

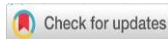


PENGARUH KOMPETENSI GURU, SARANA PRASARANA DAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN 1 TUNGKAL JAYA

Suci Rahma Wati¹, Ali Idrus², Robin Pratama³

^{1,2,3} Universitas Jambi, Indonesia

Email: sucir3669@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i2.2099>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 November 2025

Final Revised: 11 Januari 2025

Accepted: 16 Januari 2025

Published: 31 Januari 2025

Keywords:

Teacher competence

Infrastructure

administrative services

student satisfaction



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of teacher competence, infrastructure, and administrative services on student satisfaction at SMAN 1 Tungkall Jaya. This study uses a quantitative research type with a survey approach. The population in this study were all 462 students of SMAN 1 Tungkall Jaya, with a sampling technique using total sampling. Data were collected through questionnaires using Google from then analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Square (PLS) with the help of the SmartPLS 4.0 application. The results showed that teacher competence had a positive and significant effect on student satisfaction with a t-statistic value of $2.079 > 1.96$ and a p-value of $0.038 < 0.05$. Infrastructure also had a positive and significant effect on student satisfaction with a t-statistic value of $9.077 > 1.96$ and a p-value of $0.000 < 0.05$. Furthermore, administrative services have a positive and significant effect on student satisfaction with a t-statistic value of $2.391 > 1.96$ and a p-value of $0.017 < 0.05$. Simultaneously, teacher competence, infrastructure, and administrative services have a significant effect on student satisfaction with an R-Square value of 0.656. The novelty of this study lies in the integration of teacher competence, infrastructure, and administrative services in one SEM-PLS-based model to explain student satisfaction comprehensively and systematically.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkall Jaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMAN 1 Tungkall Jaya yang berjumlah 462 siswa, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket menggunakan google kemudian dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t-statistic sebesar $2,079 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,038 < 0,05$. Sarana prasarana juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t-statistic sebesar $9,077 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t-statistic sebesar $2,391 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,017 < 0,05$. Secara simultan, kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai R-Square sebesar 0,656. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi dalam satu model berbasis SEM-PLS untuk menjelaskan kepuasan siswa secara komprehensif dan sistematis.

Kata kunci: Kompetensi guru, Sarana prasarana, pelayanan administrasi, kepuasan siswa

PENDAHULUAN

Mutu layanan pendidikan merupakan fondasi utama dalam membentuk kepuasan dan pengalaman belajar siswa (Bakti & Ma, 2025). Ketika layanan pendidikan diselenggarakan secara profesional, terstruktur, dan responsif, siswa akan merasakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, serta mendukung perkembangan akademik dan nonakademik mereka (Kanti et al., 2025). Mutu layanan yang baik tercermin dari kemampuan sekolah menyediakan pembelajaran berkualitas melalui guru yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta pelayanan administrasi yang responsive (Ismi et al., 2025). Ketiga aspek ini secara langsung memengaruhi persepsi siswa terhadap sekolah dan menentukan sejauh mana mereka merasa dihargai serta dilibatkan dalam proses pendidikan.

Lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memahami kebutuhan dan harapan peserta didiknya agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan (Syadzili & Zulfa, 2022). Siswa yang puas dengan sarana dan prasarana serta mutu layanan pendidikan yang diberikan akan lebih termotivasi untuk belajar dan mengembangkan potensi diri mereka secara optimal (As'adiyah & Abdurrahman, 2024). Selain itu, kepuasan siswa juga dapat memengaruhi citra dan reputasi sekolah di mata public (Janah et al., 2025). Sekolah yang memiliki siswa yang puas cenderung akan diminati oleh calon siswa baru dan mendapat kepercayaan dari orang tua siswa. Sebaliknya, sekolah dengan tingkat kepuasan siswa yang rendah dapat mengalami penurunan jumlah siswa dan kehilangan kepercayaan masyarakat (Adnan et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi strategi penting dalam memastikan bahwa setiap siswa memperoleh pengalaman belajar yang optimal dan berkelanjutan.

Menurut Kotler & Keller, (2016) kepuasan siswa dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenangan atau kekecewaan yang muncul ketika siswa membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang mereka alami dalam proses pembelajaran dan operasional sekolah. Oleh karena itu, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Dengan kata lain, siswa merasa puas ketika layanan yang ditawarkan sekolah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Dengan demikian, tingkat kepuasan siswa dapat memberikan gambaran yang realistis tentang kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Faktor pertama yang memengaruhi kepuasan siswa yaitu kompetensi guru, kompetensi guru merupakan penentu yang membentuk pengalaman belajar mereka. Siswa biasanya menilai pembelajaran sebagai menyenangkan, mudah dipahami, atau justru sulit salah satunya melalui kemampuan guru dalam menjelaskan materi, memilih metode pembelajaran yang menarik, serta membangun komunikasi yang baik selama proses (Akmal et al., 2024).

