



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK YAPPA DEPOK

Nursaadah¹, Nuryani Susana², Nurdin Rifai³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

nursaadah1219@gmail.com¹, Nuryanisusan@gmail.com², nurdinrifai100864@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Dalam penelitian ini digunakan adalah penelitian survei, dengan metode teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, pengamatan. Dengan menggunakan analisis regresi berganda. Data yang digunakan sebanyak 100 responden yang dikumpulkan teknik accidental sampling. Hasil analisis uji regresi menunjukkan bahwa faktor kepuasan siswa di SMK Yappa Depok 43,8% dapat dijelaskan oleh gabungan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sedangkan sisanya 56,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok dengan hasil $F_{hitung} (26,717) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Kualitas pelayanan menunjukkan hasil $T_{hitung} (3,561)$, fasilitas menunjukkan hasil $T_{hitung} (2,891)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil $T_{hitung} (4,974)$ dimana $T_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Siswa

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, facilities and location on student satisfaction at SMK Yappa Depok. In this study used is survey research, with the method of data collection techniques using questionnaires, interviews, observations. By using multiple regression analysis. The data used were 100 respondents who were collected by accidental sampling technique. The results of the regression test analysis show that the student satisfaction factor at SMK Yappa Depok 43.8% can be explained by a combination of service quality, facilities and location while the remaining 56.2% is explained by other factors not examined in this study. The results of the F test show that simultaneously service quality, facilities and location have a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok with the results of $F_{count} (26.717) > F_{tabel} (2.700)$. The T test results show that service quality, facilities and location have a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok. Service quality shows the results of $T_{hitung} (3.561)$, the facility shows the results of $T_{hitung} (2.891)$ and the location variable shows the results of $T_{hitung} (4.974)$ where $T_{tabel} (1.985)$ then partially the three variables have a positive and significant effect on student satisfaction at SMK Yappa Depok. Thus this research shows that the location variable has a dominant influence in influencing student satisfaction at SMK Yappa Depok.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Student Satisfaction

(*) Corresponding Author: Nursaadah¹, nursaadah1219@gmail.com

INTRODUCTION

Pendidikan kejuruan bertujuan untuk mengembangkan bakat, memberikan keterampilan dasar, dan membentuk kebiasaan yang diperlukan dalam persiapan untuk berkarir di dunia kerja. Siswa akan dipersiapkan untuk bersaing dalam lingkungan kerja yang kompetitif. Selain pembelajaran di sekolah, pentingnya praktik industri dalam meningkatkan pengalaman kerja dan menghadapi tantangan di dunia kerja sangat ditekankan. Diperlukan strategi baru dalam meningkatkan kualitas pendidikan guna menciptakan siswa yang unggul, pintar, dan siap bersaing. Meskipun angka pengangguran masih tinggi, terjadi penurunan dari waktu ke waktu. Tingkat pengangguran di kalangan lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tetap tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya, menurut Badan Pusat Statistik tahun 2019. Sementara itu, jumlah siswa di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Data tersebut berasal dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek). Untuk bersaing di era yang terus berkembang dan maju, masyarakat terutama generasi muda harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, terutama dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Mereka dituntut untuk dapat mengikuti perubahan dalam perkembangan pendidikan sehingga mampu bersaing di dunia kerja yang lebih kompeten. Pendidikan dianggap sebagai sumber yang efektif dalam meningkatkan mutu sumber daya masyarakat.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan sebuah institusi yang memainkan peran penting dalam pemberian pendidikan kepada masyarakat serta pembentukan individu-individu yang berkualitas. Lebih fokus pada aspek persiapan kerja, SMK memberikan persiapan yang praktis bagi siswa agar mereka siap terjun ke dunia kerja dengan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Meski demikian, ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa dalam proses pembelajaran, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi.

Kualitas layanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat erat kaitannya dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun. Kualitas layanan mempunyai suatu hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan belajar di SMK Yappa Depok yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan belajar di pengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan yang di berikan di SMK Yappa Depok. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan siswa dan berakhir pada harapan siswa. Siswa yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila siswa puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya . sehingga untuk menciptakan kepuasan belajar siswa, SMK Yappa Depok harus memeberikan kualitas layanan yang terbaik terhadap siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa untuk memperoleh agar lebih banyak siswa yang bersekolah di SMK Yappa Depok.

