BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Sekolah

Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Banjarmasin merupakan sekolah menengah pertama yang berdiri pada bulan Agustus 1965 dengan luas 7.962 meter persegi. SMPN 6 Banjarmasin yang beralamat di di Jalan Gg. Sempati No.6, RW. 14, Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

SMPN 6 Banjarmasin merupakan sekolah yang memiliki akreditasi A berdasarkan sertifikat 135/KEP/BAP-SM/X/KU/2015. Hal tersebut terbukti dengan berbagai fasilitas yang dimiliki SMPN 6 Banjarmasin untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Fasilitas tersebut antara lain: ruang kelas, ruang guru, ruang TU, perpustakaan, laboratorium biologi, laboratorium fisika, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, lapangan basket dan sepak bola, musholla, gedung serba guna.

2. Visi dan Misi

SMPN 6 Banjarmasin dalam melaksanakan setiap program kegiatan tentunya memiliki landasan berfikir yang terstruktur dan sistematis, sehingga dapat memberikan kemudahan terhadap aktifitas yang dijalankan. Landasan berfikir dituangkan dalam sebuah program pencapaian sekolah, yaitu visi dan misi yag sudah ditetapkan. Adapun visi misi SMPN 6 Banjarmasin antara lain:

a. Visi

"Religius, Cerdas, Kompetitif, Berkarakter dan Berbudaya Lingkungan Hidup Sehat dalam Bingkai Kebhinnekaan"

b. Misi

1) Menumbuhkembangkan semangat religius, cerdas, bagi seluruh warga sekolah.
2) Meningkatkan mutu lulusan yang berdaya saing tinggi.
3) Mengembangkan pembelajaran yang efektif.
4) Memfasilitasi pengembangan potensi diri melalui kegiatan intrakurikuler, kokurikoler dan ekstrakurikuler.
5) Menyediakan sarana dan prasarana untuk pembelajaran dan pengembangan diri yang optimal.
6) Mengembangkan kepribadian siswa yang berkarakter bangsa indonesia.
7) Mewujudkan budaya sekolah "BERKHITMAT ANDALAN" (bersih, hijau, kreatif, hemat, aman, damai, berkelanjutan).
8) Mewujudkan budaya bersih melalui usaha kesehatan sekolah (UKS), untuk menjadi warga sekolah yang mencintai, menjaga dan melestarikan kebersihan lingkungan.
9) Menanamkan perilaku pencegahan, pencemaran, kerusakan lingkungan dan bebas dari narkoba.
10) Menjaga dan memelihara kebhinekaan warga sekolah.

B. Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis

1. Deskripsi Subjek Penelitian

Deskripsi objek penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum terkait penyebaran data yang telah dilaksanakan. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 277 siswa kelas 7, 8 dan 9 di SMPN 6 Banjarmasin. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Oktober tahun 2022.

Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner atau angket secara random namun tetap sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan data terkait kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin. Dalam penyebaran kuisioner peneliti dibantu dengan perwakilan ketua masing-masing kelas yang telah disepakati dan selanjutnya dibagikan ke masing-masing siswa. Hasil distribusi responden akan ditampikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.1 Rincian Distribusi Responden

No	Kelas	Jumlah	Persentase
1	VII A	10	4%
2	VII B	10	4%
3	VII C	11	4%
4	VII D	10	4%
5	VII E	10	4%
6	VII F	10	4%
7	VII G	10	4%
8	VII H	10	4%
9	VII I	10	4%
10	VII J	10	4%
11	VIII A	10	4%
12	VIII B	10	4%
13	VIII C	10	4%
14	VIII D	10	4%
15	VIII E	10	4%

No	Kelas	Jumlah	Persentase
16	VIII F	10	4%
17	VIII G	10	4%
18	VIII H	10	4%
19	VIII I	10	4%
20	XI A	9	3%
21	XI B	10	4%
22	XI C	10	4%
23	XI D	10	4%
24	XI E	9	3%
25	XI F	10	4%
26	XI G	10	4%
27	XI H	9	3%
28	XI I	9	3%
Jumlah		277	100%

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang sudah dikumpulkan akan diolah dengan menggunakan microsoft excel dan menghasilkan analisis deskriptif agar dapat lebih mudah untuk dipahami. Analasis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (generalisasi atau inferensi).[74]

Analisis deskriptif disajikan dalam tabel meliputi jumlah skor, mean, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Tabel di bawah ini akan menunjukkan hasil analisis deskriptif dari indikator variabel X dan Variabel Y.

[74]Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), 23

Tabel 4.2 Analisis Deskriptif dari Indikator Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.

Jumlah Butir	Indikator Variabel X	Kategori	Frekuensi	Persentase
2	Kesederhanaan	Selalu (S)	227	41%
		Sering (SR)	139	25%
		Kadang-Kadang (KD)	100	18%
		Jarang (J)	38	7%
		Tidak Pernah (TP)	50	9%
Total			554	100%
3	Kejelasan dan kepastian	Selalu (S)	425	51%
		Sering (SR)	225	27%
		Kadang-Kadang (KD)	149	18%
		Jarang (J)	14	2%
		Tidak Pernah (TP)	17	2%
Total			830	100%
3	Keamanan	Selalu (S)	491	59%
		Sering (SR)	188	23%
		Kadang-Kadang (KD)	100	12%
		Jarang (J)	35	4%
		Tidak Pernah (TP)	17	2%
Total			831	100%
3	Keterbukaan	Selalu (S)	542	65%
		Sering (SR)	168	20%
		Kadang-Kadang (KD)	91	11%
		Jarang (J)	16	2%
		Tidak Pernah (TP)	14	2%
Total			831	100%
3	Efisiensi	Selalu (S)	431	52%
		Sering (SR)	243	29%
		Kadang-Kadang (KD)	105	13%
		Jarang (J)	27	3%

Jumlah Butir	Indikator Variabel X	Kategori	Frekuensi	Persentase
		Tidak Pernah (TP)	25	3%
Total			831	100%
3	Ekonomis	Selalu (S)	447	54%
		Sering (SR)	182	22%
		Kadang-Kadang (KD)	99	12%
		Jarang (J)	33	4%
		Tidak Pernah (TP)	70	8%
Total			831	100%
3	Keadilan Merata	Selalu (S)	493	59%
		Sering (SR)	216	26%
		Kadang-Kadang (KD)	83	10%
		Jarang (J)	24	3%
		Tidak Pernah (TP)	15	2%
Total			831	100%
3	Ketepatan Waktu	Selalu (S)	453	55%
		Sering (SR)	241	29%
		Kadang-Kadang (KD)	103	12%
		Jarang (J)	19	2%
		Tidak Pernah (TP)	15	2%
Total			831	100%

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif dari Indikator Kepuasan Siswa

Jumlah Butir	Indikator Variabel Y	Kategori	Frekuensi	Persentase
7	Kesesuaian Harapan	Sangat Baik (SB)	997	51%
		Baik (B)	657	34%
		Cukup (C)	259	13%
		Kurang (K)	21	1%
		Sangat Kurang (SK)	5	0%
Total			1939	100%
2	Minat Berkunjung Kembali	Sangat Baik (SB)	241	44%
		Baik (B)	173	31%
		Cukup (C)	102	18%
		Kurang (K)	27	5%

Jumlah Butir	Indikator Variabel Y	Kategori	Frekuensi	Persentase
		Sangat Kurang (SK)	11	2%
Total			554	100%
6	Kesediaan Merekomendasikan	Sangat Baik (SB)	601	39%
		Baik (B)	486	31%
		Cukup (C)	326	21%
		Kurang (K)	88	6%
		Sangat Kurang (SK)	49	3%
Total			1550	100%

Tabel di bawah ini akan menampilkan hasil analisis deskriptif dan variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan variabel kepuasan siswa (Y).

Tabel 4.4 Deskriptif Data

No	Variabel	N	Mean	Max	Min	St Dev
1	Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	277	4,30	5	1	0,94
2	Kepuasan Siswa	277	4,19	5	1	0,93

Interval = (nilai max – nilai min) / jumlah kelas

= (5 – 1) / 3

= 1,33

Berdasarkan hasil nilai interval di atas maka skala distribusi kriteria pendapat adalah sebagai berikut.

Rendah = 1,00 - 2,34

Cukup = 2,35 - 3,67

Tinggi = 3,68 – 5

Berdasarkan tabel 4.4 analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan mendapat nilai terendah (*minimum*) sebesar 1, nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,30