Untuk memenuhi harapan siswa terhadap kompetensi guru, maka guru perlu menguasai empat kompetensi utama. Landasan mengenai kompetensi tersebut tercantum dalam Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen Pasal 10 Ayat 1, "Seorang guru harus memiliki empat kompetensi inti: pedagogik, profesional, sosial, dan personal". Keempat kompetensi ini saling berkaitan erat dan menentukan kualitas pengajaran. Namun, Data UKG 2022 mengungkapkan bahwa nilai rata-rata guru secara nasional (54,6) ternyata masih berada di bawah standar minimum yang ditetapkan, yaitu 55 Moerdijat, (2024). Hasil uji ini menggambarkan masih adanya kesenjangan kualitas guru dalam memenuhi tuntutan kompetensi yang diharapkan. Fenomena ini berdampak langsung pada kepuasan siswa, karena pembelajaran yang tidak optimal akan menurunkan kualitas layanan pendidikan yang diterima siswa.

Faktor selanjutnya yaitu sarana prasarana yang juga memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan siswa, karena bagi siswa, sarana prasarana yang lengkap dan layak merupakan bagian dari kenyamanan dan dukungan langsung terhadap proses belajar mereka (Hudia & Zakir, 2025). Siswa cenderung menilai mutu sekolah dari kondisi ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, hingga fasilitas pendukung lain yang mereka gunakan setiap hari. Ketika sarana prasarana tersedia dan berfungsi dengan baik, siswa merasa proses belajar berjalan lancar dan sesuai dengan harapan mereka terhadap kualitas pendidikan, sehingga kepuasan pun meningkat. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 45 Ayat 1, yang menyatakan bahwa “Setiap lembaga pendidikan berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan perkembangan peserta didik”.

Akan tetapi, data Badan Pusat Statistik tahun 2024 menunjukkan 49% ruang kelas dari SD sampai SMA di Indonesia masih dalam kondisi rusak (ringan hingga berat). Meskipun sebagian besar SMA sudah memiliki perpustakaan (84,51%) dan laboratorium IPA (88,33%), keberadaannya belum sepenuhnya diimbangi dengan pemanfaatan yang optimal (BPS, 2024). Banyak perpustakaan yang koleksinya belum memadai untuk mendukung pembelajaran, sementara laboratorium sering tidak digunakan secara maksimal karena peralatan tidak lengkap, sebagian rusak, atau bahkan dibiarkan menganggur. Akibatnya, sarana pendukung tersebut belum mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap pembelajaran praktis sesuai tuntutan kurikulum. Kondisi ini berpengaruh pada kepuasan siswa, karena keterbatasan fasilitas membuat pengalaman belajar mereka tidak maksimal.

Kepuasan siswa tidak hanya ditopang oleh kompetensi guru dan sarana prasarana. Kualitas pelayanan administrasi turut membentuk pengalaman siswa di sekolah karena mereka menilai mutu layanan dari kemudahan memperoleh informasi, kelancaran pengurusan dokumen, dan sikap petugas yang melayani. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, jelas, dan responsif, siswa merasa dihargai dan terbantu sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau berbelit membuat siswa merasa diabaikan dan menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas sekolah (Irmawati et al., 2025).

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4, yang mengamanatkan “Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan”. Dalam konteks sekolah, layanan administrasi mencakup berbagai aspek yang langsung dirasakan oleh siswa, mulai dari penerbitan surat keterangan kehadiran dan data akademik hingga penyediaan informasi tentang sekolah. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan masih adanya keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, minimnya transparansi informasi, serta belum adanya kejelasan prosedur pelayanan. Hal ini berdampak negatif terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna layanan administrasi sekolah.

SMAN 1 Tungkal Jaya yang berada di desa Peninggalan Kecamatan Tungkal Jaya di Kabupaten Musi Banyuasin memiliki kondisi geografis yang menantang, dengan wilayah perkebunan dan permukiman yang tersebar sehingga jarak antar fasilitas umum, termasuk sekolah, cukup jauh. SMAN 1 Tungkal Jaya menjadi sekolah yang menampung banyak siswa dari berbagai desa sekitar, sehingga dituntut untuk menyediakan layanan pendidikan yang memadai. Terbatasnya akses siswa terhadap sumber belajar lain membuat ketersediaan sarana prasarana, kompetensi guru serta pelayanan administrasi di sekolah menjadi sangat penting. Oleh karena itu, kualitas layanan sekolah memegang peran besar dalam membentuk

pengalaman belajar dan kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil observasi awal, SMAN 1 Tungkal Jaya telah menunjukkan upaya yang maksimal dalam memberikan layanan pendidikan yang terbaik bagi siswa, mulai dari tenaga pendidik, sarana prasarana belajar, maupun pelayanan administrasi. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan dalam memenuhi standar pendidikan. Guru telah menunjukkan kompetensi yang baik dalam mengajar, tetapi ada pula yang masih perlu mengembangkan variasi metode dan penggunaan media pembelajaran agar kegiatan belajar lebih efektif. Meskipun tersedia, ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan masih sangat kurang dimanfaatkan. Di sisi lain, pelayanan administrasi berjalan cukup baik meskipun masih memerlukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu dan kemudahan akses bagi siswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan siswa dengan kenyataan dilapangan yang mereka rasakan sehingga tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di sekolah masih beragam.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa variabel kompetensi guru, sarana pembelajaran, dan pelayanan administrasi telah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti salah satu atau dua variabel saja, misalnya kompetensi guru terhadap kepuasan, pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa, atau sarana prasarana terhadap kepuasan siswa. Penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut secara simultan masih terbatas jumlahnya, dan sebagian dilakukan pada jenjang SMP maupun perguruan tinggi, bukan di tingkat SMA. Selain itu, hasil penelitian yang diperoleh pun bervariasi; ada yang menunjukkan pengaruh signifikan, namun ada pula yang menemukan pengaruh rendah dan tidak signifikan.

Penelitian ini penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan antara harapan siswa terhadap mutu layanan pendidikan dengan realitas yang mereka rasakan di sekolah, yang berdampak pada tingkat kepuasan siswa. Ketidaksiuaian ini berpotensi menurunkan kualitas pengalaman belajar serta memengaruhi persepsi siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan mengkaji kompetensi guru, sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa secara simultan. Selain itu, studi ini dilakukan di sebuah SMA di wilayah Tungkal Jaya yang belum pernah diteliti sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi guru, sarana prasarana, layanan administratif terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2022). Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kuantitatif asosiatif. jenis kuantitatif asosiatif digunakan bersifat kausal, karena satu variabel (kompetensi guru, sarana prasarana dan pelayanan administri) dapat menyebabkan perubahan pada variabel lain (kepuasan siswa). Pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode survey untuk memperoleh data dari siswa SMAN 1 Tungkal Jaya sebagai responden penelitian. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan variabel penelitian, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* yang mana dari seluruh populasi yang berjumlah 462 siswa SMAN 1 Tungkal Jaya dijadikan sampel penelitian terdapat 420 siswa yang bersedia mengisi angket tersebut.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan secara statistik menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0* Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap fenomena yang sama menggunakan alat ukur yang sama. Ukuran yang digunakan untuk uji validitas menggunakan software *Smart-PLS 3.0* adalah: Validitas Konvergent (*Convergent Validity*), Validitas Discriminant (*Discriminant Validity*), kemudian Uji reabilitas instrument untuk Mengukur reliabilitas dalam *PLS-SEM* menggunakan software *SmartPLS 3.0* dapat dilakukan dengan melihat: *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alfa*

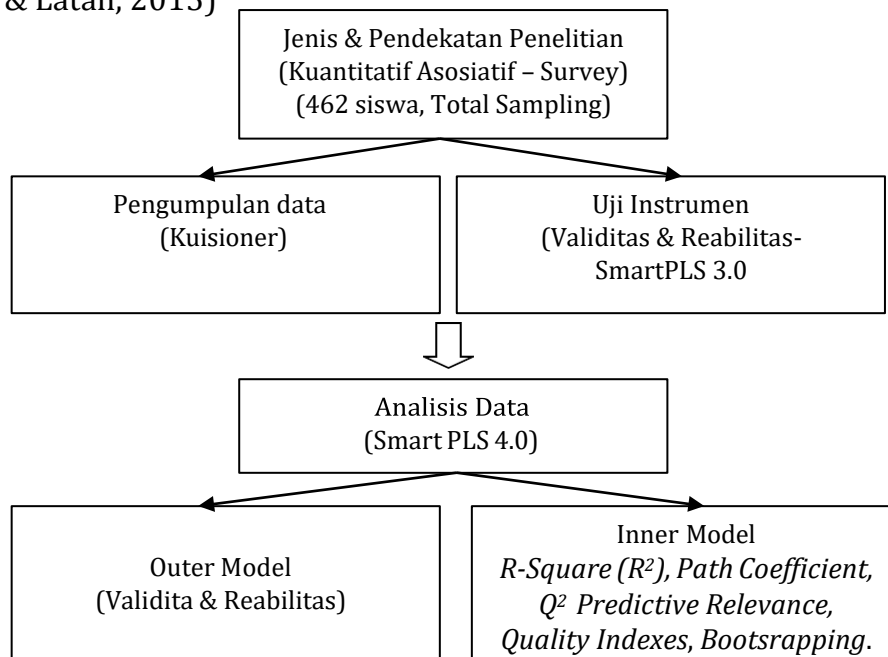
Teknik analisis data yang digunakan yaitu pendekatan analisis menggunakan *SmartPLS 4.0* Pendekatan analisis ini meliputi beberapa Langkah, yaitu:

