

KEPUASAN SISWA DITINJAU DARI SARANA PRASARANA, LAYANAN ADMINISTRASI DAN KOMPETENSI GURU

Diah Putri Pancasani, S.Pd.¹⁾, Dr. Supawi Pawenang, SE. MM.²⁾, Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE.MM.³⁾
Universitas Islam Batik Surakarta
E-mail: justdiahputripancasani@gmail.com

Abstract:

This study aims to analyze whether infrastructure, administrative services and teacher competence have an effect on student satisfaction at the Surakarta Special Program Batik Junior High School simultaneously and partially. This study uses independent variables, namely infrastructure, administrative services and teacher competence. The dependent variable is student satisfaction. The sample of this study were students of the Surakarta Special Program Batik Middle School with the Non Probability Sampling technique with the type of Purposive Sampling. Data was collected using a closed questionnaire which was distributed directly to students with 16 questions. This study uses data analysis methods, namely Descriptive Analysis Method, Validity and Reliability Test, Statistical Analysis Method using Multiple Linear Regression Analysis, with hypothesis testing F Test, t test and Determination Test (R²). The results showed that infrastructure, administrative services and teacher competence had an effect on student satisfaction simultaneously. Partially, administrative services and teacher competence have an effect on student satisfaction, while infrastructure has no effect. This shows that the infrastructure facilities at the Surakarta Special Program Batik Junior High School are still not good so it needs to be improved.

Keywords: *Infrastructure, Administrative Services, Teacher Competence, Student Satisfaction*

1. Pendahuluan

UU Nomer 20 Tahun 2003 menerangkan tentang pendidikan, dimana pendidikan merupakan salah satu upaya yang struktural untuk mewujudkan pengembangan kemampuan siswa dari kondisi dan proses pembelajaran. Pendidikan di Indonesia mempunyai maksud untuk pengembangan potensi, pembentukan karakter, dan kebudayaan masyarakat yang terhormat. Bertara tujuan para pendiri NKRI yang terdapat pada Pembukaan UUD RI 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Ketika suatu instansi atau lembaga pendidikan ingin disebut berhasil dalam mencapai tujuan pendidikan, hal ini bergantung pada pelanggannya, yaitu siswa dan orang tua siswa. Keberadaan siswa sangat penting dalam suatu lembaga pendidikan karena tanpa adanya siswa suatu lembaga pendidikan tidak akan dapat berdiri. Sekolah akan selalu berusaha memberikan layanan yang berkualitas dan terus meningkatkan layanan pendidikan untuk memenuhi kepuasan siswa (Liana et al., 2016).

Kualitas sistem pendidikan tentunya sangat erat berhubungan dengan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalam sistem tersebut. Usaha untuk meningkatkan mutu SDM

dapat dilaksanakan dengan perbaikan sistem pendidikan agar berkualitas. Peningkatan kualitas perlu dilakukan secara berkelanjutan, selain kurikulum yang terus diperbaharui, fasilitas pelayanan juga perlu ditingkatkan untuk kemajuan lembaga pendidikan (Napitupulu et al., 2019).

Sistem pendidikan yang berkualitas memiliki pelayanan administrasi yang berkualitas pula untuk mendukung proses belajar sehingga berjalan dengan baik dan lancar, mutu atau kualitas SDM akan menjadi baik pula. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik memiliki peran untuk keberhasilan proses pendidikan sehingga memberikan kepuasan kepada siswa. (Setiawardani, 2018).

Kualitas sumber daya manusia yang baik yaitu yang sesuai dengan tujuan pendidikan nasional dihasilkan oleh sistem pendidikan yang berkualitas. Guru berkedudukan penting untuk mencapai tujuan pendidikan di sekolah yang dapat diperoleh jika guru memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian. Dengan kompetensi-kompetensi tersebut, akan menghasilkan kinerja yang baik dari guru yang dapat menjadikan siswa mudah menerima pembelajaran dari guru tersebut sehingga siswa merasa termotivasi untuk belajar dan merasa puas (Panjaitan, 2013).

Kepuasan siswa dalam belajar menjadi salah satu faktor yang penting dalam mengukur kualitas suatu institusi pendidikan untuk dapat diminati oleh masyarakat atau tidak kedepannya. Kepuasan belajar siswa ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah terkait dengan pengajar seperti, kehadiran pengajar, keahlian pengajar, organisasi pembelajaran dan mutu pembelajaran. Hal yang dimaksudkan disini adalah kompetensi dari guru serta pelayanan administrasi dari tenaga kependidikan. Faktor kedua yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pelajar itu sendiri yaitu, motivasi dan partisipasi pelajar. Faktor ketiga yaitu hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan belajar yaitu sarana dan prasarana (Putra, 2019).

