

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil sekolah

SMAN 1 Amuntai berlokasi jalan sukmaraga, Rt. 07, No. 325, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. SMAN 1 Amuntai memiliki luas tanah 5.700 m². Adapun luas bangunan sekolah 2.880 m², luas pekarangan 1.458 m² dan luas lapangan olahraga luas bangunan sekolah 1.362 m².

2. Visi dan Misi SMAN 1 Amuntai

Visi SMAN 1 Amuntai:

“Mewujudkan Generasi Yang Berprestasi, Religious, Berkarakter, Kreatif
Dan Peduli Lingkungan”

Maksud dari visi disini yaitu:

- a. Memenangkan lomba OSN, O2SN, FLS2N dan Agama tingkat kabupaten atau provinsi. Mengamalkan shalat lima waktu, berbusana muslim dan mampu mengaji menghafal surah pendek.
- b. Berakhlak mulia, bertanggung jawab, peduli, santun dan hormat kepada pendidik, tenaga pendidik dan teman.
- c. Mampu melihat dan memodifikasi karya yang bermanfaat.
- d. Menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan lingkungan sekolah.

Misi SMAN 1 Amuntai:

- a. Melaksanakan program pembelajaran dengan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan siswa yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik.
- b. Mampu melaksanakan pembinaan akademik dibidang sains.
- c. Mampu Melaksanakan pembinaan non akademik bidang olahraga, seni, dan keagamaan.
- d. Mengikuti dalam kompetisi akademik dan non akademik.
- e. Melaksanakan program pendidikan budaya dan karakter bangsa, berkepribadian dan berakhlak mulia.
- f. Melaksakana shalat dzuhur berjaman untuk semua peserta didik.
- g. Melengkapi sarana dan prasarana pendukung kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler.
- h. Mengadakan silaturahmi dengan orang tua peserta didik dalam pembinaan karakter aspek spiritual dan sosial.
- i. Mampu mengembangkan sikap peduli dan ramah lingkungan melalui pembelajaran dan pembiasaan.
- j. Bekerja sama dan instansi dan tokoh masyarakat untuk mendukung program sekolah.
- k. Melakukan monitoring dan supervise terhadap kegiatan intrakurikuler dan ekstaraturikuler.
- l. Melaksanakan evaluasi dan tindak lanjut terhadap semua kegiatan sekolah.

3. Data Peserta Didik

Tabel 4. 1 Jumlah Peserta Didik SMAN 1 Amuntai

Siswa	L	P	Jumlah
Kelas 10	56	93	149
Kelas 11	76	89	165
Kelas 12	58	74	132
			446

Sumber tahun 2025/2026

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menunjukkan identitas dalam pengisian angket penelitian. Karakteristik responden bertujuan menggambarkan latarbelakang akademik responden, sehingga dapat memperjelas deskripsi populasi penelitian.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dirincikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

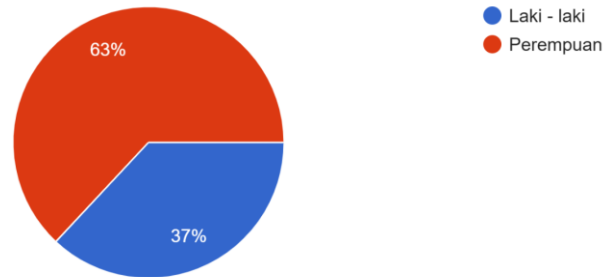
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase%
Laki Laki	78	37%
Perempuan	130	63%
Total	211	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 130 responden. sementara jumlah responden laki laki sebanyak 78 responden. Data diatas menunjukkan

bahwa karakteristik penelitian ini di dominasikan oleh responden perempuan.

Informasi yang lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini:



Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 diagram jenis kelamin didominasi perempuan dengan persentase sebesar 63% dan responden laki laki sebesar 37%.