(1) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pemodelan pengukuran, yang merupakan nama lain untuk *outer relationship*, adalah proses penilaian data yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel dan hal-hal yang diwakilinya. Validasi dan uji reliabilitas variabel penelitian merupakan peran utama model luar. Menurut Imam Ghozali & Latan, (2015) berikut ini adalah penjelasan langkah-langkah tersebut: *Convergent Validity, Discriminant Validity, Composite Reability, Cronbach's Alpha*.

(2) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) yaitu: *R-Square (R²), Path Coefficient, Q² Predictive Relevance, Quality Indexes, Uji Hipotesis (Bootsrapping)*.

Secara keseluruhan metode penelitian ini dapat diamati melalui bagan berikut ini: (Imam Ghozali & Latan, 2015)



Bagan 1. Alur Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menurut jenis kelamin laki-laki

dan perempuan. Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	183	43,6%
Perempuan	237	56,4%
Jumlah	420	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2026

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari total 420 responden, mayoritas adalah perempuan sebanyak 237 orang atau sebesar 56,4%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 183 orang atau sebesar 43,6%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kelas

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kelas dikategorikan ke dalam tiga kelompok, yaitu kelas X, kelas XI, dan kelas XII. Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat kelas.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kelas

Tingkat Kelas	Frekuensi	Persentase
X (Sepuluh)	137	32,6%
XI (Sebelas)	128	30,5%
XII (Dua Belas)	155	36,9%
Jumlah	420	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2026

Berdasarkan Tabel 2, karakteristik responden berdasarkan tingkat kelas menunjukkan bahwa dari 420 responden, siswa kelas X sebanyak 137 orang (32,6%), kelas XI sebanyak 128 orang (30,5%), dan kelas XII sebanyak 155 orang (36,9%).

Uji Persyaratan Analisis

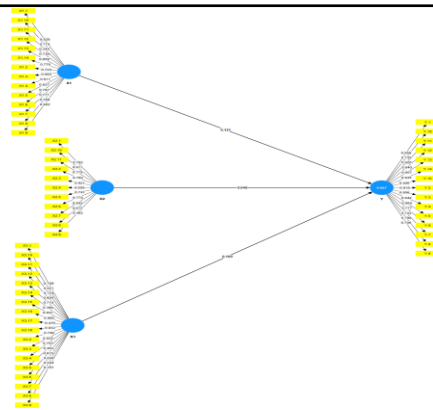
Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

1) *Convergent Validity*

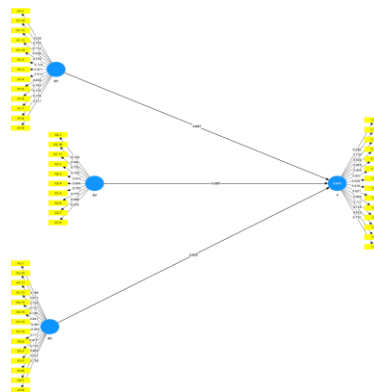
Uji *convergent validity* dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* setiap indikator. Kriteria yang digunakan adalah nilai *outer loading* > 0,5. Indikator yang memiliki nilai *outer loading* < 0,5 dieliminasi, sedangkan indikator dengan nilai *outer loading* >0,5 dipertahankan untuk analisis selanjutnya. Berikut hasil pengujian *convergent validity* melalui *loading* faktor pada penelitian ini:



Gambar 1. Outer Model
(Sumber: Output SmartPLS, 2026)

Berdasarkan hasil pengujian *outer loading* terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *outer loading* di bawah batas minimal yang telah ditetapkan, yaitu $< 0,5$. Indikator-indikator tersebut dinilai belum mampu merepresentasikan konstruk secara optimal sehingga tidak memenuhi kriteria *convergent validity*.

Setelah dilakukan penghapusan indikator dan kalkulasi ulang menggunakan SmartPLS, seluruh indikator yang tersisa memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,5$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan mampu merepresentasikan konstruk laten dengan baik. Dengan demikian, model pengukuran (*outer model*) dinyatakan valid dan layak, sehingga analisis dapat dilanjutkan pada tahap validitas diskriminan.



Gambar 2. Outer Model setelah Kalkulasi Ulang
Sumber: Output SmartPLS, 2026

2) *Average Variance Extracted (AVE)*

Tahap berikutnya dalam evaluasi model pengukuran adalah pengujian *convergent validity* dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Kriteria yang digunakan dalam penilaian AVE adalah nilai yang lebih besar dari 0,50. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kompetensi Guru	0.611
Sarana Prasarana	0.696
Pelayanan Administrasi	0.636

Kepuasan Siswa

0.646

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji nilai Average Variance Extracted (AVE), diketahui bahwa variabel Kompetensi Guru memiliki nilai AVE sebesar 0,611, variabel Sarana Prasarana sebesar 0,696, variabel Pelayanan Administrasi sebesar 0,636, dan variabel Kepuasan Siswa sebesar 0,646. Seluruh nilai AVE pada masing-masing variabel tersebut berada di atas batas minimum 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

3) Discriminant Validity

Evaluasi validitas diskriminan dilakukan melalui analisis nilai *cross loading* serta *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. Hasil pengujian validitas diskriminan tersebut disajikan sebagai berikut.

a. Cross Loading

Uji validitas diskriminan dilakukan menggunakan nilai *cross loading*, dengan kriteria bahwa nilai loading indikator pada konstruk asalnya harus lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya dan berada di atas 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah memenuhi kriteria tersebut. Namun, terdapat beberapa indikator yang tidak memenuhi validitas diskriminan, yaitu X1.3, Y.1, dan Y.4, sehingga indikator tersebut dieliminasi dari model. Setelah dilakukan modifikasi dan perhitungan ulang, seluruh indikator yang tersisa memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruknya masing-masing dan $\geq 0,70$. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator telah memenuhi validitas diskriminan dan mampu membedakan konstruk yang diukur dengan baik.

b. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Pengujian validitas diskriminan juga dilakukan menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) dengan kriteria nilai $< 0,90$.

Adapun hasil pengujian HTMT untuk setiap variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Kompetensi Guru (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Pelayanan Administrasi (X3)	Kepuasan Siswa (X4)
Kompetensi Guru (X1)				
Sarana Prasarana (X2)	0.724			
Pelayanan Administrasi (X3)	0.825	0.794		
Kepuasan Siswa (X4)	0.528	0.742	0.572	

(Sumber: Data diolah Menggunakan SmartPLS 4.0)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah 0,90. Hal ini menandakan bahwa setiap konstruk dalam penelitian mampu dibedakan

dengan baik dari konstruk lainnya. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan telah memenuhi validitas diskriminan berdasarkan HTMT.

Uji Reabilitas

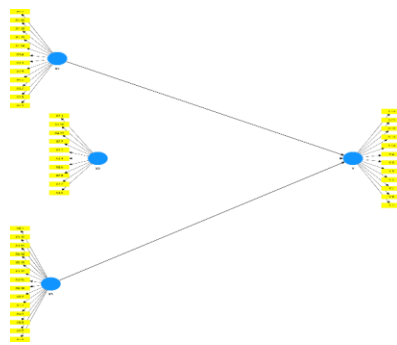
Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0.70. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SmartPLS sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kompetensi Guru	0.947	0,957	0.953
Sarana Prasarana	0.951	0,956	0.958
Pelayanan Administrasi	0.956	0,963	0.960
Kepuasan Siswa	0.956	0,967	0.968

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang berada di atas batas minimum 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.



Gambar 3 Tampilan output Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural dilakukan dengan menganalisis nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*) untuk mengetahui kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Selanjutnya, pengujian Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) serta nilai *T-Statistic* dan *P-Value* melalui prosedur Bootstrapping digunakan untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi pengaruh antar variabel. Selain itu, evaluasi *Predictive Relevance* (*Q-Square*), *Effect Size* (*F-Square*), dan Model Fit dilakukan untuk menilai kemampuan prediktif dan kelayakan model secara keseluruhan.

1) Model Fit

Evaluasi model fit dilakukan pada tahap awal pengujian inner model dengan menggunakan indikator *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Model dinyatakan layak apabila nilai SRMR berada di bawah batas yang dipersyaratkan, yaitu 0,15. Adapun hasil pengujian model fit pada model struktural (inner model) disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,062	0,062

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan Tabel 6, nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) pada *Saturated Model* dan *Estimated Model* masing-masing sebesar 0,062, di mana nilai tersebut telah berada di bawah batas kriteria yang dipersyaratkan. Dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kecocokan dengan data yang digunakan dan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

2) Uji Koefisirn Determinasi (R^2)

Nilai *R-Square* menunjukkan besarnya variasi ariable endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model. Menurut Ghozali dan Latan (2014), nilai *R-Square* sebesar 0,75 dikategorikan kuat, 0,50 dikategorikan sedang, dan 0,25 dikategorikan lemah. Hasil perhitungan nilai *R-Square* dalam penelitian ini disajikan pada bagian berikut.

Tabel 7. Nilai *R-Square*

	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Siswa	0,656	0,654

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan Tabel 7, nilai *R-Square* pada variabel kepuasan siswa sebesar 0,656, sedangkan nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,654. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam model mampu menjelaskan sebesar 65,6% variasi pada variabel kepuasan siswa, sementara sisanya 34,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Mengacu pada kriteria nilai R^2 , hasil ini termasuk dalam kategori sedang (moderate), sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik.

3) F^2 Effect Size

Nilai f^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel eksogen dalam memengaruhi variabel endogen. Menurut Ghozali (2014), nilai *f-square* $\geq 0,35$ menunjukkan pengaruh yang kuat, nilai *f-square* antara 0,15–0,35 menunjukkan pengaruh sedang, sedangkan nilai *f-square* antara 0,02–0,15 menunjukkan pengaruh yang lemah. Hasil perhitungan nilai *f-square* pada penelitian ini diperoleh melalui pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dan disajikan pada bagian berikut.

Tabel 8. Hasil Uji *F-Square*

	F-Square
Kompetensi Guru -> Kepuasan Siswa	0,038
Sarana Prasarana -> Kepuasan Siswa	0,359
Pelayanan Administrasi -> Kepuasan Siswa	0,025

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan Tabel 8, hasil analisis f^2 (Effect Size) terhadap pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Kompetensi Guru memiliki nilai f^2 sebesar 0,038 yang berada pada rentang 0,02–0,15, sehingga pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan siswa termasuk dalam kategori lemah.
2. Sarana Prasarana memiliki nilai f^2 sebesar 0,359 yang berada pada nilai $\geq 0,35$, sehingga pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa termasuk dalam kategori kuat.
3. Pelayanan Administrasi memiliki nilai f^2 sebesar 0,025 yang berada pada rentang 0,02–0,15, sehingga pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa termasuk dalam kategori lemah.

4) **Predictive Relevance (Q Square)**

Suatu model penelitian dinyatakan memiliki predictive relevance yang baik apabila nilai Q-Square yang dihasilkan lebih besar dari nol ($Q^2 > 0$). Nilai Q-Square predictive relevance dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Q-Square} &= 1 - (1 - R^2) \\
 &= 1 - (1 - 0,656) \\
 &= 1 - 0,344 \\
 &= 0,656
 \end{aligned}$$

Tabel 9. Hasil Uji *Q-Square*

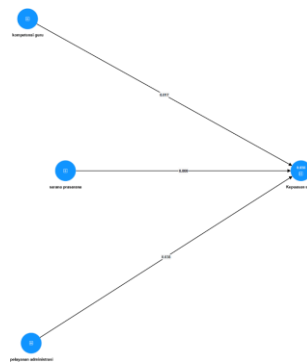
	SSO	SSE	Q²(=1-SSE/SSO)
Kepuasan Siswa	5040.000	3244.485	0.356
Kompetensi Guru	5040.000	5040.000	0.000
Sarana Prasarana	4200.000	4200.000	0.000
Pelayanan Administrasi	5880.000	5880.000	0.000

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 9 di atas, diperoleh nilai Q-Square sebesar 0,656 atau 65,6%, serta nilai Q-Square pada variabel Kepuasan Siswa sebesar 0,356 yang lebih besar dari nol ($0,356 > 0$). Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki nilai prediktif yang relevan. Nilai Q-Square tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 65,6% keragaman data penelitian dapat dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Selain itu, model penelitian pada setiap variabel memiliki nilai observasi yang baik karena memenuhi kriteria $Q\text{-Square} > 0$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan tergolong baik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis diperoleh melalui hasil analisis bootstrapping menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Penentuan tingkat signifikansi pengaruh antarvariabel dapat dilihat dari nilai t-statistics dan *p-values*. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistics lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96 serta nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila memenuhi kriteria t-statistics > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Sebaliknya, hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t-statistics < 1,96 dan *p-values* > 0,05. Adapun hasil pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping disajikan sebagai berikut.



Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Tahapan analisis selanjutnya diarahkan pada pengujian signifikansi koefisien jalur melalui metode bootstrapping guna menilai hubungan antarvariabel dalam model penelitian

Tabel 10. Hasil Uji Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompetensi Guru (X1) → Kepuasan Siswa (Y)	0.164	0.161	0.079	2.079	0.038
Sarana Prasarana (X2) → Kepuasan Siswa (Y)	0.180	0.180	0.075	9.077	0.000
Pelayanan Administrasi (X3) → Kepuasan Siswa (Y)	0.540	0.545	0.060	2.391	0.017

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS), penelitian ini merumuskan dan menguji empat hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial maupun simultan terhadap variabel kepuasan siswa. Adapun uraian pembahasan hasil pengujian setiap hipotesis disajikan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Tungkal Jaya

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan metode

Structural Equation Modeling (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), diketahui bahwa kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* 2,079 melebihi nilai *t-tabel* 1,96 ($2,079 > 1,96$) dan nilai *p-value* sebesar 0,038 lebih kecil dari 0,05 ($0,038 < 0,05$) sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa dinyatakan diterima. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi guru, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan teori kompetensi Spencer dan Spencer (dalam Febriana, 2021) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan motivasi yang memengaruhi kinerja secara konsisten. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Idrus, (2024) yang menyatakan bahwa guru profesional tidak hanya dituntut untuk menguasai materi pembelajaran, tetapi juga harus mampu mengintegrasikan kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional secara utuh dalam praktik pembelajaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi guru merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya.

2. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Tungkal Jaya
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), diketahui bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* 9,077 melebihi nilai *t-tabel* 1,96 ($9,077 > 1,96$) dan nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di sekolah. Temuan ini sejalan dengan teori Kurt Lewin dalam (Fatukaloba, 2024) yang menegaskan bahwa lingkungan belajar yang kondusif, nyaman, dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai akan membentuk pengalaman belajar yang positif bagi siswa. Ketersediaan fasilitas belajar yang baik mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan kemudahan dalam proses pembelajaran, sehingga siswa lebih mudah memahami materi dan memiliki persepsi positif terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan dukungan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya. Sarana dan prasarana yang memadai tidak hanya menunjang kelancaran proses pembelajaran, tetapi juga memberikan rasa nyaman dan aman bagi siswa dalam kegiatan belajar mengajar.
3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Tungkal Jaya
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), diketahui bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* 2,391 melebihi nilai *t-tabel* 1,96 ($2,391 > 1,96$) dan nilai *p-value* sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05 ($0,017 < 0,05$) sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa dinyatakan diterima. Dengan demikian,

hipotesis alternatif (Ha) diterima, sementara hipotesis nol (H0) ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al., (1988) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam konteks pendidikan, pelayanan administrasi meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kemudahan akses informasi, serta sikap petugas administrasi dalam melayani siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya. Pelayanan administrasi yang diberikan secara cepat, jelas, tepat waktu, dan responsif mampu memberikan kemudahan bagi siswa dalam mengurus kebutuhan akademik maupun non-akademik, sehingga menciptakan rasa nyaman dan aman selama berada di lingkungan sekolah. Ketika prosedur pelayanan mudah dipahami dan petugas administrasi menunjukkan sikap profesional serta ramah, siswa akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan sekolah secara keseluruhan.

4. Pengaruh Kompetensi Guru, Sarana Prasarana dan Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 1 Tungkal Jaya.

Hasil analisis data dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa nilai R-Square pada variabel kepuasan siswa sebesar 0,656. Artinya, sebesar 65,6% perubahan tingkat kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi, sedangkan 34,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif (Ha) dinyatakan diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kompetensi guru yang baik akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan bermakna, sarana prasarana yang memadai akan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif, serta pelayanan administrasi yang berkualitas akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi siswa dalam mengakses layanan sekolah. Ketiga aspek tersebut saling melengkapi dan berinteraksi dalam membentuk pengalaman belajar siswa secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller, (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan pada penelitian diatas, maka dapat ditarik Kesimpulan diantaranya Adalah Kompetensi guru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. semakin baik kompetensi guru, maka semakin meningkat pula kepuasan siswa, Sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap dan memadai sarana prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa, pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Secara keseluruhan Kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Inplikasi pada penelitian ini Adalah Peningkatan kepuasan siswa di sekolah sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kompetensi guru, sarana prasarana, dan pelayanan administrasi. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu secara berkelanjutan meningkatkan kompetensi guru melalui pelatihan dan pengembangan profesional, menyediakan serta memelihara sarana prasarana yang memadai untuk mendukung pembelajaran, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang cepat, ramah, dan mudah diakses. Upaya terpadu pada ketiga aspek tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sehingga kepuasan siswa dapat meningkat secara optimal.

REFERENSI

- Adnan, A. N., Nasrul, N., & Putera, A. (2023). Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMKN 6 Kendari yang Dimediasi oleh Citra Sekolah. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 7(2), 399–410.
- Akmal, S. N., Harianto, E., & Ciputra, U. (2024). As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 3, 1391–1405. <https://doi.org/10.56672/w3v4wc44>
- As'adiyah, A., & Abdurrahman, A. (2024). Strategi untuk meningkatkan mutu lulusan pada program unggulan bahasa di SMA Nurul Jadid. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 10(1), 114–121.
- Bakti, A., & Ma, T. (2025). Integrasi Mutu dan Layanan Pendidikan SD Negeri 1 Sinar Luas Dalam Peningkatan Kepuasan Peserta Didik Tahun Pelajaran 2025 / 2026. *UNISAN JURNAL*, 04(09), 699–709.
- BPS. (2024). *Statistik Pendidikan* 2024. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/11/22/c20eb87371b77ee79ea1fa86/statistik-pendidikan-2024.html>
- Fatukaloba, R. (2024). *Optimalisasi Manajemen Sarana Prasarana Pembelajaran Untuk Meningkatkan Kualitas Hasil Belajar Siswa Di SMA IT Rahmanyah Al-Islamy Cibinong, Bogor, Jawa Barat*. Universitas PTIQ Jakarta. <https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/1718>
- Febriana, R. (2021). *Kompetensi guru*. Bumi aksara.
- Hudia, T., & Zakir, S. (2025). PENGARUH KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DAN SARANA PRASARANA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR PESERTA DIDIK DI PONDOK PESANTREN MODERN NURUL IKHLAS. *IRFANI*, 21, 386–407. <https://doi.org/10.30603/irfani.v21i1.6792>
- Idrus, A. (2024). *Menjadi Guru Profesional di Era Kurikulum Merdeka* : (A. Lestari (Ed.)). CV. Nata Karya Jl. Pramuka 139 Ponorogo.
- Imam Ghozali, & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 2)* ((Edisi 2)). Universitas Diponegoro Semarang.
- Irmawati, I., Halik, A., Rusliana, R., & Syamsuriani, S. (2025). Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1), 400-407. <https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.1126>
- Ismi, D. F., Amanda, R., Ermita, & Wildanah, F. (2025). Peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(5). <https://doi.org/10.62281/v3i5.1956>
- Janah, R. M., Kasmad, & Budiman, S. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH SMK GITA KIRTTI 1 JAKARTA YANG BERPANGKAP PADA KEPUASAN SISWA.

MUSYTARI: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi, 24(1), 91–100.
<https://doi.org/10.2324/jh55mc23>

Kanti, C. M., Kosim, A., & Ramdhani, K. (2025). STRATEGI MANAJEMEN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 4 KARAWANG. *JlPI: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 23(02), 942–951.
<https://doi.org/10.36835/jipi.v23i2.77>

Konsistensi Peningkatan Kompetensi Guru Penting untuk Wujudkan Generasi Unggul di masa Datang. (2024). <https://www.mpr.go.id/berita/Konsistensi-Peningkatan-Kompetensi-Guru-Penting-untuk-Wujudkan-Generasi-Unggul-di-masa-Datang>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). A framework for marketing management (6/E). *Baski, Essex: Pearson Education Limited*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988, 64(1)*, 12–40.

Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Alfabeta, Bandung.

Syadzili, M. F. R., & Zulfa, F. (2022). Strategi merealisasikan pendidikan dasar Islam yang kompetitif di MI Perwanida Blitar. *Tasyri: Jurnal Tarbiyah-Syariah-Islamiah*, 29(1), 29–42.
<https://doi.org/10.52166/tasyri.v29i01.158>

Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen Pasal 10 Ayat 1, Pub. L. No. 14 (2005). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40266/uu-no-14-tahun-2005>

Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3, 4 147 (2003).

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA