ISIHUMOR
Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
http://www.putrapublisher.org/ojs/index.php/isihumor Publisher: putrapublisher.org

ISIHUMOR: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol. 4 No. 2 April 2026, Hlm 830-843

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS VIII DI SMP NEGERI 3 KOTA PEMATANG SIANTAR

Allkando Tampubolon[1], Anggun Tiur Ida Sinaga[2], Injen Pardamean Butarbutar[3]
[1,2,3]Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Indonesia
Corresponden E-mail; allkandotampubolon1406@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima: 05 Februari 2026
Direvisi: 25 Februari 2026
Disetujui: 23 Maret 2026
Tersedia Daring: 30 April 2026

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan Guru, Kepuasan Peserta Didik, SERVQUAL, Regresi Linear Sederhana, SMP Negeri 3 Pematangsiantar

ABSTRAK

Sekolah sebagai lembaga pendidikan dituntut memberikan pelayanan yang profesional agar peserta didik merasa puas. Kepuasan peserta didik muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Namun, pelayanan guru di SMP Negeri 3 Kota Pematangsiantar diduga belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta didik. Sebagian guru mengajar tidak sesuai bidang keahliannya, dan kepercayaan peserta didik terhadap layanan pembelajaran belum sepenuhnya terbangun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan guru, mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di sekolah tersebut.Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Landasan teorinya adalah model SERVQUAL, yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), serta expectancy disconfirmation model untuk menjelaskan terbentuknya kepuasan. Populasi penelitian adalah 94 peserta didik kelas VIII, dan seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan angket tertutup berskala Likert 1–5. Instrumen diuji coba kepada 30 peserta didik dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan SPSS melalui statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas), dan analisis regresi linear sederhana.Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, hubungan antarvariabel bersifat linear, dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Analisis regresi menghasilkan persamaan Y = 58,328 + 0,279X dengan koefisien regresi positif. Setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan guru diikuti peningkatan kepuasan peserta didik sebesar 0,279. Uji parsial menunjukkan t hitung sebesar 1,948 dengan signifikansi 0,045 (< 0,05), sehingga kualitas pelayanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan guru, semakin tinggi kepuasan peserta didik. Sekolah disarankan mempertahankan keramahan dan perhatian guru kepada peserta didik, menempatkan guru sesuai bidang keahliannya, serta terus memperbaiki sarana dan prasarana pembelajaran.

Keywords:

ABSTRACT

Schools, as educational institutions, are expected to provide professional services so that students feel satisfied. Student

Teachers' Service Quality, Student Satisfaction, SERVQUAL, Simple Linear regression, SMP Negeri 3 Pematangsiantar.

satisfaction arises when the service received meets or exceeds their expectations. However, the service provided by teachers at SMP Negeri 3 Pematangsiantar is presumed not to fully meet students' expectations. Some teachers teach subjects outside their areas of expertise, and students' trust in the learning services has not been fully established. This study aims to determine the quality of teachers' service, determine the level of student satisfaction, and analyze the effect of teachers' service quality on the satisfaction of eighth-grade students at the school. This study used a quantitative approach with a survey method. It is grounded in the SERVQUAL model, which measures service quality through five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as the expectancy disconfirmation model, which explains how satisfaction is formed. The population consisted of 94 eighth-grade students, all of whom were taken as the sample using saturated sampling. Data were collected using a closed-ended questionnaire with a 1–5 Likert scale. The instrument was tried out on 30 students and tested for validity and reliability. Data were analyzed in SPSS using descriptive statistics, classical assumption tests (normality, linearity, and heteroscedasticity), and simple linear regression analysis.The classical assumption tests showed that the residuals were normally distributed, the relationship between the variables was linear, and there was no heteroscedasticity. The regression analysis produced the equation Y = 58.328 + 0.279X, with a positive regression coefficient. Each one-unit increase in teachers' service quality was followed by a 0.279 increase in student satisfaction. The partial test showed a t-value of 1.948 with a significance level of 0.045 (< 0.05), indicating that teachers' service quality has a positive and significant effect on student satisfaction. Based on these results, it can be concluded that the better the quality of service provided by teachers, the higher the students' satisfaction. The school is advised to maintain teachers' friendliness and attention toward students, assign teachers according to their areas of expertise, and continue improving learning facilities and infrastructure.