Untuk mendukung kelancaran kegiatan pendidikan di sekolah, fasilitas dan infrastruktur pendukung menjadi hal yang sangat penting. Mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga organisasi yang mengelola satuan pendidikan harus senantiasa berupaya agar pendidikan dapat dijalankan dengan mutu yang tinggi. Kualitas pendidikan harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan, dan salah satu caranya adalah dengan menyediakan fasilitas dan infrastruktur pendidikan yang memadai sebagai pendukung proses belajar mengajar. Peran fasilitas

dan infrastruktur dalam pendidikan sangatlah penting mengingat perkembangan zaman yang semakin maju. Jika tidak beradaptasi dengan perkembangan tersebut, maka proses pembelajaran dapat terhambat dan sekolah dapat tertinggal dibandingkan dengan negara lain. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Semakin lengkap fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di sekolah, semakin tinggi pula semangat belajar peserta didik. Namun, keberadaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai tidak akan memberikan manfaat jika tidak dimanfaatkan dengan baik. Dengan adanya fasilitas dan infrastruktur belajar yang lengkap yang disediakan oleh pihak sekolah, semua anggota komunitas sekolah harus bertanggung jawab untuk menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

Umumnya, calon siswa cenderung memilih sekolah yang dapat dijangkau dengan mudah. Mereka juga akan mempertimbangkan faktor-faktor seperti lokasi sekolah, termasuk akses ke jalan utama atau perumahan, ketersediaan area parkir, kualitas lingkungan belajar, dan ketersediaan transportasi yang memudahkan akses menuju sekolah tersebut. Namun selain lokasi/tempat sekolah secara fisik (gedung/bangunan), tempat sekolah juga dapat dijangkau secara virtual yaitu melalui internet. Kehadiran situs web sebuah sekolah menambah daya tarik karena memberikan akses mudah terhadap beragam informasi yang dibutuhkan tanpa perlu berkunjung langsung ke lokasi sekolah.

Tabel 1. Jumlah Siswa

No	Kelas	Jumlah
1	X	17
2	XI	183
3	XII	200
Jumlah		600

Sumber : SMK Yappa Depok 2024

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Siswa dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Yappa Depok.

METHODS

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data menggunakan angka dan statistik. Metode ini digunakan untuk mengukur fenomena secara objektif. Sugiyono (2022). Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data primer ini dapat berupa data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Teknik pengumpulan data kuantitatif yang umum digunakan. Observasi terstruktur melibatkan pengamatan yang telah direncanakan.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Dari hasil pembahasan dan penelitian diatas maka dapat dijabarkan dengan beberapa hasil yang meliputi

1. Uji Kualitas Data

Penelitian yang memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mengukur variabel harus melewati tahap pengujian untuk menilai kualitas data yang diperoleh. Pengujian ini dimaksudkan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan memiliki kevalidan dan keandalan yang memadai. Karena keakuratan data yang diperoleh akan berdampak langsung pada kualitas hasil penelitian.

a. Uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P1	0,612	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,735	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	P3	0,566	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,621	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	P5	0,479	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,613	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	P7	0,703	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P8	0,532	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	P9	0,555	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P10	0,580	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber hasil penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item- item pernyataan dalam indikator kualitas pelayanan tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel fasilitas

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kondisi Fasilitas	P1	0,616	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,489	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Kelengkapan	P3	0,769	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,823	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

3	Desain Interior	P5	0,667	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,614	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Desain Eksterior	P7	0,666	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P8	0,535	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item- item pernyataan dalam indikator Fasilitas tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Lokasi

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Akses	P1	0,692	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,667	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Visibilitas	P3	0,637	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,676	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Tempat Parkir	P5	0,552	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,492	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
4	Ekspansi	P7	0,452	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut menunjukkan semua nilai diatas 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item- item pernyataan dalam indikator Lokasi tersebut dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa

NO.	INDIKATOR		r_{hitung}	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kesesuaian dengan harapan	P1	0,573	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P2	0,423	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
2	Minat berkunjung kembali	P3	0,628	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P4	0,614	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
3	Kesediaan merekomendasikan	P5	0,719	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$
		P6	0,714	VALID	Karena nilai $r_{hitung} > 0,3$

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS (terlampir) lebih besar 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pada pernyataan pada variabel kepuasan siswa valid dan dapat digunakan untuk uji-uji berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk digunakan uji berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang atas pernyataan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (reliabel) jika memiliki koefisien keandalan atau Cronbach's Alpha sebesar 0,6 atau lebih. Di bawah ini penulis sajikan daftar Cronbach's Alpha untuk semua Variabel penelitian yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikatnya atas dasar perhitungan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	Crobach	SIMPULAN	KETERANGAN
1.	Kulitas Pelayanan	0,872	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
2.	Fasilitas	0,880	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
3.	Lokasi	0,842	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6
4.	Kepuasan Siswa	0,837	Reliabel	Karena Cronbach a > 0,6

Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

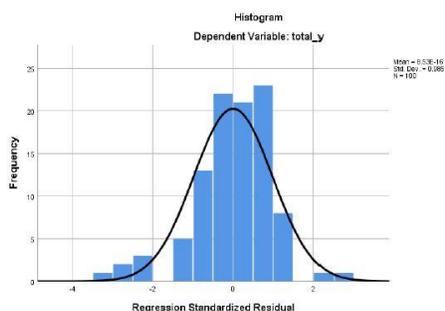
Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach Alpha yang tertera dalam Tabel Reability Statistics (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (reliabel) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya

c. Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan semua data yang dihasilkan layak untuk digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji F dan uji t mengasumsikan bahwa nilai residual harus mengikuti distribusi normal. Dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi normal. Di bawah ini disampaikan hasil uji normalitas dengan analisis grafik sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Pada gambar diatas terlihat bahwa data berdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak mirik ke kanan maupun ke kiri sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan siswa.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $> 0,1$ atau $VIF < 5$. Di bawah ini disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) nya.

Tabel 7. Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan	0,952	$> 0,1$	1,051	< 5
Fasilitas	0,824	$> 0,1$	1,213	< 5
Lokasi	0,814	$> 0,1$	1,228	< 5

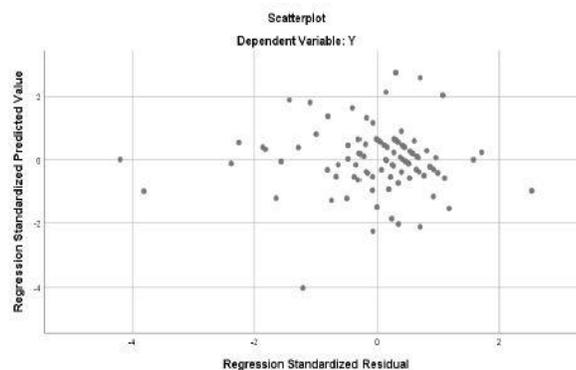
Sumber Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa SPSS untuk nilai tolerance diatas 0,1 atau nilai VIF nya di bawah 5, maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya.

4. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan salah satu cara melihat pola gambar scatterplot dibawah ini.

Gambar 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik



Sumber Hasil penelitian , 2024 (Data diolah)

Pola scatterplot diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan siswa.

5. Hasil Uji Hipotesis

Setelah data dinyatakan memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut, langkah terakhir yang dilakukan adalah uji hipotesis. Pengujian bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dirumuskan dan menguji klaim tentatif yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis. Uji hipotesis ini mencakup beberapa komponen utama antara lain analisis persamaan regresi, uji F (sekalius uji pengaruh), koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen, dan uji t (uji efek parsial). Masing-masing komponen tersebut berperan penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat memberikan jawaban yang akurat dan valid terhadap rumusan masalah yang diajukan.

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Setelah melakukan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan software SPSS (Statistical Program for Social Science), diperoleh tabel koefisien seperti terlihat pada Tabel 4.12 di bawah ini. Ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari tabel tersebut, salah satunya berupa persamaan regresi linier berganda. Persamaan ini digunakan untuk memahami hubungan antara suatu variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Analisis ini memungkinkan Anda untuk menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan seberapa baik model dapat menjelaskan variabilitas data yang ada.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,030	2,685		-0,011	0,991		
	Kualitas_Pelayanan	0,204	0,057	0,275	3,561	0,001	0,952	1,051
	Fasilitas_	0,143	0,050	0,240	2,891	0,005	0,824	1,213
	Lokasi_	0,401	0,081	0,415	4,974	0,000	0,814	1,228

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Melihat nilai Unstandardized Coefficients Beta diatas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut

$$Y = - 0,030 + 0,204X_1 + 0,143X_2 + 0,401X_3$$

Itu berarti :

- a) Konstanta sebesar -0,030 yang berarti jika variabel Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi dianggap nol maka

- b) variabel kepuasan siswa hanya sebesar -0,030
- c) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,204 yang berarti mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel Fasilitas dan Lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,204
- d) Koefisien regresi variabel Fasilitas diperoleh nilai sebesar 0,143 yang berarti jika variabel Fasilitas mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel kualitas pelayanan dan Lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,143.
- e) Koefisien regresi variabel lokasi diperoleh nilai sebesar 0,401 yang berarti jika variabel lokasi mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel kualitas layanan dan fasilitas diasumsikan tetap maka kepuasan siswa juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,401.

6. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau dikenal dengan Uji Simultan bertujuan untuk menilai sejauh mana seluruh variabel bebas (independent) seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (dependent). Hasil Uji F penelitian ini dapat dilihat pada Tabel Anova di bawah ini.

Tabel 10. Hasil Uji F (Uji Simultan) ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	606.131	3	202.044	26.717	.000b
	Residual	725.979	96	7.562		
	Total	1.332.110	99			

Sumber diolah penulis(2024)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Fhitung yang diolah menggunakan SPSS adalah sebesar 26,717. Sementara itu nilai Ftabel yang dilihat pada tabel nilai. Nilai untuk Distribusi F adalah 2,700. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai Fhitung = 26,717 > dari Ftabel = 2,700. Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

7. Koefisien Determinasi

Setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat pada Tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

Tabel 11. Koefisien Determinasi Model Summary⁶

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.675 ^a	0,455	0,438	2,750	1,855

Sumber Hasil Penelitian 2024 (Data diolah)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,438 atau 43,8%. Ini berarti variabel independen (bebas) yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara Bersama-sama mempengaruhi variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan siswa di SMK Yappa Depok ini sebesar 43,8%. Sedangkan sisanya sebesar 56,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

8. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t yang lebih dikenal dengan nama uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa , pengaruh fasilitas terhadap kepuasan siswa serta pengaruh lokasi terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada Tabel Coefficients 4.12 di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun sig nya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada salinan tabel di bawah ini.

Tabel 12. Hasil t (Uji Parsial)

VARIABEL	T		Sig		KESIMPULAN
	t _{hitung}	t _{tabel}	HASIL	$\alpha = 5\%$	
Kualitas Pelayanan	3,561	>1,985	0,001	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Fasilitas	2,891	>1,985	0,005	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Lokasi	4,974	>1,985	0,000	< 0,05	Berpengaruh signifikan

Sumber hasil penelitian, 2024 (Data diolah)

Guna menentukan HO maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai thitung di atas dapat dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,985. Dengan membandingkan thitung dan ttabel maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena thitung (3,561) > ttabel (1,985) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.
- Secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena thitung (2,891) > ttabel (1,985) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.
- Secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena thitung (4,974) > ttabel (1,985) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.
- Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok karena thitung (26,717) > ftabel (2,700) serta nilai signifikansinya dibawah 0,05.

DISCUSSION

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana penelitian ini dilakukan sampai saat ini ditemui masalah yang ada di SMK Yappa Depok, Khususnya mengenai kepuasan siswa sehingga perlu dilakukan penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi maka setelah melakukan penelitian terse

but peneliti mulai menemukan jawaban. Dari ketiga variabel (independent) yang digunakan, semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki thitung sebesar 3,561. Dimana nilai ini lebih besar dari ttabel yaitu 1,985. Hal ini dikarenakan SMK Yappa Depok menerapkan standar service excellent. Seluruh anggota sekolah baik kepala sekolah, guru dan para tenaga pendidik lainnya selalu memiliki empati dan daya tanggap yang baik untuk memenuhi seluruh kebutuhan siswa. Diharapkan standar service excellent yang telah diterapkan tersebut bisa menjadi contoh bagi para siswa diluar lingkungan sekolah dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap sekolahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki thitung sebesar 2,891. Dimana nilai ini lebih besar dari ttabel yaitu 1,985. Fasilitas di SMK Yappa Depok cukup lengkap diantaranya terdapat ruang kelas, ruang lab perkantoran, ruang lab komputer, mushola, perpustakaan, uks, kantin, dan lapangan. Fasilitas tersebut sangat mendukung untuk kegiatan belajar mengajar disekolah. Fasilitas juga sangat terawat sehingga dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok. Hal ini berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS yang memiliki thitung sebesar 4,974. Dimana nilai ini lebih besar dari ttabel yaitu 1,985. Terkait lokasi SMK Yappa Depok memang sangat strategis. Ada beberapa pilihan jalur yang bisa digunakan untuk menjangkau lokasi tersebut. Dari sisi transportasi juga terdapat beberapa pilihan yaitu motor, angkutan umum lainnya.

Kualitas layanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hariaji dan Iriyanto. (2019).

Pada dasarnya, kualitas layanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Hardiyansyah. (2011).

Salah satu cara utama membedakan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hartini, S. (2017).

Lokasi berarti berhubungan dengan di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya Lokasi atau tempat menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen Berdasarkan pengertian diatas lokasi adalah tempat beroperasinya kegiatan untuk menghasilkan produk bagi konsumen. Lokasi perusahaan jasa sering sekali menjadi faktor

yang mempengaruhi terhadap suatu kesuksesan suatu jasa karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani. (2016).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Saputra, S, (2019).

CONCLUSION

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Yappa Depok
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.
3. Secara parsial Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.
4. Secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Yappa Depok.

REFERENCES

- Hariaji dan Iriyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Warung Kopi Srintil di Temanggung). *Majalah Ekonomi dan Bisnis, Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1). <http://dx.doi.org/10.31602/alsh.v3i1.822>
- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada swiss belhotel maleosan manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1-11.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348-358. <https://doi.org/10.37531/yum.v5i1.1492>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, S, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*. Vol. 9, Nomor 2, September 2019. ISSN: 2087-3077.