

## PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS BELAJAR, DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TEKNOLOGI (SMKT) SOMBA OPU KABUPATEN GOWA

Avan Marta Styawan<sup>\*1</sup>, Rustan DM<sup>2</sup>, Mukhtar Hamzah<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia

E-mail: <sup>\*1</sup>avanmarta529@gmail.com, <sup>2</sup>rustandm@stienobel-indonesia.ac.id,  
<sup>3</sup>mukhtarhamzah61@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas belajar dan biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu kabupaten Gowa, sebagai sampel total sebanyak 82 orang peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial variabel pelayanan, fasilitas belajar dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu kabupaten Gowa. Terdapat pengaruh secara simultan pelayanan, fasilitas belajar, biaya pendidikan terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu kabupaten Gowa. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu kabupaten Gowa adalah variabel fasilitas belajar.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Fasilitas Belajar, Biaya Pendidikan dan Kepuasan.

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of service, learning facilities, and education costs on student satisfaction at SMKT Somba Opu in Gowa Regency. resulting in a total sample of 82 students.*

*The results of the study indicate that Partially the variables of service, learning facilities, and education costs have a positive and significant impact on student satisfaction at SMKT Somba Opu in Gowa Regency, There is a simultaneous influence of service, learning facilities, and education costs on student satisfaction at SMKT Somba Opu in Gowa Regency, The most dominant variable influencing student satisfaction at SMKT Somba Opu in Gowa Regency is the learning facilities variable.*

**Keywords:** Service, Learning Facilities, Education Costs, Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Pendidikan mengalami perkembangan yang sangat cepat, terlebih pada jenjang pendidikan wajib yaitu sekolah dasar (sd), sekolah menengah pertama (smp), sekolah menengah atas (SLTA). Pendidikan sudah seharusnya dianggap sebagai hal yang sangat penting guna menjalani kehidupan pada masa depan. Persaingan yang sangat ketat dalam dunia pendidikan memunculkan dampak yang sangat besar bagi lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitasnya. Masing-masing sekolah ingin berkompetisi untuk menjadi yang terbaik pada lingkungan masyarakat.

Perkembangan teknologi memegang peran penting dalam persaingan khususnya pada sekolah swasta . pendidikan dianggap semakin penting, bukan hanya sekedar bertujuan menambah ilmu tetapi juga sebagai investasi masa depan untuk bekal mendapatkan pekerjaan yang baik terutama ditengah persaingan ketat era globalisasi (Asyidatur Rosmaniar, 2019).

Sekolah menengah kejuruan (SMK), pilihan dalam dunia pendidikan sebagai sekolah lanjutan setelah tamat sekolah menengah pertama (SMP). Hal ini dikarenakan di sekolah menengah kejuruan (SMK) tidak hanya mengajarkan pengetahuan layaknya sekolah lanjutan tingkat menengah atas (SMA), namun sekolah menengah kejuruan

(SMK) juga mengajarkan siswa keterampilan dan kemandirian. Keterampilan dan keahlian kerja dibutuhkan dalam dunia kerja saat ini. Untuk itu, keberadaan sekolah menengah kejuruan (SMK) dianggap cukup menjawab kebutuhan masyarakat dan dunia kerja. Maka sekolah menengah kejuruan (SMK) seperti menjadi pilihan utama para orang tua untuk melanjutkan pendidikan anaknya selain di sekolah menengah atas (SMA). Hal ini menunjukkan persaingan antar sekolah semakin tinggi sehingga upaya sekolah swasta dalam membuat strategi pemasaran merupakan sebuah keharusan (Asyidatur Rosmaniar, 2019).

Seringkali sekolah mengalami kemunduran dan tidak mampu bersaing dengan sekolah baru yang didukung oleh pengelolaan modern dan maju, serta pelayanan, fasilitas yang memadai terlebih apabila didukung oleh biaya pendidikan yang terjangkau serta mampu memberikan kepuasan pada peserta didik serta masyarakat luas. Pendidikan adalah salah satu modal manusia dalam menjalani kehidupan. Suatu lembaga pendidikan juga harus dikelola dengan menggunakan prinsip berbisnis. Pelayanan adalah salah satu hal yang tentu penting dan harus dimiliki oleh lembaga pendidikan. Pelayanan memiliki peran yang besar guna kelangsungan dikarenakan merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh untuk mendapat ketertarikan masyarakat dalam memasukkan anak mereka kedalam suatu lembaga pendidikan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan maka berpotensi lembaga tersebut mengalami kemajuan dan perkembangan ditengah persaingan lembaga pendidikan swasta maupun lembaga pendidikan negeri. Semisal sebuah perusahaan besar yang memiliki pelayanan berkualitas maka perusahaan tersebut akan dapat bersaing secara baik dengan kompetitornya.

Fasilitas belajar identik dengan sarana prasarana pendidikan. Sarana prasarana yang disediakan oleh tiap sekolah harus memenuhi standar sarana dan prasarana yang ada. Menurut peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan bab 1 pasal 1 menjelaskan bahwa standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat rekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sekolah menengah kejuruan Teknologi Somba opu dalam mewujudkan tujuannya menciptakan peserta didik yang unggul dan mempunyai daya saing tinggi, maka pihak sekolah menyiapkan seluruh fasilitas pendukungnya

Biaya pendidikan Menurut Lupiyoadi & Hamdan dalam (Ruslan & Situngkir, 2019) menyatakan bahwa biaya pendidikan merupakan semua pengorbanan finansial yang dilakukan oleh konsumen dari awal sampai berakhirnya pendidikan.

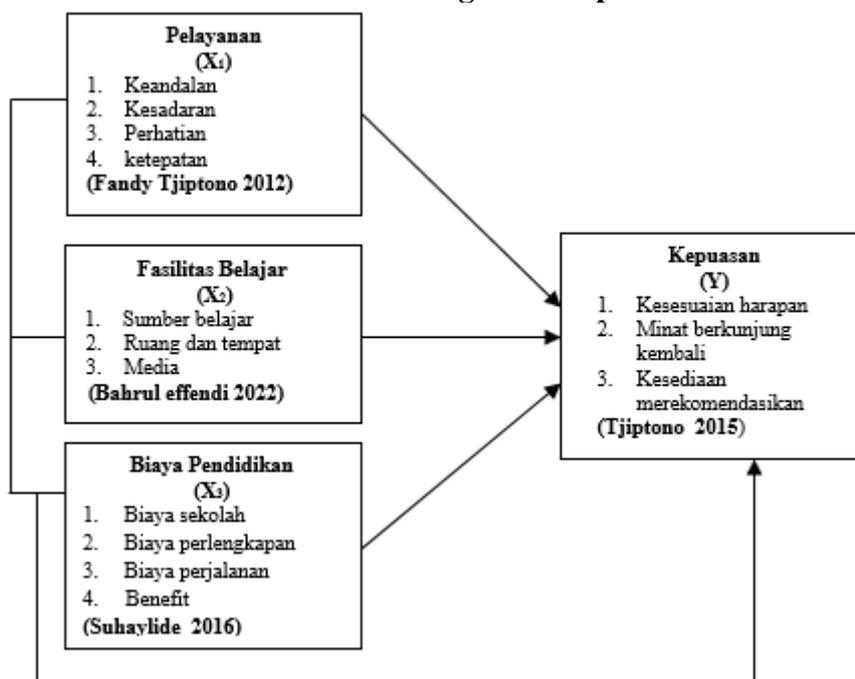
Kepuasan menjadi salah satu faktor penentu Kesuksesan pada suatu lembaga pendidikan. Pada saat ini kepuasan peserta didik lembaga pendidikan menjadi perhatian penting bagi masyarakat dan dapat pula dipergunakan sebagai strategi untuk menarik perhatian masyarakat agar melanjutkan pendidikan pada lembaga tersebut. Apabila peserta didik yang telah bersekolah merasakan kepuasan pada pelayanan, fasilitas belajar, dan biaya pendidikan sesuai dengan yang mereka harapkan maka akan mendapatkan pandangan yang baik serta memuaskan dilingkungan lembaga pendidikan atau sekolah serta pada lingkungan masyarakat. Sebaliknya apabila peserta didik yang telah atau saat ini dengan pada proses pendidikan pada lembaga pendidikan tersebut merasakan ketidakpuasan atau sesuatu hal yang mereka dapatkan lebih rendah dari yang diharapkan maka akan mendapatkan persepsi yang buruk. Dengan demikian apabila

peserta didik merasakan kepuasan atau ketidakpuasan pada lembaga pendidikan maka tergantung pada kemampuan lembaga pendidikan dalam menyiapkan pelayanan, fasilitas dan biaya agar dapat memenuhi harapan peserta didik dan masyarakat secara konsisten.

Uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas menjelaskan bahwa Pelayanan, Fasilitas belajar, Dan Biaya Pendidikan adalah tiga variable predictor yang menjadi fokus penelitian yang digunakan penulis untuk mengetahui kepuasan peserta didik pada sekolah menengah kejuruan teknologi (smkt) somba opu kabupaten gowa. Berdasarkan hal tersebut maka judul penelitian yang akan dilaksanakan adalah “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Belajar, Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada (Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi) SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa”. Waktu penelitian ini direncanakan satu bulan yaitu pada bulan Juni-Juli 2024 dan lokasi penelitian bertempat di sekolah menengah kejuruan teknologi (SMKT) Somba Opu Kab.Gowa.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka konseptual**



Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Diduga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada sekolah menengah kejuruan Tekhnologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa?
2. Diduga fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan pada sekolah menengah kejuruan Tekhnologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa?
3. Diduga Biaya Pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pada sekolah menengah kejuruan Tekhnologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa?
4. Diduga pelayanan, fasilitas belajar, dan biaya pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pada sekolah menengah kejuruan Tekhnologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa?

5. Diduga ada faktor diantara pelayanan, fasilitas belajar. Dan biaya pendidikan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pada sekolah menengah kejuruan Teknologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa?

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Digunakannya pendekatan kuantitatif karena data yang hendak dianalisis adalah data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah dengan analisis statistik. Disamping itu metode kuantitatif dalam hal pengumpulan data dilapangan lebih mudah dilakukan sesuai dengan responden yang ditetapkan. Pelaksanaan pengumpulan data dengan responden lebih terarah karena pernyataan-pernyataan telah disusun secara sistematis dalam bentuk kuesioner. Jadi, siapa pun yang mengumpulkan data tidak akan mengubah pernyataan dan responden yang menjadi sasaran.

Waktu penelitian ini direncanakan satu bulan yaitu pada bulan Mei-Juni 2024 dan lokasi penelitian bertempat di sekolah menengah kejuruan teknologi (SMKT) Somba Opu Kab.Gowa.

Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik pada sekolah menengah kejuruan teknologi (SMKT) Somba Opu Kabupaten Gowa. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah total keseluruhan peserta didik SMKT Somba opu tahun ajaran 2023-2024 sebanyak 430 orang. Sampel diperoleh 81,132 yang menjadi responden dalam penelitian dibulatkan menjadi sebanyak 82 orang/peserta didik, dari seluruh peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabuapten gowa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur guna melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi bila alat ukur tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai uji yang memiliki validitas rendah. Nilai *rtabel* dihitung dengan menggunakan analisis *df* (*degree of freedom*) yaitu dengan rumus  $df = n - 2$  dengan *n* adalah jumlah responden. Dengan demikian,  $df = 80$  ( $82 - 2$ ). Berdasarkan tabel *r product moment* diperoleh nilai *rtabel* sebesar 0,217. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel ditampilkan dalam tabel-tabel berikut.

Tabel 1. Hasil uji validitas

Insrumen Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X1)	X1.1	.553**	0,217	Valid
	X1.2	.460**	0,217	Valid
	X1.3	.718**	0,217	Valid
	X1.4	.558**	0,217	Valid
	X1.5	.642**	0,217	Valid
	X1.6	.538**	0,217	Valid

Instrumen Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
	X1.7	.670**	0,217	Valid
	X1.8	.627**	0,217	Valid
Fasilitas belajar (X2)	X2.1	.583**	0,217	Valid
	X2.2	.587**	0,217	Valid
	X2.3	.601**	0,217	Valid
	X2.4	.637**	0,217	Valid
	X2.5	.556**	0,217	Valid
	X2.6	.659**	0,217	Valid
Biaya pendidikan (X3)	X3.1	.623**	0,217	Valid
	X3.2	.393**	0,217	Valid
	X3.3	.591**	0,217	Valid
	X3.4	.591**	0,217	Valid
	X3.5	.569**	0,217	Valid
	X3.6	.538**	0,217	Valid
	X3.7	.575**	0,217	Valid
	X3.8	.507**	0,217	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	.625**	0,217	Valid
	Y.2	.681**	0,217	Valid
	Y.3	.642**	0,217	Valid
	Y.4	.698**	0,217	Valid
	Y.5	.541**	0,217	Valid
	Y.6	.561**	0,217	Valid

Sumber: Hasil olah data,2024

### Uji Reliabilitas

Dari hasil analisis dapat dilihat nilai pelayanan (x1) sebesar 0,739, fasilitas belajar (x2) sebesar 0,649, biaya pendidikan (x3) sebesar 0,665, dan kepuasan (Y) sebesar 0,689. Karena nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60 maka dapat disimpulkan butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan (X1)	0.739	Reliabel
Fasilitas belajar (X2)	0.649	Reliabel
Biaya pendidikan (X3)	0.665	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.689	Reliabel

Sumber: Hasil olah data,2024

### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 27 diperoleh nilai koefisien konstanta 1,180, koefisien pelayanan 0,223, koefisien fasilitas belajar sebesar 0,228, dan koefisien biaya pendidikan sebesar 0,286. Persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 1,180 + 0,223X_1 + 0,228X_2 + 0,286 X_3$$

**Tabel 3. Analisis regresi linear berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.180	3.152		0.374	0.709		
	Pelayanan (X1)	0.223	0.099	0.251	2.246	0.028	0.577	1.732
	Fasilitas belajar (X2)	0.228	0.093	0.256	2.464	0.016	0.665	1.504
	Biaya pendidikan (X3)	0.286	0.116	0.282	2.463	0.016	0.548	1.824
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)								

Sumber : Hasil olah data,2024

1. Konstanta (a) = 1.180 ini menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan (X1) Fasilitas belajar (X2) dianggap sama dengan nol, maka variabel Kepuasan sebesar 1.180.
2. Koefisien Pelayanan (b1X1) = 0.223 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan (X1) mengalami kenaikan satu poin, sementara variabel lainnya dianggap tetap maka akan menyebabkan Peningkatan Kepuasan (Y) sebesar 0.223.
3. Koefisien Fasilitas belajar (X2) (b2X2) = 0.228 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel Fasilitas belajar (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Fasilitas belajar (X2) mengalami kenaikan satu poin, sementara variabel lainnya dianggap tetap maka akan menyebabkan Kenaikan Kepuasan (Y) sebesar 0.228.
4. Koefisien Biaya pendidikan (b3X3) = 0.286 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel Biaya pendidikan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Biaya pendidikan (X3) mengalami kenaikan satu poin, sementara variabel lainnya dianggap tetap maka akan menyebabkan Kenaikan Kepuasan (Y) sebesar 0.286
5. Berdasarkan hasil nilai beta maka diketahui bahwa variabel yang meliputi Pelayanan (X1), Fasilitas Belajar (X2), dan Biaya Pendidikan (X3) maka variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu Kab. Gowa adalah variabel Biaya Pendidikan (X3) dengan nilai Beta sebesar 0.282, kemudian variabel Fasilitas Belajar (X3) dengan nilai Beta sebesar 0.256, dan variabel terendah adalah Pelayanan (X1) dengan nilai Beta sebesar 0.251.

#### Uji T (Secara Parsial)

1. Berdasarkan tabel uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 2,246 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, artinya pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan.
2. Berdasarkan table uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel fasilitas belajar (X<sub>2</sub>) sebesar 2,464 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, artinya fasilitas belajar secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan.

3. Berdasarkan table uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel biaya pendidikan ( $X_3$ ) sebesar 2,463 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya biaya pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan.

**Uji F (Secara Simultan)**

**Tabel 4. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312.920	3	104.307	20.288	.000 <sup>b</sup>
	Residual	401.031	78	5.141		
	Total	713.951	81			
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Biaya pendidikan (X3), Fasilitas belajar (X2), Pelayanan (X1)						

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,288 dan saat dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%, maka nilai  $F_{tabel}$  = 2,72, artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $20,288 > 2,72$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan kata lain pelayanan, fasilitas belajar, biaya pendidikan secara bersama –sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabupaten gowa.