Sistem pendidikan yang berkualitas berupa sarana prasarana atau fasilitas, pelayanan administrasi dan kompetensi guru terus ditingkatkan di SMP Batik Program Khusus Surakarta. Sekolah ini membangun visi dan misi seiring dengan tujuan pendidikan nasional. SMP Batik Program Khusus Surakarta merupakan salah satu sekolah swasta milik Yayasan Pendidikan Batik Surakarta yang terbilang memiliki usia paling muda dibandingkan sekolah-sekolah lain baik yang masih dalam satu yayasan maupun di luar yayasan. Usia yang tergolong muda membuat SMP Batik Program Khusus Surakarta harus dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam segala hal agar dapat memberikan kepuasan kepada siswanya sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Ketika siswa puas, maka hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem pendidikan di SMP Batik PK Surakarta sudah cukup bagus serta menunjukkan bahwa tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik pula. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di SMP Batik Program Khusus Surakarta serta data sekunder, cukup banyak permasalahan yang dihadapi, mulai dari sarana dan prasarana yang masih kurang, layanan administrasi yang terkadang masih berbelit-belit, dan kompetensi guru yang masih standar.

Permasalahan-permasalahan yang ada dapat diatasi untuk mencapai tujuan pembelajaran, SMP Batik Program Khusus Surakarta perlu meningkatkan kualitas sistem pendidikan khususnya pada segi sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru. Ketiga hal tersebut sangat penting dan mempengaruhi kepuasan khususnya bagi para siswa. Sehingga

variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa, dan variabel bebas atau independen adalah sarana prasarana, pelayanan administrasi dan kompetensi guru. Berdasarkan uraian diatas, maka judul dari penelitian ini adalah Kepuasan Siswa Ditinjau dari Sarana Prasarana, Layanan Administrasi dan Kompetensi Guru. Sehingga dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara simultan dan secara parsial?” Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa secara simultan dan parsial di SMP Batik Program Khusus Surakarta.

2. Metode Penelitian

Waktu penelitian pada bulan April – Juni 2021 bertempat di SMP Batik Program Khusus Surakarta. Siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta yang berjumlah 124 siswa menjadi populasi dalam penelitian ini, kemudian dengan teknik *Non Probability Sampling* dan jenis *Purposive Sampling* diperoleh sampel penelitian kelas VIII dan IX berjumlah 95 siswa.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitik kuantitatif, dengan pendekatan analisis regresional. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

Validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini diuji dengan melakukan korelasi *bivariate* dan *Cronbach Alpha* (α). Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda yang terdiri atas uji f, uji t dan uji determinasi (R^2).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	Beta	Std. Error
Konstanta	-1,182	0,878
Sarana Prasarana (X_1)	0,082	0,083
Layanan Administrasi (X_2)	0,247	0,102
Kompetensi Guru (X_3)	0,431	0,095

Berdasarkan data diatas, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = (-1,182) + 0,082 X_1 + 0,247 X_2 + 0,431 X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar (-1,182) hal ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel independen (sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru) maka kepuasan siswa akan menurun sebesar 1,182.

- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel sarana prasarana (X1) sebesar positif 0,082 berarti bahwa setiap kenaikan variabel sarana prasarana (X1) akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,082 dengan asumsi tanpa variabel independen yang lain.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel layanan administrasi (X2) sebesar positif 0,247 berarti bahwa setiap kenaikan variabel layanan administrasi (X2) akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,247 dengan asumsi tanpa variabel independen yang lain.
- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel kompetensi guru (X3) sebesar positif 0,431 berarti bahwa setiap kenaikan variabel kompetensi guru (X3) akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,431 dengan asumsi tanpa variabel independen yang lain.

Hasil dari Uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Uji F

Model	F	Signifikan	Kesimpulan
1	87,239	0,000	H ₁ diterima (Model Fit)

Berdasarkan tabel diatas, nilai F hitung sebesar 87, 239 lebih besar dari F tabel (2,70) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian tepat. Selain itu juga dapat diartikan bahwa ada pengaruh simultan dan signifikan antara variabel strategi sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru terhadap variabel kepuasan siswa, jadi hipotesis pertama diterima.

Hasil Uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Analisis Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	pvalue	Simpulan
Sarana Prasarana (X ₁)	0,990	1,990	0,325	H ₂ ditolak
Layanan Adminitrasi (X ₂)	2,418	1,990	0,018	H ₃ diterima
Kompetensi Guru (X ₃)	4,544	1,990	0,000	H ₄ diterima

Nilai t hitung dari variabel sarana prasarana (X1) yaitu $0,990 < t$ tabel (1,990) dengan nilai signifikansi (p value) $0,325 > 0,05$. Hal ini berarti H2 ditolak artinya sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Apabila dikaitkan dengan teori tentang kepuasan maka dapat dikatakan bahwa sarana prasarana tidak mempengaruhi kepuasan siswa dikarenakan kondisi sarana prasarana yang tidak sesuai dengan harapan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana khususnya di SMP Batik Program Khusus Surakarta masih kurang baik sehingga perlu untuk ditingkatkan.