© 2026
This is an open access article under CC-BY license

1. PENDAHULUAN

Sekolah merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan pendididikan dan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Peserta didik yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Menurut kotler secara umum kepuasan (satisfication) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karna membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Artinya kepuasan itu merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Kepuasan pelanggan ini datang disaat dia mendapatkan lebih dari yang diharapkan.

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expentancy disconfirmation model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut parasuraman (et,al), kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek yang meliputi "kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan. Selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi suatu organisasi atau lembaga. Selanjutnya citra merek. Merek juga merupakan hal terpenting, karna merek akan membawa citra suatu lembaga maupun perusahaan.

Menurut Newstrom & Davis (2010)kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Kepuasan peserta didik timbul dari terpenuhinya kebutuhannya sesuai harapan atau melebihi harapannya. Jadi jika suatu pelayanan melebihi yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan rendah maka pelanggan akan merasa kecewa.

Lembaga pendidikan merupakan salah satu organisasi yang menjual ataupun menghasilkan jasa layanan pendidikan dan dibeli oleh peserta didik ataupun mahasiswa yang disebut sebagai pelanggan pendidikan. Keberhasilan lembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga pendidikan tersebut, khususnya kepada staf maupun pegawai pelayanan di sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kesan baik dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan ataupun peserta didik.

Menurut Kotler (2019), pelayanan adalah tindakan yang dilakukan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga guna memenuhi harapan konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan,

Jadi pelayanan di sekolah merupakan suatu hal yang penting baik itu pelayanan umum, pelayanan yang khusus dan pelayanan prima. Pelayanan prima ini sering disebut (excellent service) yang memiliki arti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena telah memenuhi ataupun sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada lembaga pemberi layanan. Menurut Syamsudin pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan memuaskan para pelanggan ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan lain dan berupaya untuk memenuhi permintaan, menyiapkan, serta mengurus keperluan secara prima, sehingga para pelanggan mendapatkan sesuatu yang

melebihi harapannya. Upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan terbaik agar dapat diwujudkan ialah dengan menonjolkan kemampuan, prilaku atau sikap, penampilan, rasa perhatian, serta tanggung jawab penuh dan terkoordinasi.

Kualitas pelayanan di jadikan sebagai tolak ukur apakah kebutuhan seorang pelanggan dapat dipenuhi atau tidak oleh lembaga atau sekolah terutama kepada pihak layanan pendidikan. Sehingga dapat kita ketahui dengan jelas bahwa kualitas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik ataupun pelangan. Suatu lembaga pendidikan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap peserta didik, pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dapat dikatakan baik dan memiliki kualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan atau pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting salah satunya untuk tetap mempertahankan kepuasan masyarakat, karna bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan memenuhi harapan masyarakat dan tercapainya keinginan ataupun kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. Penelitian nugroho menyebutkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan terhadap pengguna layanan/ pelanggan akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan dari suatu pelayanan yang dilakukan bisa melihat apakah sekolah ataupun instansi lainnya memiliki kualitas yang baik atau tidak.