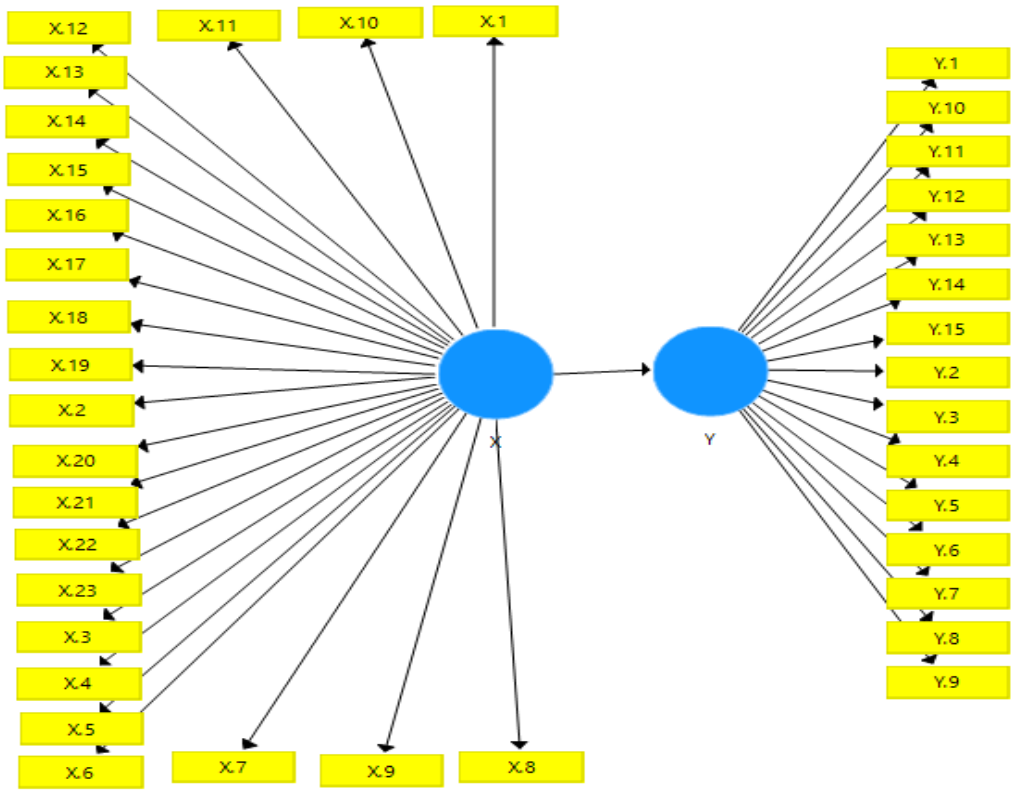
dan standar deviasi sebesar 0,94. Sedangkan tingkat kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin dengan nilai terendah (*minimum*) sebesar 1, nilai tertinggi (*maxmimum*) sebesar 5, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,19 dan standar deviasi sebesar 0,93.

Berdasarkan pernyataan di atas analisis deskriptif nilai rata-rata (*mean*) penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan kepuasan siswa (Y) termasuk dalam kriteria yang tinggi dengan nilai 4,30 dan 4,19. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin dapat dinilai dalam kondisi yang baik, serta kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin dapat digolongkan tinggi.

3. Hasil Analisis Data

a. Spesifikasi Model

Hubungan antara kedua variabel dispesifikasikan oleh peneliti dengan berlandaskan kepada teori temuan penelitian terdahulu yang menjadi dasar dari penelitian ini, kemudian akan ditampilkan dengan struktur model pada gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1 Spesifikasi Model

b. Model Pengukuran/ Analisis *Outer Model*

Analisis *outer model* pada *Partial Least Square* (PLS) adalah analisis yang digunakan untuk melihat validitas dan reliabilitas item instrument penelitian

dalam mengukur laten variabel. Analisis yang akan dilihat adalah *convergent validity, discriminant validity*, dan *reliability*. [75]

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara nilai komponen/ item dengan nilai konstrak atau dengan kata lain dapat dinilai berdasarkan *loading factor*.[76] indikator yang dinyatakan valid apabila nilai *outer loading* > 0,70. [77] Berikut tabel hasil *outer loading*:

Tabel 4.5 Hasil *Outer Loading*

Variabel	Indikator	*Outer Loading*
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	X1	0,076
	X2	0,020
	X3	-0,001
	X4	0,119
	X5	0,144
	X6	0,110
	X7	0,174
	X8	0,058
	X9	0,681
	X10	0,742
	X11	0,769
	X12	0,734
	X13	0,677
	X14	0,774
	X15	0,643
	X16	0,678
	X17	0,571
	X18	0,715
	X19	0,722

[75]Hardisman, *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2009, 6

[76]Alodya Ann GitaAlfa, *Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square*, Bandung: Perpustakaan.upi. edu, 2017, 35

[77]F. Hair Jr. dkk., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, 77

Variabel	Indikator	*Outer Loading*
	X20	0,797
	X21	0,705
	X22	0,722
	X23	0,756
Kepuasan Siswa (Y)	Y1	0,713
	Y2	0,731
	Y3	0,763
	Y4	0,756
	Y5	0,746
	Y6	0,729
	Y7	0,719
	Y8	0,715
	Y9	0,710
	Y10	0,678
	Y11	0,674
	Y12	0,687
	Y13	0,730
	Y14	0,691
	Y15	0,717

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dimana tabel tersebut menunujukkan nilai *outer loading* dari setiap indikator yang berbeda-beda, namun juga terdapat nilai *outer loading* < 0,70. Masalah seperti ini adalah suatu hal yang biasa terjadi dalam penelitian. Beberapa ahli menyarankan untuk mengeliminasi indikator yang tidak memenuhi syarat indikator yang memiliki nilai *outer loading* < 0,70.

Menurut Hair,dkk dalam Ester indikator dengan nilai *outer loading* di atas 0,70 direkomendasikan, namun nilai dengan *loading factor* antara 0,50-0,60 masih dapat ditolerir dan masih bisa dinyatakan lolos uji *convergent validity.*[78]

[78]Ester Apriliyanti, "Pengaruh Daya Tarik Wisata,Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan WisatawanCitra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda", *Jurnal Manajemen*, Vol. 12 No. 1, 2020, 145-153

Hair,dkk menyarankan indikator dengan nilai *loading factor* antara 0,40 dan 0,70 dipertimbangkan untuk dieliminasi hanya ketika eliminasi tersebut mengarah pada peningkatan nilai *convergent validity*. Sedangkan indikator dengan nilai < 0,40 bagaimanapun harus dieliminasi.

Berdasarkan pendapat di atas peneliti akan mengeliminasi beberapa item indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu item yang memiliki nilai *outer loading* < 0,50. Sehingga didapatkan hasil yang ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Eliminasi *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	X9	0,681
	X10	0,742
	X11	0,769
	X12	0,734
	X13	0,677
	X14	0,774
	X15	0,643
	X16	0,678
	X17	0,571
	X18	0,715
	X19	0,722
	X20	0,797
	X21	0,705
	X22	0,722
	X23	0,756
Kepuasan Siswa (Y)	Y1	0,713
	Y2	0,731
	Y3	0,763
	Y4	0,756
	Y5	0,746
	Y6	0,729
	Y7	0,719
	Y8	0,715

Variabel	Indikator	Outer Loading
	Y9	0,710
	Y10	0,678
	Y11	0,674
	Y12	0,687
	Y13	0,730
	Y14	0,691
	Y15	0,717

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 item indikator variabel X yang dieliminasi berjumlah 8 (Delapan) antara lain; X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 dan X8. Sedangkan item indikator variabel Y tidak ada yang dieliminasi. Item indikator X yang memenuhi syarat ada 15 (Lima Belas) dan item indikator variabel Y yang memenuhi syarat berjumlah 15 (lima belas), jadi hanya item indikator yang memenuhi syarat *convergent validity* pada kedua variabel yang dapat dilanjutkan pada analisis selajutnya.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk mengukur seberapa jauh suatu konstruk suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Nilai *discriminant validity* yang tinggi memberikan bukti bahwa suatu konstruk adalah unik mampu menangkap fenomena yang diukur.[79] Berikut tabel yang berisi hasil *cross loading* dari masing-masing indikator.

Tabel 4.7 Hasil *Cross Loading*

Indikator	Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	Kepuasan Siswa (Y)
X9	0,689	0,315

[79]Agus Rifai, *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk mengukur ekspetasi penggunaan Repositori Lembaga (Pilot Studi si UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*, Vol. 14, 2016, 61

Indikator	Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	Kepuasan Siswa (Y)
X10	0,751	0,397
X11	0,789	0,356
X12	0,734	0,393
X13	0,684	0,396
X14	0,769	0,459
X15	0,638	0,456
X16	0,673	0,368
X17	0,562	0,309
X18	0,723	0,340
X19	0,727	0,291
X20	0,809	0,318
X21	0,706	0,48
X22	0,733	0,556
X23	0,758	0,376
Y1	0,445	0,715
Y2	0,447	0,733
Y3	0,458	0,764
Y4	0,464	0,757
Y5	0,442	0,745
Y6	0,485	0,731
Y7	0,404	0,719
Y8	0,351	0,716
Y9	0,350	0,709
Y10	0,319	0,677
Y11	0,265	0,673
Y12	0,323	0,673
Y13	0,360	0,728
Y14	0,362	0,690
Y15	0,415	0,717

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa hasil *cross loading* menunjukkan nilai *cross loading* lebih besar dari pada nilai *cross loading* variabel lain. Maka, dapat dinyatakan bahwa masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki *discriminant validity* yang baik.

Selain dengan melihat nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat dilihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*), nilai AVE bertujuan untuk mengukur tingkat variansi suatu komponen kosntruk yang dihimpun dari indikatornya dengan menyesuaikan tingkat kesalahannya, kriteria nilai AVE yang baik adalah > 0,5.[80] Berikut nilai AVE dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	0,517	> 0,5	Valid
Kepuasan Siswa (Y)	0,515	> 0,5	Valid

Sumber: SmartPLS, 2022

Tabel 4.8 menunjukkan hasil bahwa kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena menghasilkan nilai AVE > 0,5.

3) *Cronbach Alpha*

Uji reliabilitas yang dilakukan untuk mengukur terkait konsistensi hasil pengukuran suatu variabel. Variabel yang memenuhi syarat dan dapat dikatakan reliabel yaitu ketikan memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7.[81] Berikut tabel nilai *cronbach alpha* di bawah ini.

Tabel 4.9 Nilai *Cronbach Alpha*

Variabel	*Cronbach Alpha*	Rule of Thumb	Keterangan
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	0,933	> 0,7	Reliabel
Kepuasan Siswa	0,933	> 0,7	Reliabel

Sumber: SmartPLS, 2022

[80]Dyah Lintang Trenggonowati, "Analisis Faktor Optimalisasi *Golden Age* Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon", *Jornal Industrial Servicess*, (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Cilegon), Vol. 4 No. 1, 2018, 53

[81]Mustafa Emre Civelek, *Essenstials of Structural Equation Modeling*, Lincoln: Nebraska, 2018, 42

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan nilai *crobach alpha* atau dapat disimpulkan bahwa selutuh variabel bersifat reliabel dikarenakan hasil nilai *cronbach alpha* > 0,7.

4) *Composite Reliability*

Composite Reliability digunakan untuk menunjukkan konsistensi dan keandalan dari setiap konstruk. Pengujian nilai *Composite Reliability* akan dibandingkan dengan nilai batas > 0,6.[82] Berikut di bawah ini tabel nilai *composite reliability*.

Tabel 4.10 Nilai *composite reliability*.

Variabel	*Composite Reliability*
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	0,941
Kepuasan Siswa	0,941

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 di atas nilai *composite reliability* variabel X dan Y sama-sama memiliki nilai sebesar 0,941. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* 0,941 > 0,6. Maka, dapat dikatakan bahwa nilai konsistensi konstruk reliabel.

c. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau *inner model* digunakan untuk menggambarkan model hubungan antar variabel dengan substansi teori.[83] Dalam analisis *inner model* peneliti melakukan 3 tahap pengujian antara lain; 1) uji *path coefficient*, 2) mengevaluasi uji R-*Square* (R^2), 3) uji *goodness of fit*.

[82]F. Hair Jr. dkk., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, 77

[83]Alodya Ann GitaAlfa, *Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square*, Bandung: Perpustakaan.upi. edu, 2017, 33

1) Uji *Path Coefficient*

Path coefficient adalah uji yang digunakan untuk melihat seberapa kuat pengaruh antar variabel. Nilai *path coefficient* yang mendekati -1 artinya menunjukkan hubungan yang negatif dan nilai yang mendekati +1 artinya menunjukkan hubungan positif yang kuat.[84] Berikut di bawah ini akan di tampilkan tabel *path coefficient*/ koefisien jalur variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.11 Nilai *Path Coefficient*

Path Coefficient		
	Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	Kepuasan Siswa (Y)
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)		0,558
Kepuasan Siswa (Y)		

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,558 dimana nilai tersebut mendekati angka +1. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki hubungan yang positif dengan variabel Y. Semakin besar nilai *path coefficient* pada satu variabel independen terhadap variabel dependen, maka semakin kuat hubungan antar variabel.

2) R-*Square* (R^2)

Nilai R^2 dapat menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Chin dalam Alodya, hasil R^2 sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik, nilai 0,33 moderat, dan nilai

[84]F. Hair Jr. dkk., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, 118

0,19 adalah lemah.[85] Berikut di bawah ini ditampilkan tabel yang menunjukkan nilai R^2.

Tabel 4.12 Nilai R-*Square* (R^2)

	R- *Square*	*Adjust* R *Square*
Kepuasan Siswa (Y)	0,312	0,309

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan nilai R-*square* pada tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,312 hal itu menunjukkan bahwa sebesar 31% variabel kepuasan siswa berpengaruh terhadap variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan, dan sebesar 69% dipengaruhi oleh variabel diluar model penelitian ini.

3) Uji *Goodness of Fit*

Goodness of Fit (*GoF*) adalah uji untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktur. Kriteria nilai GoF adalah 0,10 menunjukkan GoF *small*, nilai 0,25 menunjukkan GoF *medium*, dan nilai 0,36 menunjukkan GoF *large*.[86] Berikut tabel yang akan menunjukkan nilai GoF.

Tabel 4.13 Nilai R-*Square* dan AVE

Variabel	R-*Square*	AVE
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan	0,516	0,312
Kepuasan Siswa		

Sumber: SmartPLS, 2022

$$\text{GoF} = \sqrt{AVE \; x \; R \; Square}$$

$$= \sqrt{0{,}516 \; x \; 0{,}312}$$

$$= 0{,}40$$

[85]F. Hair Jr. dkk., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, 118

[86]Agus Purwanto dan Yuli Sudargini, "Partial Least Squares Structural equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research; A Literature Review', *Jornal of Industrial Engineering & Management Research 2*, no. 4 , 2021, 121

Berdasarkan tabel 4.13, maka dapat diketahui bahwa nilai GoF adalah sebesar 0,40. Merujuk pada pendapat di atas maka model penelitian ini termasuk dalam kriteria GoF *large* karena nilai GoF > 0,36. Analisi uji *fit* juga dapat dilakukan dengan melihat nilai NFI (*Normed Fit Index*) pada *fit summary* PLS Algorithm, biasanya nilai NFI antara 0 sampai dengan 1. Jika semakin tinggi nilai NFI pada suatu model maka dianggap semakin bagus.[87] Berikut di bawah ini ditampilkan tabel *Fit Summary*.

Tabel 4.14 *Fit Summary*

Fit Summary		
	Saturated Model	*Estimated Model*
SRMR	0,083	0,083
d_ULS	3,240	3,240
d_G	1,377	1,377
Chi-Square	1880,811	1880,811
NFI	0,686	0,686

Sumber: SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai NFI yaitu sebesar 0,686 yang mengindikasikan bahwa model memiliki nilai *fit* sebesar 68%.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak, uji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* dan nilai *p-values*. Evaluasi nilai *T-Statistic* dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *t-statistic dengan* nilai *t- table* 1,96. Juka nilai T lebih dari nilai tabel, maka terdapat hubungan antar variabel.selanjutnya evaluasi nilai *p-values* untuk melihat apakah ada atau tidak hubungan yang signifikan antar

[87]Mustafa Emre Civelek, *Essenstials of Structural Equation Modeling*, (Lincoln: Nebraska, 2018), 20

variabel. *p-values* yaitu dengan membandingkan nilai dengan signifikansi 0,05 (5%), jika *p-values* lebih kecil dari nilai (< 0,05) maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang signifikan.[88] Berikut tabel di bawah ini menunjukkan nilai *mean*, standar deviasi (STDEV), *t-values*, *p-values.*

Tabel 4.15 *Mean,* Standar Deviasi (STDEV), *T-Values, P-Values.*

	O	Mean	STDEV	T-Value	P-Value
X (Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan→ Y (Kepuasan Siswa)	0,558	0,573	0,062	8,974	0,000

Sumber: *Bootstrapping* SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 di atas yaitu kolom O atau nilai sampel asli menunjukkan nilai sebesar 0,558, *mean* nilai rata-rata sampel sebesar 0,573, dan standar deviasi (STDEV) sebesar 0,062. Nilai *t-Value* sebesar 8,974 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai kriteria 1,96. Artinya hipotesis dapat dinyatakan diterima. *P-value* sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga antar variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang signifikan.

Tabel 4.16 Uji Hipotesis

Hipotesis	*T-Statistic*	*P-Value*	Hasil
Ha = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.	8,974	0,000	Diterima

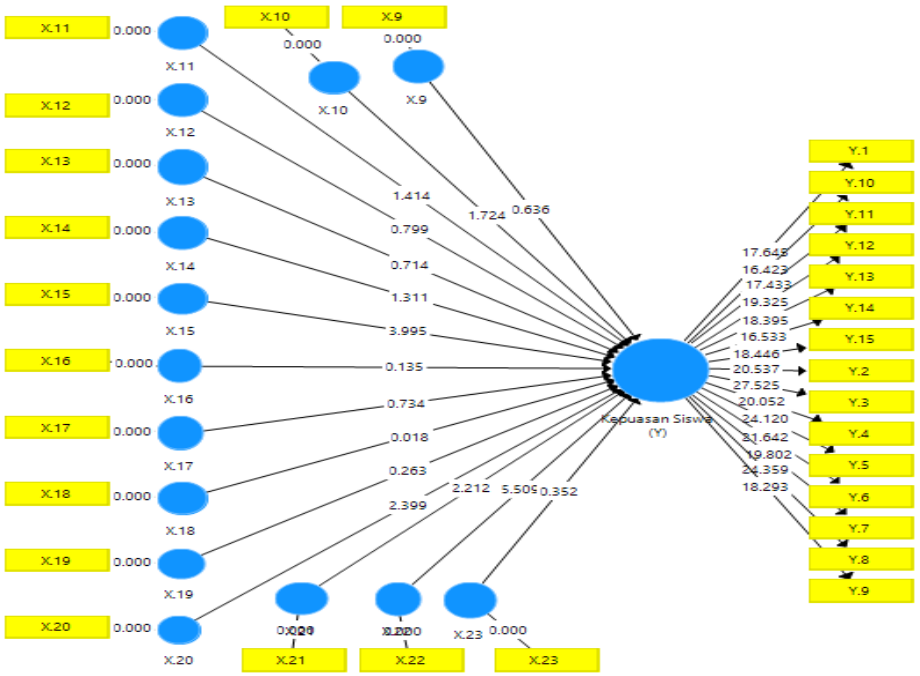
Sumber: *Bootstrapping* SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat uji hipotesis pertama (Ha) diterima. (Ha) diterima karena memenuhi asumsi uji *T-Statistic* dan signifikansi. Jadi, dapat

[88]*Metode Penelitian Ilmiah (Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS)*, 128

disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa (Y) di SMPN 6 Banjarmasin.