Nilai t hitung dari variabel layanan adminitrasi (X2) yaitu $2,418 > t$ tabel (1,990) dengan nilai signifikansi (p value) $0,018 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H3 diterima artinya layanan adminitrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan adminitrasi di SMP Batik Program Khusus Surakarta pada

kondisi yang baik atau berkualitas sehingga sesuai dengan harapan siswa, dan diharapkan dapat meningkatkan proses pembelajaran di SMP Batik Program Khusus Surakarta dan dapat mencapai tujuan pembelajaran.

Nilai t hitung dari variabel kompetensi guru (X_3) yaitu $4,544 > t$ tabel (1,990) dengan nilai signifikansi (p value) $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_4 diterima dengan maksud kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi guru SMP Batik Program Khusus Surakarta pada kondisi yang baik atau berkualitas sehingga sesuai dengan harapan siswa, dan diharapkan dapat meningkatkan proses pembelajaran di SMP Batik Program Khusus Surakarta dan dapat mencapai tujuan pembelajaran.

Hasil uji determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0,742	0,733

Nilai *adjusted R Square* sebesar 0,733 yang berarti variabel kepuasan siswa yang dapat dijelaskan variabel sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru sebesar 73,3% dan 26,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.2. Pembahasan

Kepuasan siswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan belajar siswa yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Ketika siswa puas dengan pelayanan pendidikan di sekolah, hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di sekolah berkualitas. Ketika pelayanan pendidikan di sekolah berkualitas, diharapkan dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah sehingga dapat tercapai tujuan pembelajaran (Putra, 2019).

Kepuasan siswa dapat dilihat dari perbandingan antara harapan siswa dengan kondisi sebenarnya (pelayanan di sekolah). Ketika siswa mengisi kuesioner yang telah dibagikan dengan jawaban sangat setuju, maka hal itu menunjukkan bahwa kondisi sebenarnya telah sangat sesuai dengan harapan siswa. Apabila telah sesuai harapan siswa maka dapat dikatakan siswa puas, sehingga kondisi tersebut dapat dikatakan berkualitas. Tetapi apabila siswa menjawab sangat tidak setuju pada kuesioner, maka hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi yang dimaksud sangat tidak sesuai dengan harapan siswa, sehingga kondisi tersebut kurang berkualitas sehingga perlu diperbaiki atau ditingkatkan (Liana *et al.*, 2016).

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan belajar siswa yaitu berkaitan dengan pengajar, pelajar dan lingkungan belajar. Faktor pertama yang berkaitan dengan pengajar meliputi, kehadiran pengajar, keahlian pengajar, organisasi pembelajaran dan mutu pembelajaran dengan kata lain faktor ini adalah kompetensi dari guru serta pelayanan administrasi dari tenaga kependidikan. Faktor yang kedua adalah faktor yang berkaitan dengan pelajar itu sendiri yang

meliputi, motivasi dan partisipasi siswa. Faktor yang ketiga yaitu faktor yang berhubungan dengan lingkungan belajar meliputi lingkungan belajar dan fasilitas kelas dalam hal ini adalah sarana dan prasarana (Putra, 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas maka untuk melihat kepuasan siswa di SMP Batik Program Khusus Surakarta maka menggunakan variabel sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru. Secara simultan memang benar bahwa ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan siswa. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji F. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru, maka akan semakin tinggi kepuasan belajar siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Sehingga ketika kepuasan siswa tinggi, diharapkan dapat meningkatkan tujuan pembelajaran.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana di SMP Batik Program Khusus Surakarta tidak berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta.

Jika dikaitkan dengan teori tentang kepuasan maka dapat dikatakan bahwa sarana prasarana tidak mempengaruhi kepuasan siswa dikarenakan kondisi sarana prasarana yang tidak sesuai dengan harapan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana khususnya di SMP Batik Program Khusus Surakarta masih kurang baik sehingga perlu untuk ditingkatkan. Adapun sarana prasarana yang perlu ditingkatkan lagi adalah tempat beribadah, ruang konseling, ruang UKS, dan ruang organisasi kesiswaan, hal ini dijelaskan pada tabel 1 yang menunjukkan pada poin tersebut mayoritas siswa memilih jawaban sangat tidak setuju.

Hasil pengujian hipotesis (uji t) yang tersaji pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Nilai koefisien regresi bernilai positif disini dapat diartikan bahwa semakin tinggi layanan administrasi diberlakukan di SMP Batik Program Khusus Surakarta, maka kepuasan siswa juga semakin tinggi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi di SMP Batik Program Khusus Surakarta pada kondisi yang baik atau berkualitas sehingga sesuai dengan harapan siswa, dan diharapkan dapat meningkatkan proses pembelajaran di SMP Batik Program Khusus Surakarta dan dapat mencapai tujuan pembelajaran.