Jadi kualitas pelayanan ini juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa hal ini dikarenakan siswa akan merasa puas ketika mendapatkan fasilitas belajar dan fasilitas penunjang yang bersih, nyaman, lengkap dan memadai serta memperoleh pembelajaran yang baik dari guru, dan menerima tanggapan yang cepat atas keluhan individu (Setiorini, Adrian dan Hayati, 2019). Siswa juga semakin puas apabila daya tanggap dan empati dari pihak sekolah ikut ditingkatkan, contohnya melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem administrasi kebutuhan siswa, dan layanan guru (Sulhak, Firdaus, dan Agustin, 2020). Jadi kualitas pelayanan merupakan salah satu yang dapat menentukan kelangsungan hidup atau tidaknya eksistensi suatu lembaga maupun instansi. Pelanggan dalam suatu lembaga layak mendapatkan pelayanan tertentu dan berharap mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dari pikak yang melayani ataupun pemberi layanan. Oleh karna itu pelayanan yang berkualitas akan menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga agar mampu memuaskan pelanggannya/ menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di SMP NEGERI 3 KOTA PEMATANGSIANTAR bahwa terdapat kualitas pelayanan di sekolah tersebut masih kurang terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena ataupun gejala-gejala yang ditemukan sebagai berikut:

a. Fasilitas sekolah sudah cukup lengkap dan memadai, hanya saja masih ada beberapa fasilitas yang kurang terpelihara salah satunya seperti peralatan laboratorium.
b. Pengelolaan jaringan internet sudah cukup baik, namun komputernya belum memadai untuk keseluruhan.

c. Jumlah tenaga pengajar sudah sesuai dan memadai, hanya saja masih ada satu, dua orang guru yang mengajar bukan dibidang keahliannya/ tidak sesuai dengan tupoksinya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penilitian empiris yang daatanya berbentuk angka angka. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Jenis Penelitian yang digunakan alam penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat kuantitatif. Penelitian survey adalah metoe yang digunakan untuk penelitian yang menggunakan kuisioner dan wawancara. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dengan mengumpulkan data yang berupa angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data berbentuk angka (Nanang,2014:20).

Metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisim, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian. Peneliti melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Smp Negeri 3 Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, Kode Pos 22125. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2026.

Menurut Sugiyono (2019:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemuian itarik kesimpulannya. Adapun populasi data penelitian ini adalah seluruh peserta didik yang masih aktif di kelas X Smp Negeri 3 Kota Pematangsiantar 94 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data merupakan kumpulan inforasi dan keterangan dari sumber sumber tertentu yang diperoleh melaluli pengamatan. Data kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. (Sugiyono 2019:193). Instrumen penelitian yang telah teruji belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliabel apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya (Sugiyono 2013:137). Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
   Menurut Sugiyono (2019:203) Observasi sebagai Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila disbanding dengan Teknik lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenan dengan perilaku manusia,proses kerja,dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.
2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019:142) Kuisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini angket yang dibagikan berupa angket tertutup, kemudian peneliti akan menyebarkan angket secara langsung kepada responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertejuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan guru terhadap kepuasaan peserta didik di smp negeri 3 kota pematangsiantar. Berdasarkan hasil perhitungan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 27, dapat diketahui besarnya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Lokasi penelitian ini adalah di kantor Smp Negeri 3 Kota Pematangsiantar. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Agustus – Oktober 2026. Yang dimulai dari tahap observasi awal hinggga penyusunan skripsi Agustus 2026 sampai dengan Oktober 2026. Penelitian yang dilaksanakan secara langsung terhadap responden , guna untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peserta didik di smp negeri 3 kota pematangsiantar. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah kelas VIII di smp negeri 3 kota pematangsiantar yang pernah menerima pelayanan guru di smp negeri 3 kota pematangsiantar . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 sampel.

SMP Negeri 3 Kota Pematangsiantar adalah lembaga pendidikan formal tingkat menengah pertama yang berlokasi di Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara. Sekolah ini berfungsi menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar, membina dan mengembangkan potensi peserta didik, melayani administrasi siswa dan orang tua, serta memfasilitasi program pendidikan dan kegiatan sosial, termasuk pembinaan karakter siswa dan kegiatan ekstrakurikuler. Sekolah memiliki jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 13.30 WIB, dibuka mulai Senin sampai Sabtu, dan Minggu sekolah tetap tutup.

