakan agar siswa dapat merencanakan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupan dimasa akan datang. Menghadapi/mengatasi hambatan dan kesulitan di dalam studi guru Bimbingan Konseling sangat dibutuhkan saat ini karena memberikan pengarahan terhadap siswa yang bermasalah, baik di lingkungan sekolah dan keluarga. Guru BK

diharapkan dapat melancarkan kegiatan belajar siswa agar kegiatan belajar siswa tidak terganggu.

<http://www.a741k.web44.net/BIMBINGAN%20DAN%20KONSELING.htm>

Kemampuan dari pelaksanaan dengan bekerja penuh semangat, efektif, efisien dan produktif sesuai dengan proses yang benar. Setiap staf disekolah harus memiliki kinerja tinggi dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya, menampilkan kemampuan tidak hanya dengan kata-kata juga dengan perbuatan dan memiliki komitmen bersama untuk memuaskan kepuasan siswa. Semua staf memiliki kompetensi sesuai bidang pelayanannya, memiliki kapasitas bekerja secara mandiri, mementingkan orang lain dan bertanggung jawab dengan tugas yang di emban. Kebutuhan siswa dengan guru dan staf secara tidak langsung akan memberikan kepuasan dalam belajar dengan pelayanan yang mereka berikan. Kemampuan mengajar guru yang maksimal serta kemampuan staf yang juga maksimal akan membuat siswa merasa puas dalam menjalani aktifitas yang ada disekolah. Guru dan staf berhubungan langsung dengan siswa, maka sekolah perlu mengutamakan ini dalam mencapai kepuasan siswa dalam belajar di sekolah.

B. Belajar

Belajar pada hakikatnya merupakan usaha sadar yang dilakukan individu untuk memenuhi kebutuhannya. Belajar merupakan aktivitas yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan khususnya untuk mencapai prestasi belajar tertentu. Melalui proses belajar dapat diperoleh pengetahuan dan pengalaman yang

sangat diperlukan bagi seseorang untuk mencapai cita-citanya. Belajar adalah kegiatan yang berproses dan merupakan unsur yang sangat fundamental dalam penyelenggaraan setiap jenis dan jenjang pendidikan. Ini berarti, bahwa berhasil atau gagalnya pencapaian tujuan pendidikan itu amat bergantung pada proses belajar yang dialami siswa baik di sekolah maupun di lingkungan rumah atau keluarganya sendiri.

Menurut Slameto (2003:2) “belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya”. Menurut Sardiman (2001:20) “belajar itu senantiasa merupakan perubahan tingkah laku atau penampilan, dengan serangkaian kegiatan misalnya dengan membaca, mengamati, mendengarkan, meniru, dan lain sebagainya”.

Menurut Oemar (2008:27) “belajar merupakan suatu proses, suatu kegiatan dan bukan suatu hasil atau tujuan. Belajar bukan hanya mengingat, akan tetapi lebih luas dari itu, yakni mengalami”.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa belajar adalah suatu proses perubahan perilaku dalam rangka mengembangkan diri, baik dalam aspek kognitif, psikomotorik maupun sikap. Disamping ketiga aspek diatas, subyek didik juga harus mempunyai tujuan yang akan dicapai agar dapat menentukan berhasil tidaknya seseorang dalam belajar. Berdasarkan pendapat tersebut di atas tentang konsep belajar mengandung tiga unsur yaitu:

1. Belajar berkaitan dengan perubahan perilaku yang terjadi secara sadar, bersifat kontinu dan fungsional serta positif dan aktif.
2. Perubahan perilaku itu terjadi karena didahului oleh proses pengalaman.
3. Perubahan perilaku karena belajar bersifat relatif permanen, bertujuan dan terarah.

C. Kerangka berfikir

Kepuasan belajar siswa akan membuat siswa bisa menyerap mata pelajaran dan akan membuat mereka berhasil dalam belajar. Kepuasan siswa bermacam-macam seperti dari metode mengajar, sikap dan tindak tanduk guru dan staf serta dari sarana dan prasarana yang ada di sekolah juga akan menentukan sikap kepuasan siswa. Kepuasan yang diinginkan siswa sangat bermacam-macam ada yang seperti unjuk kerja guru dan staf demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Unjuk kerja dalam diri seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Dari kepuasan akan terlihat hasil dari evaluasi yang telah ada yang terlihat dari hasil belajar. Kepuasan siswa akan berimplikasi pada hasil belajar, jika siswa puas maka akan menghasilkan nilai belajar yang bagus.

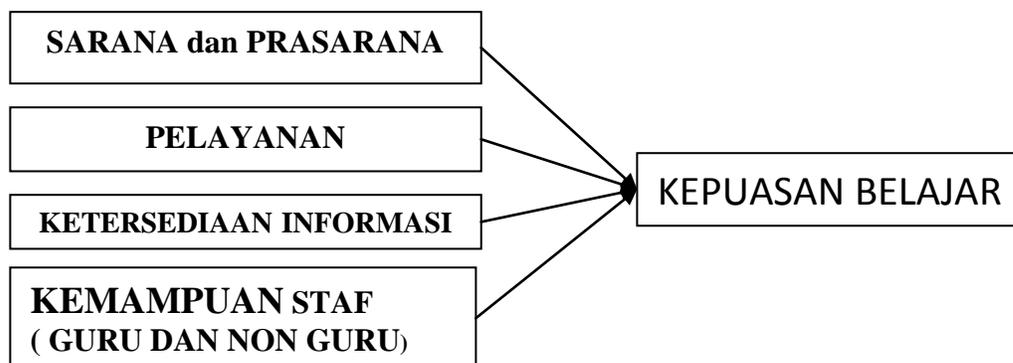
D. Kajian penelitian yang relevan

Kajian penelitian tentang tingkat kepuasan yang dilakukan oleh Igusti Ayu Ketut, I Gusti Ngurah Jaya Agung Widagda, I Gusti Agung Ketut Sri Ardhani dan Gede Bayu Rahanatha pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan tingkat kepuasan mahasiswa di Program Diploma III keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin

dari hasil penelitian hasil sebesar 83,32%. Dari 25 variabel yang dianalisis terdapat 8 variabel yang belum memberikan kepuasan dan 14 variabel sudah menunjukkan kepuasan. kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan, kerapian dan kenyamanan fasilitas perkuliahan, kesigapan karyawan dalam melayani keluhan mahasiswa, memberikan jaminan nilai tepat waktu, penjadualan ujian her yang tepat waktu dan lebih mengontrol masa studi mahasiswa.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah konsep yang menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan latar belakang dan perumusan masalah. Dengan menyederhanakan maka penulis dengan mudah dapat melihat arah dan tujuan dari penelitian tersebut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

F. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan teori yang ada maka penulis mengajukan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan belajar siswa di SMK Negeri 1 Batipuh
2. Berapakah tingkat kepuasan belajar dari indikator yang tersedia di SMK 1 Negeri Batipuh
3. Item mana yang mencapai kepuasan belajar siswa di SMK Negeri 1 Batipuh

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan siswa di SMK N 1 BATIPUH secara keseluruhan termasuk klasifikasi *Cukup Puas*. Hal ini tercermin dari hasil analisa yang didapat dari 130 orang siswa menyatakan bahwa Sangat Puas 6 orang (4,62%), Puas 32 orang (24,62%), cukup puas (sedang) sebanyak 67 orang (51,54), tidak puas sebanyak 18 orang (13,85%) dan sangat tidak puas 7 orang (5,38%).
- b. Berdasarkan per indikator maka diketahui bahwa
 1. Indikator Informasi diketahui bahwa siswa menganggap tingkat kepuasan dari informasi yang ada disekolah sebesar 76,8% dengan kategori Cukup Puas
 2. Indikator Pelayanan yang diketahui bahwa siswa menganggap tingkat kepuasan dari pelayanan sekolah sebesar 73,3% dengan kategori Cukup Puas
 3. Indikator kemampuan guru dan staf yang diketahui bahwa siswa menganggap tingkat kepuasan mencapai 71,3% dengan kategori Cukup Puas
 4. Indikator sarana dan prasarana yang diketahui bahwa siswa menganggap tingkat kepuasan siswa 66,4% dengan kategori Cukup Puas

2. Saran

Dari hasil penelitian maka dapat diberikan saran kepada sekolah untuk memperbaiki pelayanan di SMK N 1 BATIPUH terutama difokuskan pada variabel yang dinilai penting oleh siswa tetapi belum memuaskan seperti

- a. SMK Negeri 1 Batipuh seharusnya peka terhadap kebersihan fasilitas penunjang kelancaran proses pembelajaran. Baik jumlah wc dan kebersihan wc , kecukupan sarana olah raga dan pertimbangan lagi aturan ruangan belajar yang berganti-ganti karena tidak memberikan kenyamanan dalam belajar.
- b. Sekolah memberikan perhatian khusus kepada siswa sehingga siswa merasa puas dan kelancaran pendidikan dapat dikontrol secara lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy, Tjibtono. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
2004

[fz4005-hubungan antara minat dengan prestasi belajar siswa dalam bidang studi sejarah
_____kebudayaan islam.pdf diakses pada tanggal 20 juni 2011](#)

Hamalik Oemar. 2008. *Proses Belajar Mengajar* . Jakarta: Bumi Aksara 2008

Kotler dan Klerler. 2006. *Marketing Management Prestice Hall New Jersey*. Jakarta:
Erlangga

Kotler and Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Phillip. 2002. ”*Manajemen Pemasaran Jilid I (Edisi BahasaIndonesia)*”. Jakarta:
PT.Prenhalindo Indonesia

[Ridwaniskandar.files.wordpress.com2009/05/42 pasarkonsumen dan perilaku konsumen
pdf diakses pada tanggal 5 juni 2011](#)

Slameto. 1995. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Slameto. 1991. *Belajar dan Factor-Faktor yang Mempengaruhi*. Yogyakarta: Andi Offset

Sujdana. 1995. *Metode Statistic*. Bandung: Anas Baru

Tjiptono, Fandi dan Gregorius. 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
Offset

<http://www.pdfqueen.com/wells-dan-prensky> diakses tanggal 07 mei 2011

<http://www.pdfqueen.com/buku-manajemen-pemasaran-philip-kotler-edisi-12-jilid-1>
(diakses tanggal 07 mei 2011)

<http://denovoidea.wordpress.com/2009/02/11/profesionalisme-dosen-antara-harapan-dan-kenyataan/> diakses tanggal 10 mei 2011)