Berdasarkan hasil deskripsi analitik walaupun layanan administrasi di SMP Batik Program Khusus Surakarta telah sesuai dengan harapan siswa, tetapi terdapat layanan administrasi yang perlu ditingkatkan lagi, yaitu pada pelayanan pembayaran SPP, pelayanan permohonan surat menyurat dan kegiatan pelayanan fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran, hal ini dikarenakan masih banyak siswa menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil pengujian hipotesis (uji t) yang tersaji pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa SMP Batik Program Khusus Surakarta. Nilai koefisien regresi bernilai positif disini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kompetensi guru SMP Batik Program Khusus Surakarta, maka kepuasan siswa juga semakin tinggi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi guru SMP Batik Program Khusus Surakarta pada kondisi yang baik atau berkualitas sehingga sesuai dengan harapan siswa, dan diharapkan dapat meningkatkan proses pembelajaran di SMP Batik Program Khusus Surakarta dan dapat mencapai tujuan pembelajaran.

Berdasarkan hasil deskripsi analitik walaupun kompetensi guru SMP Batik Program Khusus Surakarta telah sesuai dengan harapan siswa, tetapi terdapat kompetensi guru yang perlu ditingkatkan lagi, yaitu pada kompetensi sosial, hal ini dikarenakan masih banyak siswa yang menyatakan tidak setuju pada kompetensi sosial dibanding pada kompetensi yang lain.

4. Kesimpulan

Sarana prasarana, layanan administrasi dan kompetensi guru secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Secara parsial, sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa, sedangkan layanan administrasi dan kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana di SMP Batik Program Khusus Surakarta masih kurang baik sehingga perlu untuk ditingkatkan.

Reference

Buku :

- Arifin, M., & Barnawi. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Buchari, Alma. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Empat*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Indrawan, Irjus. 2015. *Pengantar Manajemen Sarana Prasarana Sekolah*. Yogyakarta : Deepublish.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen dan Praktik Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, N. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo .
- Mulyasa, E. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Klaten : Tahta Media Group
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, Badri M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya : Erlangga
- Tatang, A. (2011). *Pengertian Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Jakarta: PT Grafindo .
- Tim Dosen Adminisrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Jurnal :

- Tuerah, Febriany Feibe Rosaline L. M. (2015). “Analisis Kualitas Layanan Akedemik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa” dalam *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4* (hlm 422-432).
- Halimah , Ai Hilyatul & Prof. Dr. H. Munir, M. (2013). “Pengaruh Mutu Layanan Guru Dan Biaya Pribadi” dalam *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1* (hlm 40-50).
- Hamdi, K. (2017). “Analisa Kepuasan Siswa terhadap Sarana Prasarana Sekolah menggunakan *Fuzzy Logic*” dalam *Jurnal IPTEKS TERAPAN V11.i3* (hlm 208-219).
- Hasbi, M. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap. Manageria” dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3 No. 1* (hlm 97-109).

- Liana, N. A., Benty, D. D., & Supriyanto, A. (2016). "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan" dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Volume 25 No 1* (hlm 39-46).
- Lismeida, Rinra Ayu (2017). "Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru: Sebuah Studi terhadap Para Guru SMK Tersertifikasi di Indonesia" dalam *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkotaan Vol. 2 No. 1* (hlm 57-65).
- Napitupulu, D. (2019). "Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility" dalam *IOP Conf. Series: Journal of Physics: Conf. Series 954*(hlm 1-7).
- Panjaitan, Power (2013). "Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada Sma Negeri 2 Tebing Tinggi)" dalam *Jurnal Ilmiah Business Progress Volume 1, No. 01* (hlm 43-49).
- Putra, I. D. (2019). "Peran Kepuasan Belajar dalam Mengukur Mutu Pembelajaran dan Hasil Belajar" dalam *Jurnal Penjamin Mutu Lembaga Penjamin Mutu Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar Volume 5 Nomor 1* (hlm 22-31).
- Sari, R. P., & Wiyono, B. B. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik" dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan volume 24, Nomor 2* (hlm 146-156).
- Setiawardani, M. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung" dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 1* (hlm 40-56).
- Sriwahyuni. (2018). "Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Belajar Peserta Didik Di Sma Negeri 9 Sinjai" dalam *Skripsi* (hlm 1-62).
- Syam, S. (2018). "Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar" dalam *Skripsi* (hlm 1-63).
- Wulandari, S. (2017). "Kontribusi Kinerja Guru, Sarana Prasarana, dan Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Sukoharjo" dalam *Publikasi Ilmiah* (hlm 1-15).

Lain-lain :

PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional