



Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri

Wiji Fitri Astutik*, Burhanuddin, Ali Imron

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: wijifitri96@gmail.com

Paper received: 4-4-2022; revised: 18-4-2022; accepted: 26-4-2022

Abstract

Excellent service is one of the things that affect student satisfaction as one of the main customers in education. This study aims to determine the influence of prime services and organizational image on student satisfaction. Research is descriptive correlational. The population in this study is all students of public senior high school, while the technique in sampling using *proportional random sampling*. Data analysis using descriptive technique and Path Analysis. This study shows that the results of excellent service, organizational image and student satisfaction are in high category. There is a significant influence between the excellent service of administration and the image of the organization on student satisfaction. However, in the excellent service there are indicators that show no effect on student satisfaction. This indicates that there may be other factors that play a role and need to be considered by other researchers in future studies.

Keywords: excellent service; organization image; satisfaction

Abstrak

Pelayanan prima merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai salah satu pelanggan utama dalam pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kausal antara pelayanan prima ketatausahaan, citra organisasi, dan kepuasan siswa. Penelitian bersifat deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa SMA Negeri, sedangkan teknik dalam pengambilan sampel menggunakan proporsional random sampling. Analisis data menggunakan teknik deskriptif dan Path Analysis. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari pelayanan prima, citra organisasi dan kepuasan siswa berada dalam kategori tinggi. Adanya hubungan kausal yang signifikan antara pelayanan prima ketatausahaan dan citra organisasi terhadap kepuasan siswa. Namun demikian dalam pelayanan prima terdapat indikator yang menunjukkan tidak adanya hubungan kausal terhadap kepuasan siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa kemungkinan terdapat faktor lain yang berperan dan perlu dipertimbangkan oleh peneliti lain dalam penelitian-penelitian yang akan datang.

Kata kunci: pelayanan prima; citra organisasi; kepuasan

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas tidak serta merta dipengaruhi oleh kegiatan belajar mengajar di kelas. Namun, selain kegiatan belajar mengajar di kelas masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi mutu pendidikan, seperti lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dengan pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kualitas lembaga pendidikan tersebut.

Masyarakat menyekolahkan putra-putri mereka pada suatu lembaga tertentu berarti mereka percaya terhadap lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu pihak sekolah dituntut bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau siswa. Dalam hal ini staf ketatausahaan sangat berperan untuk memberikan pelayanan yang

semaksimal mungkin agar siswa merasa puas. Bentuk pelayanan prima tersebut seperti bersikap ramah, murah senyum, sopan santun, berpakaian rapi dan cekatan dalam memberikan pelayanan. Sependapat dengan Kotler (2009) bahwa kepuasan yaitu kesan yang muncul karena membandingkan apa yang diberikan dengan apa yang diinginkan.

Pendidikan dikatakan berhasil bukan dari kerja perseorangan, tetapi hasil kerja dari seluruh komponen lembaga pendidikan. Maksudnya adalah semua warga sekolah merupakan kunci dalam mencapai keberhasilan pendidikan. Seperti yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 19 Tahun 2007 dijelaskan bahwa “semua pemimpin, pendidik, dan tenaga kependidikan mempunyai uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas tentang keseluruhan penyelenggaraan dan administrasi pendidikan”. Tugas dari tata usaha sekolah yaitu melaksanakan kegiatan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk mewujudkan proses pendidikan. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas menjadi pedoman bagi petugas tata usaha di sekolah sehingga dapat menjalankan perannya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah.

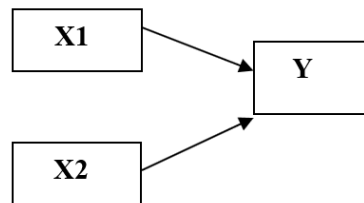
Prinsip dalam pelayanan prima, yaitu dapat menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik serta harmonis dengan pelanggan dengan berdasarkan konsep A3 (Zulkarnain dan Sumarsono, 2015). Konsep A3 tersebut yaitu *Attitude* (sikap) saat memberikan pelayanan staf ketatausahaan dapat memberikan sikap yang benar; *Attention* (perhatian) staf ketatausahaan mampu memberikan perhatian penuh kepada siswa ketika memberikan pelayanan; *Action* (tindakan) ketika siswa mengalami masalah dengan administrasi atau lainnya staf ketatausahaan dapat memberikan tindakan yang tepat terhadap keluhan siswa tersebut. Sehingga berdasarkan konsep tersebut maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan staf.

Selain pelayanan prima yang diberikan oleh staf ketatausahaan, citra sekolah juga merupakan indikator kepuasan siswa. Citra sekolah terbentuk dari bagaimana lembaga melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi pelayanan. Masyarakat akan memberikan kepercayaan untuk menyekolahkan putra-putri mereka kepada sekolah yang memiliki kualitas pendidikan yang baik. Menurut Imron dan Sumarsono (2017) upaya untuk merancang citra sekolah yang baik memerlukan prinsip sebagai berikut a) citra sekolah mengacu pada visi dan misi yang ada di sekolah tersebut; b) sikap gotong royong antara semua unsur sekolah yang mempunyai peran masing-masing dalam mewujudkan citra positif sekolah; c) potensi yang ada di sekolah harus diberdayakan seoptimal mungkin; d) upaya pencitraan sekolah harus dilakukan dengan baik dan sungguh-sungguh guna untuk meningkatkan kualitas pendidikan; e) pencitraan sekolah dirancang berdasarkan keadaan nyata sekolah dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Harapan siswa sebagai pelanggan pendidikan yaitu ketika mereka puas dengan apa yang diterimanya. Menurut Sopiati (2010) menyatakan bahwa indikator kepuasan siswa bisa terjadi karena beberapa faktor seperti keandalan, daya tangkap, kepastian, empati, dan berwujud. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan sudah melebihi apa yang diharapkan siswa akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi apakah pelayanan prima ketatausahaan dan citra organisasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri.

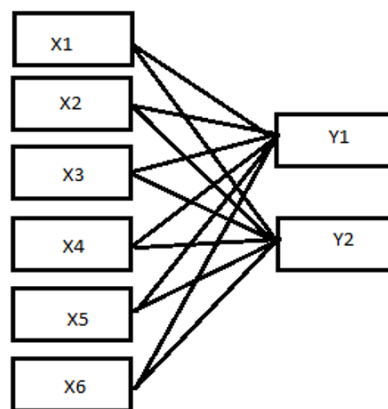
2. Metode

Penelitian ini menggunakan 3 variabel, yakni Pelayanan Prima (X_1), Citra Organisasi Sekolah (X_2), dan Kepuasan Siswa (Y). Berikut gambaran hubungan dari 2 variabel X dan 1 variabel Y:



Gambar 1. Regression

Sedangkan untuk *Multiple Regression* secara garis besar dapat dilihat dalam Gambar 2 berikut ini



Gambar 2. Multiple Regression

Model ini menggambarkan adanya hubungan kausal antar variabel pelayanan prima dan variabel citra organisasi dengan variabel kepuasan. Setiap variabel digambarkan dalam bentuk kotak. Hubungan antar variabel tersebut disebut hubungan kausal langsung. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *multiple regression* atau regresi ganda. Hal ini karena menurut Creswell (2014) menyatakan bahwa “regresi berganda adalah prosedur statistik untuk menguji hubungan gabungan dari beberapa variabel independen pada variabel dependen”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri se Kota Madiun, dengan pertimbangan seluruh siswa merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh sekolah mereka dengan total 5.044 siswa. Teknik *proportional random sampling*. Teknik ini lebih memudahkan untuk mendapatkan sampel, tanpa memperhatikan strata yang ada di populasi tersebut, jadi akan diperoleh jumlah sampel masing-masing sekolah (Wiyono, 2008). Teknik ini dilakukan dengan cara menghitung sampel besar berdasarkan rumus *Slovin* dengan hasil 360 siswa.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner yang digunakan berupa item-item pernyataan secara tertutup menggunakan pilihan jawaban skala

likert 1-5. Analisis faktor digunakan untuk menguji validitas item-item dengan menggunakan pendekatan *principal Component Analysis*. Analisis data dalam penelitian ini antara lain: (1) Analisis Deskriptif ,yaitu dengan menentukan panjang kelas interval, menentukan persentase, mencari mean, (2) Uji Normalitas, (3) Uji Faktor Analisis, (4) Reliabilitas Data; dan (5) *Path Analysis*. Teknik analisis jalur (*Path Analysis*) dibantu dengan software *SPSS Amos 22*. Untuk menguji ada tidaknya hubungan kausal antar masing-masing variabel laten, digunakan analisis jalur.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Bukti Fisik Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Kemampuan Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Tidak terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima bukti fisik ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect size* dan analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien $-0,098$ (Kepuasan terhadap Kemampuan Staf \leftarrow pelayanan Prima Bukti Fisik) $> 0,005$. Berarti h_0 diterima. Artinya tidak terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara pelayanan prima bukti fisik ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun.

3.1.2. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Keandalan Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Kemampuan Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima keandalan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,243$ dan signifikan “***” (Kemampuan Staf \leftarrow Keandalan) $< 0,05$. Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan bahwa hubungan kausal kurang kuat. Berarti h_0 ditolak.

3.1.3. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Bukti Fisik Ketatausahaan terhadap Kepuasan siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima bukti fisik ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,097$ dan nilai *probability* $0,012 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan kausal. Berarti h_0 ditolak.

3.1.4. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Keandalan Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima bukti fisik ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,092$ dan nilai *probability* $0,017 < 0,05$. Sehingga terdapat hubungan kausal. Berarti h_0 ditolak.

3.1.5. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Sikap Staf Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima sikap staf ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien $\beta = 0,597$ dan signifikasn “****” (Hubungan Kemanusiaan \leftarrow Pelayanan Prima Sikap) $< 0,05$. Koefisien tersebut tergolong sedang. Berarti h_0 ditolak.

3.1.6. Hubungan Kausal Citra Organisasi terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun melalui Profesionalitas Para Personal

Terdapat hubungan kausal antara citra organisasi terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun melalui Profesionalitas Para Personal. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,309$ dan signifikasn “****” (Hubungan Kemanusiaan \leftarrow Citra Profesionalitas Para Personal) $< 0,05$. Koefisien tersebut tergolong sedang. Berarti h_0 ditolak dan h_1 diterima.

3.1.7. Hubungan Kausal Pelayanan Prima Sikap Staf Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Kemampuan Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima sikap staf ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,345$ dan signifikasn “***” (Kepuasan terhadap Kemampuan Staf \leftarrow Pelayanan Prima Sikap) $< 0,05$. Koefisien tersebut tergolong sedang. Berarti h_0 ditolak dan h_1 diterima.

3.1.8. Hubungan Kausal antara Citra Organisasi tentang Fasilitas Sekolah terhadap Kepuasan Siswa mengenai Kemampuan Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Terdapat hubungan kausal antara citra organisasi tentang fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,108$ dan nilai *probability* $0,002 < 0,05$. Sehingga terdapat hubungan kausal. Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan bahwa hubungan kausal kurang kuat. Berarti h_0 ditolak dan h_1 diterima.

3.1.9. Hubungan Kausal antara Citra Organisasi terhadap Kepuasan Siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun melalui Profesionalitas Para Personal

Terdapat hubungan kausal antara citra organisasi terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun melalui Profesionalitas Para Personal. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coefficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,587$ dan signifikan ****** (Kepuasan terhadap kemampuan staf \leftarrow Citra Profesionalitas Para Personal) $< 0,05$. Koefisien tersebut tergolong sedang. Berarti h_0 ditolak dan h_1 diterima.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Tingkat Pelayanan Prima Ketatausahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada SMA Negeri se-Kota Madiun dapat diketahui bahwa pelayanan prima ketatausahaan yang diteliti kepada seluruh siswa SMA Negeri se-Kota Madiun dengan responden sebanyak 360 siswa mempunyai interval tinggi.

Hasil penelitian ini berdasarkan apa yang dirasakan oleh responden dalam menilai pelayanan prima ketatausahaan SMA Negeri se-Kota Madiun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima ketatausahaan SMA Negeri se-Kota Madiun berada pada kualifikasi tinggi. Dalam memberikan penilaian mengenai pelayanan prima ketatausahaan dapat memperhatikan bukti fisik, keandalan, kemampuan kerja, dan sikap. Hal ini sesuai dengan pendapat Zulkarnain & Sumarsono(2011) bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan harus menampilkan sikap (*Attitude*) yang benar, memberikan perhatian (*Attention*) kepada pelanggan, dan tindakan (*Action*) yang memuaskan terhadap pelanggan.

3.2.2. Tingkat Citra Organisasi

Menurut Imron dan Sumarsono (2017) pencitraan publik merupakan usaha yang dilakukan pihak sekolah untuk menarik minat masyarakat dengan berpartisipasi dalam program-program pendidikan yang ada di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah harus menciptakan citra yang baik untuk sekolahnya. Dengan begitu masyarakat akan percaya dan tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh pihak sekolah.

Berdasarkan analisis data maka dapat diketahui bahwa citra organisasi terhadap kepuasan siswa SMA Negeri se-Kota Madiun, diperoleh rata keseluruhan 58,06 yang berarti berada pada kualifikasi tinggi. Hal ini sependapat dengan Sitorus dan Suwarno (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa “citra sekolah berpengaruh positif 0,337 dan signifikan dengan nilai *probability (P)* sebesar 0,081 serta nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar 0,081. Artinya, citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa”. Sehingga jika citra organisasi berada pada kualifikasi tinggi secara keseluruhan maka siswa sudah merasa puas dengan citra sekolah mereka.

3.2.3. Tingkat Kepuasan Siswa

Kepala sekolah, guru, maupun staf ketatausahaan mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan benar (Sopiatin, 2010). Dengan melaksanakan tugasnya masing-masing secara baik berarti sudah menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Harapan siswa lembaga pendidikan dapat memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan sebanyak 38 responden (10,6%) tingkat kepuasan rendah, sebanyak 143 responden (39,7%) tingkat kepuasan sedang, dan sebanyak 179 responden (49,7%) tingkat kepuasan tinggi. sehingga berdasarkan tabel tersebut rata keseluruhan diperoleh nilai 41,41 yang berarti berada pada kategori sedang. Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dalam kepuasan siswa yaitu meliputi kecepatan pelayanan, kemampuan menerapkan pelayanan, kemampuan teknis, sikap dalam berkomunikasi, kerja sama dengan anggota lain. Sehingga kepuasan siswa yang dimaksud merupakan bagian yang diberikan oleh staf ketatausahaan kepada siswa atau pelanggan pendidikan.

3.2.4. Hubungan Kausal Antara Bukti Fisik Pelayanan Prima Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Kemampuan Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal negatif bukti fisik pelayanan prima ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Hasil tersebut dibuktikan dengan koefisien $\beta = -0,098$ (Kepuasan terhadap Kemampuan Staf \leftarrow Pelayanan Prima Bukti Fisik) menunjukkan tidak adanya hubungan kausal.

Berdasarkan analisis tersebut berarti semakin tinggi/positif pelayanan prima ketatausahaan tentang bukti fisik belum mampu meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini diperkuat dengan pendapat Patricia (2000) bahwa “kepuasan siswa dapat dilihat dari memahami emosi-emosi kita, kompetensi, mengelola emosi-emosi kita, bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri, menyelaraskan emosi-emosi oranglain”. Tetapi masih ada faktor yang lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu faktor keandalan, faktor ketanggapan, faktor keyakinan, dan faktor empati.

3.2.5. Hubungan Kausal Antara Keandalan Pelayanan Prima Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Staf SMA Negeri se-Kota Madiun

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal positif dan signifikan keandalan Pelayanan Prima sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai Kemampuan Staf sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,243$ dan signifikan “***” (Kemampuan Staf \leftarrow Keandalan). Koefisien tersebut tergolong dalam kategori rendah menurut kriteria Cohen (1988). Dalam hal ini berarti secara keseluruhan sub skala tersebut mampu menjelaskan konstruk (variabel) yang ada.

Seperti yang dijelaskan dalam hasil penelitian Hardiyanti (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Agrowisata Kebun Teh Pagilaran hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan tingginya keandalan pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, tetapi sebaliknya jika keandalan pelayanan yang diberikan rendah maka rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

3.2.6. Hubungan Kausal Antara Pelayanan Prima Bukti Fisik Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal positif dan signifikan Bukti Fisik Pelayanan Prima sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,097$. Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan bahwa hubungan kausal kurang kuat menurut kriteria Cohen (1988). Dengan analisis data tersebut maka semakin kuat atau semakin tinggi bukti fisik pelayanan prima yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan. Hal ini sependapat dengan Suprianto (2006) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa salah satunya yaitu faktor berwujud (*tangible*). Faktor ini akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas staf ketatausahaan dilihat dari wujud yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

3.2.7. Hubungan Kausal Antara Pelayanan Prima Keandalan Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal positif dan signifikan keandalan Pelayanan Prima sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai Kemampuan Staf sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,092$. Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan bahwa hubungan kausal kurang kuat menurut kriteria Cohen (1988). Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Kotler (1999) bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas

produk, dimana kualitas produk akan dikaitkan dengan mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga staf ketatausahaan harus memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi kualitas staf ketatausahaan maka semakin tinggi pula kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.

3.2.8. Hubungan Kausal Antara Pelayanan Prima Sikap Staf Ketatausahaan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri se-Kota Madiun

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan Pelayanan Prima sikap ketatausahaan sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai Hubungan kemanusiaan sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,597$ dan signifikan “***” (Hubungan Kemanusiaan <--Pelayanan Prima Sikap). Koefisien tersebut tergolong sedang menurut kriteria Cohen (1988). Terdapat hubungan kausal pelayanan prima sikap staf ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun. Berdasarkan klasifikasi *effect sizes of the path coeficients* dengan koefisien regresi $\beta = 0,345$ dan signifikan “***” (Kepuasan terhadap Kemampuan Staf <--Pelayanan Prima Sikap pada) < 0,05. Koefisien tersebut tergolong sedang. Berarti h_0 ditolak dan h_1 diterima. Artinya terdapat hubungan kausal positif dan signifikan pelayanan prima sikap staf ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun.

Seperti yang dijelaskan oleh Yuliawan (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa mengatakan bahwa diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,198 > 1,979$) maka h_0 ditolak h_1 diterima. Maksudnya yaitu bahwa variabel empati terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa sudah cukup puas dengan empati yang sudah diberikan kepada mereka. Sehingga dalam meningkatkan kepuasan siswa atau pelanggan maka harus memperhatikan kualitas pelayanan.