Selanjutnya peneliti menganalisis indikator-indikator variabel X apakah memiliki hubungan langsung dengan variabel Y. Hasil uji tersebut akan ditampilkan pada gambar dan tabel di bawah ini:



Gambar 4.2 Hasil *Boostrapping* Item Variabel X

Tabel 4.17 Hasil *Boostrapping* item Variabel X

No	Item	T Statistic	P Values	Hasil
1	X. 9 → Y (Kepuasan Siswa)	0,636	0,525	Ditolak
2	X.10 → Y (Kepuasan Siswa)	1,724	0,085	Ditolak
3	X.11 → Y (Kepuasan Siswa)	1,414	0,158	Ditolak
4	X.12 → Y (Kepuasan Siswa)	0,799	0,425	Ditolak
5	X.13 → Y (Kepuasan Siswa)	0,714	0,476	Ditolak
6	X.14 → Y (Kepuasan Siswa)	1,311	0,190	Ditolak

No	Item	T Statistic	P Values	Hasil
7	X.15 → Y (Kepuasan Siswa)	3,995	0,000	Diterima
8	X.16 → Y (Kepuasan Siswa)	0,135	0,892	Ditolak
9	X.17 → Y (Kepuasan Siswa)	0,734	0,463	Ditolak
10	X.18 → Y (Kepuasan Siswa)	0,018	0,986	Ditolak
11	X.19 → Y (Kepuasan Siswa)	0,263	0,792	Ditolak
12	X.20 → Y (Kepuasan Siswa)	2,399	0,017	Diterima
13	X.21 → Y (Kepuasan Siswa)	2,212	0,027	Diterima
14	X.22 → Y (Kepuasan Siswa)	5,509	0,000	Diterima
15	X.23 → Y (Kepuasan Siswa)	0,352	0,725	Ditolak

Sumber: *Boostraping* SmartPLS,2022

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 15 indikator dari variabel X (kualitas layanan administrasi kesiswaan) yang dihubungkan terhadap variabel Y (kepuasan). Dari 15 item indikator diketahui bahwa hanya 4 (empat) indikator variabel X yang diterima atau berhubungan langsung dengan variabel Y yaitu X.15, X.20, X.21, X.22. sedangkan 11 (sembilan) item indikator lainnya tidak berhubungan langsung dengan variabel Y antara lain; X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.16, X.17, X.18, X.19,dan X.23.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil data dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin termasuk dalam kategori tinggi sebagaimana pada Tabel 4.4 dengan nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 4,30.

Hal ini dikarenakan sistem pelayanan di SMPN 6 Banjarmasin yang cukup memadai serta pelayanan yang ditujukkan untuk kenyamanan siswa. Hal ini dapat dilihat pada kondisi ruangan tata usaha yang luas, rapi dan bersih. Serta proses surat menyurat yang dilakukan dengan cepat.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Suyety dan Gita Kurniawan dalam Kartika Ayu Lestari, untuk melakukan pelayanan terdapat unsur-unsur pokok layanan yaitu: (a) kesederhanaan; (b) kejelasan dan kepastian; (c) keamanan; (d) keterbukaan, (e) efisiensi, (f) ekonomis, (g) kedilan merata, dan (h) ketepatan waktu.[89]

Berdasarkan teori Suyety dan Gita Kurniawan maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin mempunyai tingkat yang tinggi. Sedangkan indikator kepuasan siswa pada tabel 4.4 menunjukkan nilai rata-rata (Mean) 4,19. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan siswa berkategori tinggi. Hal ini karena sistem pelayanan administrasi kesiswaan yang selalu berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar siswa. Seperti, melakukan tindakan respon yang cepat jika siswa membutuhkan sesuatu. Sehingga mengakibatkan siswa akan merasa puas dalam menerima layanan tersebut.

[89]Kartika Ayu Lestari, Abdillah dan Muhammad Rifa'i, "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang", *Jurnal of Education and Teaching Learning (JETL),* Vol. 3 No. , 2021,10-20

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh teori Tjiptono dalam Indah yaitu: (a) kesesuaian harapan; (b) minat berkunjung kembali; dan (c) kesediaan merekomendasikan.[90]

Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin yang dilaksanakan dengan baik akan meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil uji hipotesis di atas sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh M.Hasbi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05.

Tahap analisis model pengukuran, dalam penelitian ini terdapat 23 item variabel X dan sebanyak 15 item variabel Y. Akan tetapi, sebanyak 8 item dari variabel X harus dieliminasi karena tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan atau dapat dikatakan bahwa item tersebut tidak dapat mengukur variabel yang dibentuk. Item yang telah memenuhi kriteria dapat dilanjutkan dalam analisis selanjutnya yaitu untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

[90]Indah Windari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesha Pekanbaru", *JOM Fisip Edisi II*, Vol. 6, 2019, 6

Pada penelitian ini peneliti menguji item-item yang mewakili indikator dari masing-masing variabel. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan Variabel Y. Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) item variabel X yang dapat dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Y.

Item pertama adalah X.15 yang merupakan salah satu item dari indikator efisiensi. X.15 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 3,995 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian Nia Tur Rohmah (2019) yang menemukan bahwa efisiensi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa. Nia berpendapat bahwa untuk mendapatkan kepuasan siswa maka pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara handal dan cepat dalam membantu dan memberikan jasa kepada siswa. [91]Dalam hal ini siswa akan merasa puas terhadap layanan administrasi jika pelayanan yang diberikan dilakukan secara efisien dalam membantu dan memberikan jasa kepada siswa.

Item variabel X selanjutnya yang memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan siswa adalah X.20 dan X.21 yang merupakan salah satu item dari indikator keadilan merata. X.20 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 2,399 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,017 < 0,05. Sedangkan X.21 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 2,212 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,027 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa

[91]Nia Tur Rohmah, SKRIPSI: "*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Gendang Sidoarjo*", (Sidoarjo: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019), 75-76

keadilan merata memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Putra Pratama yang menemukan bahwa dengan memberikan pelayanan secara adil dan memberikan keadilan secara merata (*fair*) tanpa pelanggan merasa tidak ada kesenjangan dalam pelayanan dan tidak membedakan-bedakan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan terpenuhi.[92]

Item terakhir yaitu X.23 yang merupakan salah satu item dari indikator ketepatan waktu. X.23 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 5,509 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainiyatul Wasilah (2021) yang menemukan bahwa ketepatan waktu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa. Aini menemukan bahwa dengan memberikan pelayanan yang selalu tepat waktu maka siswa akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.[93]

Pada tabel 4.17 dapat dilihat hasil *boostrapping* dalam penelitian ini variabel X yang tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Y diantaranya adalah item X.9 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 0,636 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,525 < 0,05 yang mewakili item indikator dari keamanan. Maka

[92]Reza Putra Pratama, "Pengaruh Systemic Fainess dari Layanan Internet Banking Terhadap Customer Satisfaction dengan Customer Perceived Value Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa,* No.1, 2014, 103

[93]Ainiyatul Wasilah, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Tergadap Kepuasan Siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pemkasan*", (Pamekasan: Etheses.iain madura, 2021), 70

dapat disimpulkan bahwa layanan yang aman tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

Hal ini tidak sejalan dengan teori yang dilakukan oleh Nia Tur Rohmah (2019) dimana indikator keamanan berpengaruh positif dengan kepuasan siswa dengan nilai *p-values* 0,00 < 0,05. Nia menemukan bahwa ketika diberikan layanan yang aman secara hukum dan nyaman maka kepuasan siswa akan terpenuhi.[94] Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makhfudhoh Alfiani Fauziah (2022), Makhfudhoh menemukan bahwa keamanan dalam pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,495.[95]

Selanjutnya variabel X yang tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Y adalah Item X.10 memiliki nilai *T-statistic* sebesar 1,724 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,085 < 0,05, X.11 dengan nilai *T-statistic* sebesar 1,414 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,158 < 0,05, X.12 dengan nilai *T-statistic* sebesar 0,799 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,425 < 0,05 yang mewakili item indikator dari keterbukaan. Nilai *T-statistic* dan *P-values* dari ketiga item tersebut tidak terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa keterbukaan dalam pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

---

[94]Nia Tur Rohmah, SKRIPSI: "*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Gendang Sidoarjo*", (Sidoarjo: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019), 75-76

[95]Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Skripsi: "*Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat*", (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022), 73

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya (2013), mereka menemukan bahwa empaty berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa dengan nilai sebesar 89,9%. [96]Maka dengan memberikan bantuan kepada pelanggan dengan memberikan informasi secara terbuka agar mudah dipahami oleh pelanggan maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Indikator selanjutnya adalah ekonomis yang diwakili oleh X.16 dengan nilai *T-statistic* sebesar 0,135 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,892 < 0,05, X.17 dengan nilai *T-statistic* sebesar 0,734 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,463 < 0,05, X.18 dengan nilai *T-statistic* sebesar 0,018 > 1,96 *P-Values* sebesar 0,986 < 0,05. Ketiga item tersebut mewakili item indikator dari ekonomis, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ekonomis tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetio, Ari menemukan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[97] Ari berpendapat bahwa semakin berkualitas suatu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi daya saing harga jasa yang ditetapkan, sehingga pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

---

[96]I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan Inyoman Natajaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", e-*Jornal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 4, 2013

[97]Ari Prasetio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal*, No.1 Vol.4, 2012