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,438 atau (43,8%). Hal ini menunjukkan bahwa 43,8% kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan, fasilitas dan biaya pendidikan, sedangkan 56,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.662 <sup>a</sup>	0.438	0.417	2.26747	1.950
a. Predictors: (Constant), Biaya pendidikan (X3), Fasilitas belajar (X2), Pelayanan (X1)					
b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)					

Sumber: Hasil olah data, 2024

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Parsial Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada peserta didik maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia Br Pakpahan, Wisnu Rayhan Adhitya (2023), (Karza et al., 2024) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 2,246 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan. hal ini dapat juga dilihat di indikator yang terdapat pada pelayanan menurut tjiptono (2012) antara lain: keandalan, kesadaran, perhatian, dan ketepatan yang dapat memberikan menciptakan kepuasan peserta didik yang lebih baik. Sedangkan pada distribusi frekuensi kuesioner dari 82 responden diketahui bahwa skor rata-rata pelayanan dari responden yang menjadi obyek penelitian adalah 33,79 dengan nilai teoritis 40 dan standar deviasi 3,34, sebagai obyek penelitian ternyata penilaian responden mengenai pelayanan sebesar 9,75 persen dikategorikan sangat rendah, 19,51 persen rendah, 36,58 persen sedang, 28,04 persen tinggi dan 6,09 persen sangat tinggi. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pelayanan oleh peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa berada pada kategori sedang. Sehingga pelayanan dirasa memerlukan perhatian khusus dari pihak sekolah. Menurut widjaya (2015:141) pelayanan adalah seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan ekspektasi.

### **Pengaruh Parsial Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik artinya fasilitas belajar yang ada pada lingkungan sekolah dapat diterima oleh peserta didik secara baik, sehingga menciptakan kepuasan pada peserta didik. Semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh sekolah maka akan semakin baik pula proses belajar serta dapat menciptakan kepuasan. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel fasilitas belajar sebesar 2,464 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya fasilitas belajar secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan. Sementara itu dari 82 responden sebagai obyek penelitian ternyata penilaian responden mengenai fasilitas belajar sebesar 8,53 persen dikategorikan sangat rendah, 26,82 persen rendah, 46,12 persen sedang, 13,41 persen tinggi dan 6,09 persen sangat tinggi. Adanya fasilitas belajar yang baik dapat membantu jalannya proses belajar mengajar dan menciptakan suasana yang baik. hal ini dapat juga dilihat di indikator yang terdapat pada fasilitas belajar menurut bahrul effendi (2022) antara lain: sumber belajar, ruang dan tempat dan media yang dapat memberikan menciptakan kepuasan peserta didik yang lebih baik. diketahui bahwa skor rata-rata fasilitas belajar dari responden yang menjadi obyek penelitian adalah 23,07 dengan nilai teoritis 30 dan standar deviasi 3,33, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian fasilitas belajar oleh peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa berada pada kategori sedang. Hasil penelitian ini diperkuat oleh teory Hughes menekankan bahwa lingkungan fisik sekolah, termasuk ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area bermain, sangat mempengaruhi kualitas pembelajaran dan perkembangan peserta didik. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tamam, Umar Sanusi (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada sekolah. Sementara yang membedakan dengan penelitian tersebut adalah adanya variabel yang berbeda dengan penelitian yang saya lakukan.

### **Pengaruh Parsial Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel biaya pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik serta sebagai variabel dominan terhadap kepuasan peserta didik dengan skor .282 pada uji regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel biaya pendidikan sebesar 2,463 lebih dari 1,99 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya biaya pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan. hal ini dapat juga dilihat diindikator yang terdapat pada biaya pendidikan menurut suhaylide (2016) antara lain: biaya sekolah, biaya perlengkapan, biaya perjalanan, dan benefit yang dapat memberikan menciptakan kepuasan peserta didik yang lebih baik. Dari 82 responden diketahui bahwa skor rata-rata biaya pendidikan dari responden yang menjadi obyek penelitian adalah 35,07 dengan nilai teoritis 40 dan standar deviasi 2,92, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian biaya pendidikan oleh peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa berada pada kategori sedang. Artinya biaya pendidikan perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak sekolah dapat dilihat bahwa dari 82 responden sebagai obyek penelitian ternyata penilaian responden mengenai biaya pendidikan sebesar 9,75 persen dikategorikan sangat rendah, 23,17 persen rendah, 50,00 persen sedang, 12,19 persen tinggi dan 4,87 persen sangat tinggi. Biaya pendidikan adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh tiap individu untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih baik. penelitian ini didukung oleh teory menurut Arikunto (2012:188) fasilitas fisik adalah segala sesuatu yang mempermudah suatu kegiatan sebab akibat dari bekerjanya uang. Fasilitas uang memiliki peranan penting dalam kegiatan belajar mengajar. Penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amalia Br Pakpahan, Wisnu Rayhan Adhitya (2023) yang menyatakan variabel biaya pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Adapun perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah adanya variabel lokasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana variabel tersebut tidak saya lakukan pada penelitian di smkt somba opu kabupaten gowa.