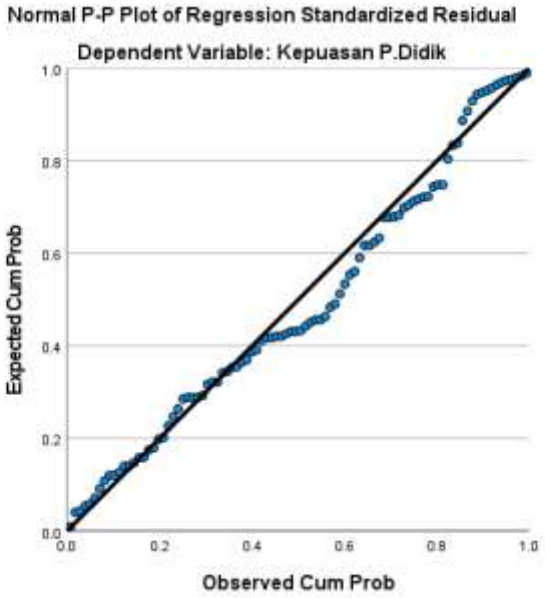
Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah di tetapkan pada variabel penelitian , sehingga mampu mengukur aspek yang diteliti secara tepat. Sebelum instrumen disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkat kelayakan instrumen tersebut. Pengujian instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur serta memiliki tingkat konsistensi yang baik. Adapun proses pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi Statistical Product and service solutions (SPSS) versi 27.

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui data peneliti yang digunakan berdistribusi normal atau tidak , pada penelitian ini menggunakan Probability Plot dan Kolmogorov (One Sample test). Adapun ketentuannya sebagai berikut adalah sebagai berikut:

1. Jika titik-titik atau adata berada di dekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.



Gambar 1. Uji Normalitas

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik ploting yang terdapat pada gambar "Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual". Mengikut dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu dalam uji normalitas teknik Probability Plot dapat disimpulkan bahwa data dari setiap variabel berdistribusi normal. Menurut Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa statistik parametris adalah untuk menguji hiopotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test atau sampel. Untuk itu sebelum peneliti menggunakan Teknik parametris, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			94
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		8.78037206
Most Extreme Differences	Absolute		.100
	Positive		.100
	Negative		-.062
Test Statistic			.100
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.021
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.017
		Upper Bound	.024

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2026)

Dasar pengumpulan Keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (Asytotic Significance) yaitu:

1. Jika probabilitas > 0,05 data berdistribusi Normal
2. Jika probabilitas < 0,05 data tidak berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,832 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Pelayanan Guru dan Kepuasan Peserta Didik bersifat linear. Dengan demikian, variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta didik Kualitas Pelayanan	Between *Groups	(Combined)	1577.057	23	68.568	.815	.702
		Linearity	295.788	1	295.788	3.516	.065
		Deviation from Linearity	1281.269	22	58.240	.692	.832
	Within Groups		5888.560	70	84.122		
	Total		7465.617	93			

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2026)

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas dilakukan pada model regresi untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan denan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians maupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Uji heteroskedastitas akan dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 27. Dengan kriteria pengambilan Keputusan sebagai berikut: Jika nilai signifikansi >0,05, maka tidak terjadi heteroskedastitas, jika nilai signifikansi < 0,05, maka terjadi heteroskedastitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.365	5.617		1.489	.140
	Kualitas pelayanan	-.023	.088	-.027	-.264	.793

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,793 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Artinya, varians residual bersifat konstan pada setiap nilai variabel independen. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan pengaruh pelayanan guru terhadap kepuasan peserta didik. Untuk lebih rinci telah dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	58.328	9.149		6.375	.000
	Kualitas Pelayanan	.279	.143	.199	1.948	.045

a. Dependent Variable: Kepuasan p.didik

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2026)

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini berdasarkan Cofficients di atas sebagai berikut dapat diketahui persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

Y= a+bX

Y = 58,328+ 0,279X

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 58,328 menunjukkan nilai Kepuasan Peserta didik ketika variabel Pelayanan Publik bernilai nol. Koefisien regresi sebesar 0,279 menunjukkan

bahwa setiap peningkatan satu satuan Pelayanan Guru akan meningkatkan Kepuasan Peserta didik sebesar 0,279. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel bersifat positif.

UJI t

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari variabel X secara individual/parsial terhadap variabel Y (terikat). Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis. Berikut penjelasan hasil uji t pada masing-masing variabel bebas sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	*t*	Sig.
1	*(Constant)*	58.328	9.149		*6.375*	.000
	Kualitas Pelayanan	.279	.143	.199	*1.948*	.045

a. Dependent Variable: Kepuasan p.didik

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 1.948 dengan signifikansi sebesar 0,045 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Guru berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta didik. Nilai koefisien regresi sebesar 0,279 menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, semakin baik Pelayanan Guru maka Kepuasan Peserta didik akan meningkat.

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Uji koefisien korelasi yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasaan masyarakat dengan mengunakan pendekatan koefisien korelasi.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.199[a]	.521	.479	8.828

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R Square sebesar 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 52,1% variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan Publik. Sedangkan sisanya sebesar 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, model regresi memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan variabel dependen.

PEMBAHASAN

Beberapa pendapat dalam penelitian ini menjelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan Guru (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pesertas didik (Y) selama menerima pelayanan di Smp Negeri 3 Kota Pematangsiantar. Kualitas pelayanan guru yang diberikan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan yang diterima.

Indikator kualitas pelayanan guru dalam variabel yang saling berkaitan menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Guru Smp Negeri 3 Kota Pematangsiantar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik.

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 1,948 dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,045. Karena nilai signifikansi 0,045 lebih kecil dari taraf 0,05 (0,045< 0,05), maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Guru di Smp negeri 3 kota pematangsiantar, maka tingkat kepuasan peserta didik yang menerima layanan akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,521. Hal ini bermakna bahwa variabel Kualitas Pelayanan Guru mampu menjelaskan atau memberikan kontribusi sebesar 52,1% terhadap variabel Kepuasan Peserta didik. Sementara itu, sisanya sebesar 47,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang menetukan persepsi positif peserta didik terhadap kinerja guru.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan, (assurance), dan empati (emphaty). Secara deskriptif, variabel pelayanan memiliki nilai rata-rata 65,81, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Lokasi penelitian sudah berjalan dengan cukup baik. Respon positif peserta didik, terutama pada dimensi keandalan dan ketanggapan petugas dalam memverifikasi dokumen persyaratan, menjadi faktor kunci yang mendorong nilai rata-rata kepuasan peserta didik mencapai 81,15.

Temuan penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Parasuman et al (1988) dan Tjiptono (2014) bahwa kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi keseluruhan konsumen terhadap keunggulan suatu layanan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melampui harapan, maka akan timbul kepuasan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferawati et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan public memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu, dan kompetensi

petugas merupakan instrumen vital dalam mencipatakan pelayanan prima di tingkat Sekolah Menengah.

Meskipun secara statistic berpengaruh signifikan, hasil observasi menunjukkan adanya aspek-aspek yang perlu terus ditingkatkan, seperti fasilitas ruang dan ketersediaan papan informasi. Kesesuaian antara persamaan regresi Y= 58,328 + 0,279X menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak lansung pada peningakatan indeks kepuasan. Oleh karena itu, pihak Smp negeri 3 kota pematangsiantar perlu mempertahankan keramahan Guru (dimensi empati) dan terus melakukan perbaikan pada sarana prasarana guna menjaga kepercayaan peserta didik yang telah terbentuk.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Negeri 3 Kota Pematangsiantar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Guru (X) terhadap kepuasan peserta didik dalam menggunakan pelayanan yang diberikan aparatur smp negeri 3 kota pematangsiantar. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik pada smp negeri 3 kota pematangsiantar dapat dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,045 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.
b. Arah pengaruh bersifat positif, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,279. Nilai berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan peserta didik sebesar 0,279. Persamaan regresi linear sederhana yang dihasilkan adalah **Y= 58,328 + 0,279X**
c. Besarnya kontribusi atau pengaruh kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan peserta didik adalah sebesar 52,1% sebagaimana ditunjukkan oleh niali R Square sebesar 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.
d. Secara deskriptif, variabel pelayanan publik memiliki nilai rata-rata sebesar 65,81, sedangkan variabel kepuasan peserta didik memiliki rata-rata sebesar 81,15. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum peserta didik sudah merasa cukup puas, namun masih terdapat ruang untuk optimalisasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Bpfe-Yogyakarta.

Bps Kabupaten Simalungun. (2025). *Kecamtan Dolok Pardamean Dalam Angka Dolok Pardamean District In Figures 2025* (Vol. 38, 2025). Badan Pusat Statistik Kabupaten Simalungun.

Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Literasi Nusantara Abadi.

Devi, N. K. T. N., & Suwirmayanti, N. L. G. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *16*(2), 384–394. Https://Doi.Org/10.51903/E-Bisnis.V16i2.1273

Eriyanti, Fitri. (2022). *Sosiologi Administrasi Negara: Suatu Analisis Makro Dan Mikro*. Pt. Rajagrafindo Persada.

Fahyan, S, E. (2014). *Pemasaran Strategi*. Upt Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Http://Library.Um.Ac.Id/Free-Contents/Pnmbook.Php/Koleksi

Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *Jupeis : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(3), 150–160. Https://Doi.Org/10.57218/Jupeis.Vol3.Iss3.1158

Ferawati, D., Nurhidayah, S. A., & Nugroho, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Botomulyo Kecamatan Cepiring Kabupaten Kendal*.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadiyantina, Shinta, Dkk. (2024). *Hukum Perizinan*. Sinar Grafika.

Hajar, Siti. (2021). *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Umsu Press.

Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Pt Elex Media Komputindo.

Ismail, I, R., N, S. (2020). Responsitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinjai. *Junal Administrasi*.

Kosasih, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(6), 7199–7216. Https://Doi.Org/10.31004/Innovative.V4i6.17291

Kurniastuti, C., Yuliyzar, I., Iqbal, M., & Pratama, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Tangerang. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, *7*(5), 1227–1235. Https://Doi.Org/10.31539/Costing.V7i5.9204

Lestiana Fevi, I. A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Balam Jaya Pada Kantor Kecamatan Way Kenanga Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Fakultas Ekonomi Informatics And Business Institute Darmajaya Bandar Lampung*, *Vi*.

Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit Dan Percetakan.

Marni, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(9), 13856–13860. Https://Doi.Org/10.36418/Syntax-Literate.V7i9.9494

Mega Oktaviawati, Agustina Setiawan, & Wawan Gunawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Kecamatan Ngamprah *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, *21*(2), 341–358. Https://Doi.Org/10.56444/Mia.V21i2.2080

Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Pt Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal, L., Muhidin Wijaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cv. Pustaka Setia.

Parasuraman, Dkk. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, *64*.

Philip, Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Pt Indeks.

Prayoga, B. P., & Suryani, A. (T.T.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Ramayana Department Store Di Kota Denpasar*.

Rauf, A, A., D. (T.T.). Analisis Implementasi Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akutansi*.

Sa'adah, Lailatus, M., Abdullah Fajarul. (T.T.). *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Penerbit.

Sarimi, Ade. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Dan Strategi)*. Cv. Cipta Media Edukasi.

Sinambela, P. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya.* Graha Ilmu.

Sugiyono. (2019). *Mtode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Kedua). Alfabeta, Cv.

Syafebri, A., & Pangestu, A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang*. *12*(1).

Tjiptono F. (2014). *Pemasaran, Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi.

Utami Cw. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat.

Wulandari, D. (T.T.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo*.

Yulandari, A., & Atmoko, W. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Ketidakpuasan Masyarakat Kota Solo Sebagai Kota Layak Anak*.