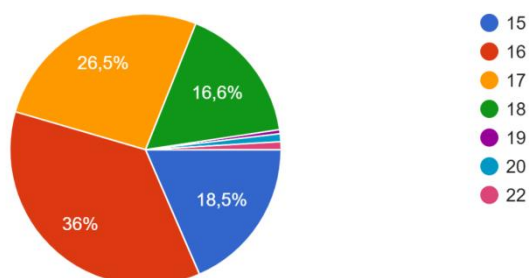
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dirincikan tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
15	39	18,5%
16	76	36%
17	56	26,5%
18	35	16,6%
19	1	0,5%
20	2	0,9%
22	2	0,9%
Total	211	100%

Berdasarkan tabel 4.3. jumlah responden terbanyak berada pada usia 16 tahun dengan total 76 orang. Selanjutnya oleh usia 17 tahun sebanyak 56 responden, usia 15 tahun sebanyak 39 responden, usia 18 tahun sebanyak 35 responden, usia 19 tahun sebanyak 1 responden, serta usia 20 dan 22 tahun masing-masing berjumlah 2 responden. informasi yang lebih lengkap dapat dilihat gambar 4.2 berikut:



Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur didominasi pada umur 16 tahun dengan persentase 36%. Selanjutnya diikuti pada umur 17 tahun dengan jumlah persentase 26,6%, umur 15 tahun persentase 18,5%, umur 18 tahun persentase 16,6%, umur 19 persentase 0,5%, dan umur 20 dan 22 tahun persentase 0,9%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

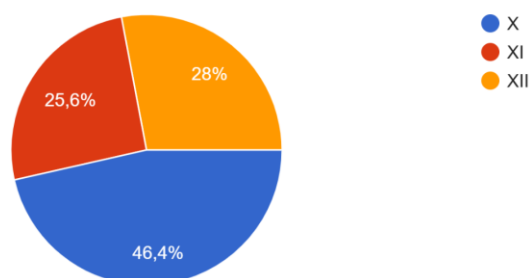
Berdasarkan kelas dalam penelitian ini dapat dirincikan pada table 4.4 berikut :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi	Persentase%
X	98	46,4%
XI	54	25,6%
XII	59	28%

Total	211	100%
--------------	------------	-------------

Berdasarkan tabel 4.4 jumlah responden berdasarkan kelas terbanyak kelas X dengan jumlah 98 responden. Selanjutnya diikuti pada kelas XI dengan jumlah sebanyak 54 responden, dan kelas XII dengan jumlah sebanyak 59 responden. Informasi yang lebih rinci dapat dilihat di gambar 4.3 berikut:



Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan kelas didominasi pada kelas X dengan persentase 46,4%. Selanjutnya diikuti pada kelas XI jumlah persentase 25,6%, dan kelas XII jumlah persentase 28%.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai kondisi setiap variabel yang diteliti. Teknik analisis ini menggunakan mencakup perhitungan jumlah nilai maksimum, nilai minimum, rata rata serta standar deviasi. Semua indikator statistikk deskriptif tersebut dimanfaatkan untuk menjelaskan

karakteristik variabel penelitian. Proses pengolahann data ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26. Adapun hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X1	211	37.00	60.00	51.2749	5.86111
X2	211	40.00	60.00	51.0995	6.19174
Y	211	9.00	16.00	13.5687	1.89455
Valid N (listwise)	211				

Sumber: *software* IBM SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil menunjukkan variabel kepemimpinan kepala sekolah (X1) memiliki total nilai *mean* sebesar 51,27 nilai paling sedikit 37,00 nilai paling banyak 60,00. Karena nilai mean tersebut merupakan skor total dari seluruh item dari 15 item, maka dilakukan pengubahan menjadi *mean* per item dengan membagi nilai mean total dengan jumlah item. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa $51,27 : 15$ menghasilkan nilai sebesar 3,41. Berdasarkan tabel kategorisasi dengan rentang 1,00–4,00, nilai 3,41 berada pada interval 3,26–4,00 yang termasuk dalam kategori tinggi. Data ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dipersepsikan sangat baik oleh peserta didik.
- 2) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ketatausahaan (X2) memiliki total sebesar 51,10 dengan nilai minimum 40,00 dan maksimum 60,00. Karena nilai merupakan dari 15 item pernyataan. Maka dilakukan perhitungkan *mean* per item dengan jumlah item. Hasil

perhitungan sebesar 3,40 dari 51,10 dibagi 15. Berdasarkan tabel kategorisasi dengan rentang nilai dari 1,00 – 4,00 angka 3,40 berada pada interval 3,26-4,00 yang termasuk dalam kategori tinggi. Data ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ketatausahaan di sekolah tersebut terlaksana dengan sangat baik dan optimal.

- 3) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan peserta didik (Y) nilai rata rata sebesar 13,56 dengan nilai terendah 9,00 dan nilai tertinggi 16,00. Karena nilai tersebut merupakan total dari 4 item pernyataan, maka dilakukan perhitungan mean per item dengan cara membagi mean total dengan jumlah item. Hasil perhitungan diperoleh sebesar 3,42 dari pembagian 13,67 dengan 4. Nilai 3,40 berada pada interval 3,26-4,00 merupakan kategori tinggi. Data ini menunjukkan kepuasan dipersepsikan sangat baik oleh peserta didik.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah rumus *Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria bahwa data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$ dan sebaliknya, jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Pada

penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov ex.. monte carlo*. Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4. 6 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		211	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.53554872	
Most Extreme Differences	Absolute	.087	
	Positive	.050	
	Negative	-.087	
Test Statistic		.087	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.080^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.073
		Upper Bound	.087

Sumber: software IBM SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai monte carlo sig.(2-tailed) sebesar 0.08. nilai tersebut lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga residu data penelitian dapat dinyatakan berdistribusi normal. Pendekatan Monte Carlo ini dinilai lebih akurat karena menggunakan simulasi berulang, terutama pada kondisi jumlah sampel tertentu atau ketika data tidak sepenuhnya memenuhi asumsi normalitas secara teoritis.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi korelasi yang signifikan variabel independen dalam model. Uji ini adalah bagian uji asumsi klasik regresi linier berganda, langkah ini penting untuk menjamin variabel variabel bebas tidak saling berkaitan secara berlebihan. Standar

yang digunakan adalah nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10 sebagai indikator bebas multikolinearitas. Sehingga jika terpenuhi maka model regresi tersebut dinyatakan valid untuk analisis selanjutnya. Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas

Model	<i>Coefficients^a</i>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1 (Constant)	3.326	.989		3.365	.001		
X1	.122	.026	.377	4.768	.000	.504	1.985
X2	.078	.024	.255	3.220	.001	.504	1.985

Sumber Software IBM SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel 4.7 menunjukkan nilai *tolerance* untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan masing masing berjumlah sebesar 0,504 (> 0.10) dan nilai *VIF* sebesar 1.985 (< 10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolineralitas antar variabel independen berarti hubungan antar variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan tidak saling kolerasi.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan karena adanya variabel pada model regresi yang tidak memiliki kesamaan. Menurut ghozali uji tersebut dilakukan menguji model regresi memiliki ketidakseragaman varians dari

satu residual pengamatan ke pengamatan lain. Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.221	.573		-.385	.701
	X1	.022	.015	.140	1.458	.146
	X2	.007	.014	.047	.487	.627

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber Software IBM SPSS Versi 26

Berdasarkan uji heteroskedastisitas pada tabel 4.8 yang dilakukan variabel kepemimpinan kepala sekolah (X1) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,146 ($>0,05$) dan variabel kualitas layanan ketatausahaan (X2) nilai signifikan sebesar 0,627 ($>0,05$). Hasil tersebut bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sehingga model regresi memenuhi asumsi klasik yang diperlukan dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4. Uji Hipotesis

a. Uji regresi linier berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara dua variabel independen dan dependen. Hasil Analisis regresi linier berganda tabel 4.9 di bawah ini.

Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.326	.989		3.365	.001
	X1	.122	.026	.377	4.768	.000
	X2	.078	.024	.255	3.220	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y)

Sumber *Software IBM SPSS Versi 26*

Dari hasil regresi linier berganda pada tabel 4.9 dapat dirumuskan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 3,326 + 0,122X_1 + 0,078X_2$$

Dari model regresi linier berganda di atas, dapat dilakukan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Hasil nilai constanta 3,326 menunjukkan nilai predeksi kepuasan peserta didik (Y) tanpa adanya pengaruh dari variable independen. Artinya jika kepemimpinan kepala sekolah (X1) dan kualitas layanan ketatausahaan (X2) jika constan atau bernilai nol, maka kepuasan peserta didik memiliki nilai sebesar 3,326.
- 2) Koefiesien regresi pada variabel kepemimpinan kepala sekolah (X1) nilai sebesar 0,122 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel tersebut terhadap kepuasan peserta didik. Artinya bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel kepemimpinan kepala sekolah akan meningkatkan mempengaruhi kepuasan peserta didik sebesar 0,122.

- 3) Koefisien regresi pada variable kualitas layanan ketatausahaan (X2) sebesar 0,078 menunjukkan bahwa variabel semakin tinggi variabel tersebut, semakin meningkat kepuasan peserta didik. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas layanan ketatausahaan akan diikuti oleh peningkatan mempengaruhi kepuasan peserta didik nilai sebesar 0,078.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} . Kriteria pengujian ditentukan oleh signifikan sebesar 0,05. Dapat dikatakan terdapat pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Adapun hasil uji F dapat dilihat dibawah ini tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4. 10 Uji F Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	258.592	2	129.296	54.313	.000 ^b
	Residual	495.161	208	2.381		
	Total	753.754	210			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber *Software IBM SPSS Versi 26*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar 54.313 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf

signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai. Oleh Karena itu H_{01}, H_{02} ditolak H_{a1}, H_{a2} diterima.

c. Uji T

Uji T bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk menguji H_0 dan H_a yang telah diajukan sebelumnya dengan cara membandingkan nilai thitung dan ttabel. Nilai thitung diperoleh dari hasil output SPSS, sedangkan nilai ttabel ditentukan berdasarkan tingkat kepercayaan 95% dengan tingkat kesalahan atau probabilitas (α) sebesar 5% (0,05). Untuk mengetahui t_{tabel} digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = (\alpha/2: n - k - 1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2 : 211 - 2 - 1)$$

$$t_{tabel} = (0,025 : 208)$$

Hasil perhitungan berdasarkan rumus tersebut menunjukkan bahwa nilai ttabel distribusi t pada taraf signifikansi 0,025 dengan derajat kebebasan 208. Berdasarkan tabel distribusi t diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,971. Nilai tersebut digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Hasil uji T dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4. 11 Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.326	.989		3.365	.001
	X1	.122	.026	.377	4.768	.000
	X2	.078	.024	.255	3.220	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan peserta didik

Sumber software SPSS versi 26

Berdasarkan pengujian t pada tabel 4.11 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Uji T variabel kepemimpinan kepala sekolah sebesar 4,768 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 serta nilai t lebih besar daripada ttabel, yaitu 1,971. Dapat disimpulkan kepemimpinan kepala sekolah jika berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai Maka dari itu H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Artinya, peningkatan kualitas kepemimpinan kepala sekolah maka akan diikuti dengan kepuasan peserta didik.
- 2) Uji T variabel kualitas layanan ketatausahaan adalah sebesar 3,220 nilai signifikan (Sig.) sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 serta t hitung yang lebih besar dari ttabel menunjukkan bahwa nilai T yaitu 1,971. Dapat disimpulkan kualitas layanan ketatausahaan jika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai. Maka dari itu H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Artinya, peningkatan kualitas layanan ketatausahaan maka akan diikuti dengan kepuasan peserta didik.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen (tidak bebas). Koefisien determinasi pada tabel 4.12 dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 ^a	.343	.337	1.54291

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai R-Square yang diperoleh sebesar 0,343. data ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan mampu menjelaskan variasi perubahan pada variabel kepuasan peserta didik SMA Negeri 1 Amuntai sebesar 34,3%. Dengan kata lain, kontribusi pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terhadap peserta didik tergolong sedang dalam model penelitian ini. Sementara itu, sebesar 67,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

C. Pembahasan

Penelitian dilakukan di SMA Negeri 1 Amuntai untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala sekolah serta kualitas layanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini. yaitu kepemimpinan kepala sekolah (X1) dan kualitas layanan

ketatausahaan (X2), serta satu variabel terikat yaitu kepuasan peserta didik (Y). Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang mengumpulkan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Pengolahan serta analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel 2010 dan perangkat lunak IBM SPSS versi 26. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada peserta didik SMA Negeri 1 Amuntai sebagai responden. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 211 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan berada pada kategori tinggi serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Namun demikian, hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa masih terdapat peserta didik yang menilai perhatian kepala sekolah terhadap peserta didik belum sepenuhnya optimal serta pelayanan ketatausahaan masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek keramahan dan profesionalisme. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan peserta didik sebagai pengguna layanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima di sekolah.

Meskipun tingkat kepuasan peserta didik berada pada kategori tinggi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kepemimpinan kepala sekolah dan layanan ketatausahaan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan peserta didik dapat tercapai secara lebih optimal dan merata. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan merupakan

faktor penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan gambaran mengenai variabel kepemimpinan kepala sekolah (X1) kualitas layanan ketatausahaan (X2) dan kepuasan peserta didik (Y). Hasil data tersebut diperoleh variabel kepemimpinan kepala sekolah memiliki nilai terendah sebesar 37,00 dan nilai tertinggi sebesar 60,00 dan rata rata sebesar 51,27 dengan standar deviasi 5,86. Berdasarkan hasil perhitungan persentase, diperoleh nilai sebesar 85,45%, menunjukkan persepsi peserta didik terhadap kepemimpinan kepala sekolah berada pada kategori tinggi. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian oleh Aisyah Syakila Amaniza yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif memberikan dampak signifikan terhadap lingkungan belajar yang kondusif. Angka persentase yang tinggi ini mengindikasikan bahwa peserta didik memandang kepala sekolah telah menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan sangat baik, terutama dalam hal pengambilan keputusan dan pemberian motivasi.¹⁰⁰

Dan hasil data tersebut diperoleh variabel kualitas layanan ketatausahaan memiliki nilai terendah sebesar 40,00 dan nilai tertinggi sebesar 60,00 dan rata rata sebesar 51,09 dengan standar deviasi 6,19. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ketatausahaan nilai sebesar 85,15%, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan ketatausahaan termasuk dalam

¹⁰⁰ Aisyah Syakila Amaniza, "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru" (UIN Raden Intan Lampung, 2021).

kategori tinggi. Temuan Sitti Rachmah kualitas layanan yang berada pada kategori baik merupakan memenuhi kebutuhan administratif peserta didik secara tepat waktu dan akurat. Tingginya persepsi terhadap kepemimpinan dan kualitas layanan ini kemudian bermuara pada variabel kepuasan peserta didik yang mencapai nilai 84,75% atau berada pada kategori tinggi.¹⁰¹

Sedangkan hasil data tersebut diperoleh variabel kepuasan peserta didik memiliki nilai terendah sebesar 9,00 dan nilai tertinggi sebesar 16,00 dan rata rata sebesar 13,56 dengan standar deviasi 1,89. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi peserta didik cenderung cukup puas dan sedangkan jika persentasenya menjadi 84,75%, yang menggambarkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik kategori tinggi. Nova Erliani yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan sekolah yang kuat dan kualitas layanan administrasi secara simultan akan meningkatkan loyalitas serta kepuasan peserta didik secara optimal.¹⁰²

Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap tingginya kepuasan peserta didik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dan kepemimpinan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh peserta didik. Oleh karena itu, meskipun penelitian ini menunjukkan

¹⁰¹ Sitti Rachmah, "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Administrasi Negara* 25, no. 2 (2019): 88.