### **Pengaruh Secara Simultan Pelayanan, Fasilitas Belajar, Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil uji F diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,288 dan jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%, maka nilai  $F_{tabel} = 2,72$ , artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $20,288 > 2,72$ ) dengan kata lain pelayanan, fasilitas belajar, dan biaya pendidikan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa. Hasil pengujian tersebut juga didukung dengan nilai Berdasarkan data di atas diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,438 atau (43,8%). Hal ini menunjukkan bahwa 43,8% kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan, fasilitas dan biaya pendidikan. Hasil penelitian ini didukung oleh teory kebutuhan maslow: teory ini menyatakan bahwa manusia memiliki kebutuhan hiirarki yang harus terpenuhi, mulai dari kebutuhan dasar, hingga kebutuhan yang lebih tinggi, dalam konteks pendidikan, peserta didik akan merasakan kepuasan jika kebutuhan-kebutuhan dasar mereka terpenuhi terlebih dahulu, sehingga mereka dapat focus pada pembelajaran dan pengembangan diri. Penelitian ini didukung oleh teory atikah (2013: 41) seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustian Burda, Arya Darmawan, Zulkarnaini, Fidayanti (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan di PT. Pendidikan Sukses. Adapun yang membedakan dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada variabel harga, sementara pada penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel biaya pendidikan untuk mengukur kepuasan peserta didik pada SMKT Sombaopu kabupaten Gowa.

### Variabel Yang Paling Dominan Pada Penelitian

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 27 adalah variabel X3 adalah variabel yang memiliki koefisien beta paling besar, biaya pendidikan dengan hasil uji regresi = .282 hal ini menunjukkan bahwa biaya pendidikan yang dirasa semakin baik atau sesuai, juga dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, paling berpengaruh dibandingkan variabel pelayanan, dan fasilitas.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, hal ini menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada pelayanan antara lain: keandalan, kesadaran, perhatian, dan ketepatan tercipta dengan baik sehingga menciptakan kepuasan yang baik dalam menerima pelayanan kepada peserta didik khususnya pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa.
2. Variabel fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, hal ini menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada fasilitas belajar antara lain: sumber belajar, ruang dan tempat dan media menciptakan kepuasan yang baik kepada peserta didik khususnya pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa.
3. Variabel biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, penentuan biaya pendidikan yang dirasakan sesuai oleh peserta didik dapat berpengaruh terhadap kepuasan. Perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak sekolah untuk selalu mengkaji biaya pendidikan apakah masih dirasa sesuai atau perlu pengkajian kembali sesuai dengan kemampuan sekolah dan peserta didik. hal ini menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada biaya pendidikan antara lain: biaya sekolah, biaya perlengkapan, biaya perjalanan, dan benefit menciptakan kepuasan yang baik kepada peserta didik khususnya pada SMKT Somba Opu Kabupaten Gowa.
4. Secara simultan pelayanan, fasilitas belajar dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dari hasil uji F di atas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,288 dan jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%, maka nilai  $F_{tabel} = 2,72$ , artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $20,288 > 2,72$ )
5. Variabel biaya pendidikan adalah variabel paling dominan dalam penelitian yang saya lakukan dibandingkan dengan variabel lain terhadap kepuasan, yaitu variabel pelayanan, dan fasilitas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Atika., & Darminto. (2013). Pengaruh Beberapa Rasio Keuangan Terhadap Prediksi Kondisi Financial Distress. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23 (edisi 8). Cetakan VIII*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Karza, A., Hidayat, M., & Firman, A. (2024). Efektifitas Kualitas Pelayanan, After-Sales Services Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. Toyota Hadji Kalla). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.37476/jbk.v13i2.4844>
- Lupiyoadi, A., Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pakpahan, A. B., & Adhitya, W. R. (2023). Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Pab 2 Helvetia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.791>
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Bab 1 Pasal 1.
- Shaylide, I. S. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 21(2), 1–11.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., Zulkarnaini, Z., & Fidayanti, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta). *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 5(1), 9–21. <https://doi.org/10.31334/abiwarra.v5i1.3483>
- Tamam, T., & Sanusi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Kalianda. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1369–1376. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.858>
- Wati, U. I., & Satrio, B. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Memilih SMA Barunawati Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(7), 01–19.