3.2.9. Hubungan Kausal Antara Citra Organisasi terhadap Kepuasan Siswa mengenai Hubungan Kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun melalui Profesionalitas Para Personal

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara citra organisasi mengenai fasilitas sekolah dan citra organisasi mengenai profesionalitas para personal terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf dan kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur bahwa koefisien regresi $\beta = 0,309$ dan signifikan “***” (Hubungan Kemanusiaan <--Citra Profesionalitas Para Personal. Koefisien tersebut tergolong sedang berdasarkan kriteria cohen (1988). Berarti semakin kuat atau semakin tinggi profesionalitas para personal yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kausal positif dan langsung citra organisasi tentang fasilitas sekolah sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai Kemampuan Staf sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,108$. Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan bahwa hubungan kausal kurang kuat menurut kriteria cohen (1988).

Artinya semakin kuat atau semakin tinggi fasilitas sekolah yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan. Selanjutnya untuk variabel yang lainnya terdapat hubungan kausal positif dan langsung Profesionalitas para personal sebagai variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*) dengan koefisien regresi $\beta = 0,587$ dan signifikan “***” (Kepuasan terhadap kemampuan staf \leftarrow Citra Profesionalitas Para Personal). Koefisien tersebut tergolong sedang menurut kriteria cohen (1988). Artinya semakin kuat atau semakin tinggi profesionalitas para personal yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan.

Berdasarkan analisis tersebut berarti semakin baik citra organisasi yang diciptakan maka akan semakin tinggi pula kepuasan selangan terhadap lembaga tersebut. Hal ini diperkuat dengan hasil pengujian dari Pangandaheng (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu yang mengungkapkan bahwa dari hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan citra perusahaan yang terdiri dari *corporate identity, value, reputation* dan *personality* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini berdasarkan nilai CR yang dicapai melebihi CR minimal yang telah ditentukan sebesar 2,00 pada *probability* (p) sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kedua variabel terdapat pengaruh yang signifikan. Sehingga citra organisasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pelayanan prima ketatausahaan SMA Negeri se-Kota Madiun termasuk dalam kategori tinggi; (2) citra organisasi SMA Negeri se-Kota Madiun termasuk dalam kategori tinggi; (3) kepuasan siswa SMA Negeri se-Kota Madiun berada pada kategori sedang; (4) tidak terdapat hubungan kausal antara pelayanan prima bukti fisik terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun; (5) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara pelayanan prima keandalan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun; (6) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara pelayanan prima bukti fisik ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun; (7) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan pelayanan prima keandalan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun; (8) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan pelayanan prima sikap ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun; (9) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan profesionalitas para personal ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai hubungan kemanusiaan SMA Negeri se-Kota Madiun; (10) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara sikap staf ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun; (11) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan antara citra organisasi terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun; dan (12) terdapat hubungan kausal positif dan signifikan profesionalitas para personal terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf SMA Negeri se-Kota Madiun.

Daftar Rujukan

- Creswell, J. W. (2014). *Research Desain: Kualitatif, Kuantitatif, and Mixed Methodes Approaches* (4th ed). Los angles: University of Nebraska.
- Hardiyanti, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang: Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, (online) (<http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>), diakses pada 25 April 2018.
- Imron, A & Sumarsono, R. B. (2017). *Manajemen Hubungan dan Partisipasi Masyarakat di Sekolah*. Cetakan 1. Universitas Negeri Malang.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga belas). Jakarta: Erlangga.
- Pangandaheng, F. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Palu*
- Patricia, P. (2000). *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 19 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Satuan Pendidikan.
- Sitorus, T., & Suwarno. (2015). Analisis Efek Mediasi Kepuasan Siswa Atas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Persepsi Tentang Harga, Terhadap Tingkat Kepercayaan Siswa (Study Empiris Pada Smk Swasta Di Jakarta Barat), *Jurnal Manajemen, (Online)*, VOL 12 NO. 1
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprianto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wiyono, B. B. (2008). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Action Research (Burhanuddin, Ed)*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Eksis Vol 12, No 2* (Online), (<https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/download/102/68>), diakses pada 9 Mei 2018
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R. (2014). *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan UM FIP.