¹⁰² Nova Erliani, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik" (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).

kategori tinggi, tetapi perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

2. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas kepemimpinan kepala sekolah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik. Hal ini disebabkan karena kepala sekolah sebagai pemimpin memiliki peran strategis dalam mengelola seluruh komponen sekolah, baik dari segi sumber daya manusia, proses pembelajaran, maupun lingkungan sekolah secara keseluruhan. Kepemimpinan yang efektif akan menciptakan suasana belajar yang kondusif, sehingga peserta didik dapat merasa nyaman, aman, dan termotivasi dalam mengikuti kegiatan pembelajaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan Teti Wulandari mengatakan kemampuan yang harus dimiliki oleh kepala sekolah sebagai pemimpin dapat dianalisis melalui beberapa aspek, yaitu kepribadian, pengetahuan terhadap tenaga kependidikan, pemahaman terhadap visi dan misi sekolah, kemampuan dalam mengambil keputusan, serta kemampuan dalam berkomunikasi.¹⁰³ Aspek-aspek itu merupakan indikator penting dalam mewujudkan kepemimpinan yang efektif. Temuan penelitian Philip Hallinger juga menunjukkan kepemimpinan kepala sekolah berkontribusi besar

¹⁰³ Teti Ratnawulan dkk, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*.34

terhadap efektivitas sekolah dan kepuasan melalui peningkatan kualitas pembelajaran.¹⁰⁴ Penelitian lain oleh Viviane Robinson menegaskan bahwa kepemimpinan yang berfokus pada pembelajaran memiliki dampak kuat terhadap pengalaman belajar siswa dan kepuasan mereka di sekolah.¹⁰⁵ Pada penelitian ini kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif dan signifikan didukung oleh literatur tentang kepemimpinan sekolah. Leithwood, Harris, dan Hopkins menyatakan bahwa kepemimpinan sekolah yang kuat meningkatkan kondisi organisasi sekolah dan kualitas proses pembelajaran, yang kemudian berdampak positif pada kepuasan peserta didik.¹⁰⁶

Hasil dari regresi linier berganda bahwa kepemimpinan kepala sekolah memiliki adanya pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan peserta didik nilai t_{hitung} sebesar 4,768 dan nilai yang signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($4,768 > 1,971$) menegaskan bahwa pengaruh tersebut tidak terjadi secara kebetulan, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dapat diterima. Koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,122 menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas

¹⁰⁴ Philip Hallinger, "Leadership for Learning: What We Have Learned from 30 Years of Empirical Research," *Journal of Educational Administration* 49, no. 2 (2011): 125–42, <https://doi.org/10.1108/09578231111116699>.

¹⁰⁵ Viviane M J Robinson, Margie Hohepa, and Claire Lloyd, *School Leadership and Student Outcomes: Identifying What Works and Why* (Wellington, New Zealand: Ministry of Education, 2009).

¹⁰⁶ Alma Harris and Michelle Jones, "The Importance of School Leadership ? What We Know" 2434 (2023), <https://doi.org/10.1080/13632434.2023.2287806>.

kepemimpinan kepala sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ketatausahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Temuan mengindikasikan bahwa semakin meningkat kualitas layanan ketatausahaan, maka semakin tinggi kepuasan peserta didik. layanan ketatausahaan merupakan bagian dari pelayanan administratif sekolah yang secara langsung berinteraksi dengan peserta didik, seperti pengurusan surat-menyerat, administrasi, maupun layanan informasi. Kualitas layanan yang baik ditandai dengan kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, serta sikap responsif dan ramah dari tenaga administrasi. Apabila layanan tersebut diberikan secara optimal, maka peserta didik akan merasa terbantu dan dihargai, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan sekolah.

Hasil penelitian ini menggunakan teori *service quality* dikemukakan oleh Parasuraman dkk yang meliputi lima dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.¹⁰⁷ Dalam layanan ketatausahaan di sekolah, kelima dimensi tersebut tercermin dalam ketersediaan fasilitas administrasi yang memadai, ketepatan dalam pengelolaan dokumen, kecepatan dalam memberikan layanan, kemampuan

¹⁰⁷ A Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12-40.

petugas dalam memberikan kepastian informasi, serta sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan peserta didik. Kualitas layanan ketatausahaan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi peserta didik, terutama dalam hal kemudahan memperoleh layanan administrasi.

Variabel kualitas layanan ketatausahaan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik yang dimana nilai thitung sebesar 3,220 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 > 0,000$. Koefisien regresi sebesar 0,078 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satuan dalam kualitas layanan ketatausahaan akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,078 unit. Meskipun pengaruh ini relatif lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh kepemimpinan kepala sekolah (koefisien 0,122), hasil ini tetap menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta didik. Penelitian yang mendukung oleh Sibai dkk dalam menemukan bahwa kualitas layanan administrasi yang diukur menggunakan SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Saudi Arabia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibility* merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan.¹⁰⁸ Selain itu penelitian lain dalam Tegowati dkk menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan (SERVQUAL) dengan kepuasan peserta didik, di mana peningkatan kualitas layanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan secara

¹⁰⁸ Mohamad Tarif Sibai, Bernardo Bay Jr, and Rhodora Rosa, "Service Quality and Student Satisfaction U Sing ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia" 14, no. 6 (2021): 51–58, <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>.

signifikan.¹⁰⁹ Dalam temuan penelitian oleh Clemes Michael menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.¹¹⁰ Selain itu, penelitian Sultan Parves juga menemukan bahwa kualitas layanan administratif dan akademik berpengaruh langsung terhadap kepuasan peserta didik di lembaga pendidikan tinggi.¹¹¹

4. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Layanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Amuntai.. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan bersama-sama memiliki kontribusi yang nyata dalam menentukan kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Kepuasan peserta didik merupakan kunci utama dalam menilai kualitas pendidikan di sekolah. Teori kepuasan menyatakan "harapan-perasaan". Teori ini melibatkan dua proses yang memengaruhi kepuasan pelanggan: "harapan" sebelum pembelian dan "perasaan" terhadap layanan setelah pengalaman.¹¹² Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Jill Jameson yang menyatakan bahwa kepemimpinan sekolah

¹⁰⁹ Dian Palupi and Yesa Cahyaning Ramadhani, "Analysis of Educational Quality Based on Quality , ServQual and Retention of Students" 3, no. 2 (2020): 11–20.

¹¹⁰ Clemes, Gan, and Zhang, "An Empirical Analysis of Customer Satisfaction in International Higher Education."

¹¹¹ Sultan Parves and Chi-Kim Ho, "Service Quality in Higher Education: The Role of Student Satisfaction," *Marketing Intelligence & Planning* 27, no. 6 (2009): 758–70, <https://doi.org/10.1108/02634500910988770>.

¹¹² Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions."

dan kualitas layanan organisasi secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan.¹¹³ Penelitian lain oleh Ali Yusof juga menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kualitas layanan adanya pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan siswa.¹¹⁴ Oleh karena itu hasil penelitian memperkuat bahwa peningkatan kepuasan peserta didik harus dilakukan dengan meningkatkan kualitas kepemimpinan kepala sekolah sekaligus memperbaiki mutu layanan ketatausahaan.

Berdasarkan hasil uji simultan uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), dengan nilai F hitung sebesar 54,313. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan adanya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik ha diterima.

Berdasarkan analisis diperoleh nilai koefisien determinasi diperoleh nilai R-Square sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas layanan ketatausahaan mampu menjelaskan variasi kepuasan peserta didik sebesar 34,3%. Dengan kata lain,

¹¹³ Jill Jameson, "Leadership and Organisational Effectiveness in Education," *Educational Management Administration & Leadership* 41, no. 1 (2013): 3–8, <https://doi.org/10.1177/1741143212462707>.

¹¹⁴ Ali Yusof, "The Influence of Service Quality and Leadership on Student Satisfaction in Higher Education," *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 (2016): 234–41, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.456>.

kontribusi kedua variabel tersebut dalam memengaruhi kepuasan peserta didik tergolong dalam kategori sedang.

Sedangkan sisanya sebesar 67,7% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel-variabel tersebut dapat berupa kualitas pembelajaran, kompetensi guru, fasilitas sekolah, lingkungan belajar, maupun faktor psikologis peserta didik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik merupakan konstruk yang memiliki karakter yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling memengaruhi.