

STUDY TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA SMA

MUHAMMADIYAH DI SURAKARTA

TESIS

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai
Gelar Magister Pendidikan**



Disusun Oleh:

Nama : MULKI RAKHMAWATI

NIM : Q 100 050 355

Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2011**

TESIS BERJUDUL
STUDI TINGKAT KEPUASAN SISWA
PADA SMA MUHAMMADIYAH
DI SURAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

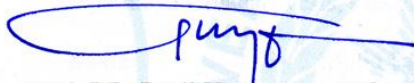
MULKI RAHMAWATI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 09 Nopember 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

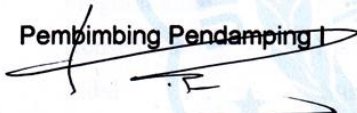
Pembimbing Utama


Prof. DR. Budi Murtiyasa, M.Com

Anggota Dewan Penguji Lain


Prof. DR. Sutarna, M.Pd

Pembimbing Pendamping I



Drs. Sumardi, M.Si

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 19 Desember 2011
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pasca Sarjana
Direktur



Prof. DR. Khudzaifah Dimiyati, SH. M.Hum

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. Budi Murdiyasa, M.Com.

Dosen Program Magister Pendidikan

Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Mulki Rakhmawati

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis, saudara:

Nama : Mulki Rakhmawati

NIM : Q 100 050 355

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan

Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan

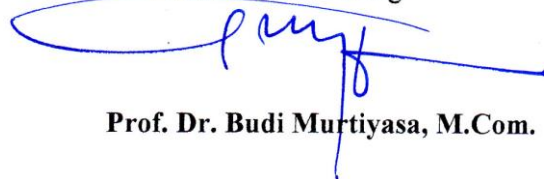
Judul : Study Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA Muhammadiyah Di Surakarta

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. Wb.

Surakarta, September 2011

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Budi Murdiyasa, M.Com.

NOTA PEMBIMBING

Drs. H. Sumardi, M.Si

Dosen Program Magister Pendidikan
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Mulki Rakhmawati

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

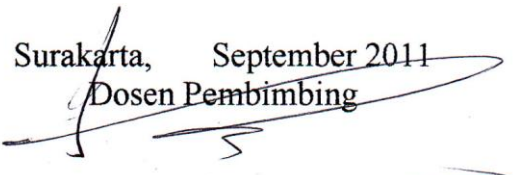
Assalamu 'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan
seperlunya terhadap Tesis, saudara:

Nama : Mulki Rakhmawati
NIM : Q 100 050 355
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan
Judul : Study Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA
Muhammadiyah Di Surakarta

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan
dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas
Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. Wb.

Surakarta, September 2011
Dosen Pembimbing

Drs. H. Sumardi, M.Si


PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MULKI RAKHMAWATI
NIM : Q 100 050 355
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan
Judul : Study Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA
Muhammadiyah Di Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Nopember 2011
Yang membuat pernyataan



MULKI RAKHMAWATI

MOTTO

❖ *Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

(QS Ar - Ra'du : 11)

❖ *Ing ngarso sung tulodhho, ing madyo bangun karso, tut wuri handayani*

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ❖ *Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa mengalirkan doa dan mencurahkan kasih sayangnya dengan tulus dan tiada akhir.*
- ❖ *Suamiku tercinta, terima kasih atas doa dan dukungannya.*
- ❖ *Anak-anakku tersayang..*
- ❖ *Rekan-rekan angkatan yang telah memberikan kebersamaan selama di perkuliahan.*
- ❖ *Almamaterku.*

ABSTRAK

MULKI RAKHMAWATI. Q 100 050 355. Study Tingkat Kepuasan Siswa Pada SMA Muhammadiyah di Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati terhadap kepuasan siswa.

Tempat penelitian di SMA Muhammadiyah di Surakarta dengan populasi siswa SMA Muhammadiyah 1, 2, dan 3 di Surakarta yang berjumlah 1700 dengan sampel sebesar 313 orang siswa. Teknik sampel menggunakan *random sampling*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan penelitian korelasi bidang pendidikan. Data penelitian berupa data kuantitatif yang diperoleh dengan metode observasi, angket, dan wawancara. Untuk mendapatkan ketepatan butir angket digunakan uji validitas dan reliabilitas, Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas.

Berdasarkan Hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS for Windows* diketahui Sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi variabel Sarana dan prasarana (X_1) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,190 didukung nilai t_{hitung} sebesar 4,670, sementara t_{tabel} sebesar 1.960 atau $4,670 > 1.960$. Profesionalisme guru berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa adalah terbukti. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi variabel profesionalisme guru (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,160 didukung nilai t_{hitung} sebesar 3.471, sementara t_{tabel} sebesar 1.960 atau $3.471 > 1.960$. Kurikulum berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi variabel kurikulum (X_3) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,084, didukung nilai t_{hitung} sebesar 2,043, sementara t_{tabel} sebesar 1.960 atau $2,043 > 1.960$. Empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi variabel Empati (X_4) terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 0,207 didukung oleh nilai nilai t_{hitung} sebesar 4,990, sementara t_{tabel} sebesar 1.960 atau $4,990 > 1.960$. Sarana prasarana, profesionalisme guru, kurikulum dan empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 32,224 sementara nilai $F_{tabel} (n-k-1); (k-1)$ sebesar 2,37 atau $34,224 > 2,37$,

Kata kunci: kepuasan Siswa.

ABSTRACT

MULKI RAKHMAWATI. Q 100 050 355. Title: Study Mount Student Satisfaction of SMA Muhammadiyah in Surakarta.

This research aim to know influence of medium, teacher professionalism, curriculum and empathy to student satisfaction.

Place of Research in Senior High School Muhammadiyah in Surakarta with population of student of Senior High School Muhammadiyah 1, 2, and 3 in Surakarta amounting to 1700 by sample equal to 313 student. technique of Sample use random sampling. This research is including descriptive quantitative research and research of educational correlation.

Research data in the form of quantitative data obtained with the observation method, questioner, and interview. To get the accuracy of questioner item used by test of validity and reliability, Test the conditions analyze taken are the normality test, heteroscedacity test, and multicollinearity test.

Based on calculation Result by using program of SPSS for Windows known medium variable have an effect on positive to student satisfaction shown by coefficient regression value of equal to 0,190 value t calculate equal to 4,670, t of tables of equal to 1.960 or $4,670 > 1.960$. Teacher Professionalism variable have an effect on positivity to student satisfaction proven. The mentioned shown by coefficient regression value of equal to 0,160 supported value t calculate equal to 3.471, t of tables of equal to 1.960 or $3.471 > 1.960$. Curriculum variable have an effect on to student satisfaction. The mentioned shown by coefficient regression value of equal to 0,084, supported by value t calculate equal to 2,043, whereas t of tables of equal to 1.960 or $2,043 > 1.960$. Empathy variable have an effect on to student satisfaction. The mentioned shown by coefficient regression value of equal to 0,207 supported by value assess t calculate equal to 4,990, whereas t table equal to 1.960 or $4,990 > 1.960$. And the medium variable, teacher professionalism, empathy and curriculum have an effect on to student satisfaction shown by f value calculate equal to 32,224 whereas f value of tables of $(n-k-1); (k-1)$ equal to 2,37 or $34,224 > 2,37$.

Keyword: satisfaction of student.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan pada Allah SWT. Tuhan penguasa alam semesta atas petunjuk dan bimbingan-Nya, sehingga penelitian ini berjalan lancar dan dapat terselesaikan. Hasil penelitian ini penulis harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap dunia pendidikan pada umumnya dan khususnya pada SMA Muhammadiyah di Surakarta.

Penelitian ini dapat terselesaikan selain atas bimbingan Allah SWT juga atas bimbingan dan bantuan berbagai pihak, maka ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian ini.
2. Prof. Dr. Khudzaifah. Dimiyati, SH, M.Hum, Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian dan penyusunan tesis ini.
3. Prof. Dr. H. Harsono, M.S., Ketua Program Magister Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian, sebagai dosen pembimbing dan penyusunan tesis ini.
4. Prof. Dr. Budi Murtiyasa, M.Com., selaku dosen pembimbing, atas dorongan, motivasi dan bimbingannya.
5. Drs. H. Sumardi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing terima kasih atas motivasi dan bimbingannya.

6. Kepala SMA Muhammadiyah di Surakarta, yang telah memberi ijin penelitian dan membantu selama penulis mengadakan penelitian.
7. Teman-teman tersayang yang telah rela kehilangan waktu kebersamaan dan senantiasa memotivasi.
8. Rekan-rekan seangkatan, terima kasih atas motivasi dan kebersamaannya.
9. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, atas segala bantuannya.

Semoga bantuan tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT. sebagai amal baik. Penulis sadar sepenuhnya bahwa tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dari berbagai pihak senantiasa ditunggu dan diperhatikan.

Surakarta, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan	9
B. Kepuasan Pelanggan / Siswa	17
C. Sarana Prasarana.....	22
D. Guru Profesional.....	24
E. Kurikulum.....	30
F. Empati Kepada Siswa.....	32

G. Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
H. Kerangka Pemikiran	41
I. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi, Sampel dan Sampling	44
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Uji Instrumen.....	48
F. Hasil Uji Instrumen	51
G. Uji Asumsi.....	56
H. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	62
1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	64
2. Uji Asumsi Klasik.....	66
3. Analisis Data	69
B. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	84
B. Implikasi	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel III.1 Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta	44
Tabel III.2 Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah di Surakarta	45
Tabel III.3 Kisi-kisi Angket	47
Tabel III.4 Rangkuman Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa.....	51
Tabel III.5 Rangkuman Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana.....	52
Tabel III.6 Rangkuman Uji Validitas Variabel Profesionalisme Guru	53
Tabel III.7 Rangkuman Uji Validitas Variabel Kurikulum	54
Tabel III.8 Rangkuman Uji Validitas Variabel Empati	55
Tabel III.9 Uji Reliabilitas	56
Tabel IV.1 Keadaan siswa SMA Muhammadiyah 1 Surakarta Tahun Ajaran 2009/2010.....	62
Tabel IV.2 Keadaan siswa SMA Muhammadiyah 2 Surakarta Tahun Ajaran 2009/2010.....	63
Tabel IV.3 Keadaan siswa SMA Muhammadiyah 3 Surakarta Tahun Ajaran 2009/2010.....	63
Tabel IV.4. Deskriptif Statistik	64
Tabel IV.5. Uji Normalitas.....	67
Tabel IV.6. Uji Multikolinieritas	68
Tabel IV.7. Regresi Linier Berganda	69