



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK, BIAYA PENDIDIKAN DAN LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK PGRI 1 SEMARANG

Alicia Anggraini<sup>1</sup>, Agung Kuswanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: [aliciaanggraini@students.unnes.ac.id](mailto:aliciaanggraini@students.unnes.ac.id)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2629>

## Sections Info

### Article history:

Submitted: 11 April 2026

Final Revised: 23 April 2026

Accepted: 16 May 2026

Published: 26 June 2026

### Keywords:

Quality Of Academic Services

Tuition Fees

School Environment

Student Satisfaction



## ABSTRACT

*This study was conducted to analyze the influence of academic service quality, tuition fees, and the school environment on student satisfaction at SMK PGRI 1 Semarang. The study employed a quantitative approach using an associative method to determine the relationships and influences among the research variables. The population in this study consisted of 340 students at SMK PGRI 1 Semarang, comprising students in grades 10, 11, and 12. The sample was determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. As a result, a sample of 184 respondents was selected using proportional random sampling. This study involved several stages, including the development of research instruments, data collection conducted through observation, documentation, and the distribution of questionnaires using a Likert scale, followed by data processing and analysis. The data analysis techniques used included validity testing, reliability testing, descriptive statistical analysis, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test and F-test), and the coefficient of determination ( $R^2$ ) using IBM SPSS Statistics 25. The results of the study indicate that the quality of academic services, tuition fees, and the school environment have a positive and significant effect on student satisfaction, both individually and collectively. The significance value for the academic service quality variable is 0.001, for tuition costs 0.000, and for the school environment 0.000.*

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 340 siswa SMK PGRI 1 Semarang yang terdiri dari siswa kelas X, XI, dan XII. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Hasilnya, diperoleh sampel sebanyak 184 responden yang dipilih menggunakan teknik proportional random sampling. Penelitian ini melalui beberapa tahapan meliputi penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner dengan skala Likert, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan dan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel kualitas pelayanan akademik memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, biaya pendidikan sebesar 0,000, dan lingkungan sekolah sebesar 0,000.*

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, lingkungan sekolah, kepuasan siswa

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat menuntut individu untuk memiliki pengetahuan, wawasan, dan keterampilan yang memadai agar mampu beradaptasi dalam kehidupan masyarakat. Sebagai salah satu aspek fundamental dalam pembangunan sumber daya manusia, pendidikan memiliki peran strategis dalam menjawab berbagai kebutuhan dan tantangan yang ada. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan didefinisikan sebagai usaha yang dirancang dan dilaksanakan secara sadar untuk mewujudkan suasana serta proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik mengembangkan potensi dirinya secara maksimal. Melalui pendidikan, individu diharapkan mampu berkembang dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap, sehingga pendidikan memiliki kontribusi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pendidikan menjadi faktor strategis dalam kemajuan bangsa dan dapat menjadi investasi jangka panjang bagi masa depan negara (Triwijayanti et al., 2022). Untuk mendukung peningkatan akses dan pemerataan pendidikan, pemerintah secara berkelanjutan mengembangkan berbagai kebijakan pendidikan. Salah satu program yang menjadi prioritas adalah wajib belajar 12 tahun yang meliputi jenjang sekolah dasar selama enam tahun, sekolah menengah pertama selama tiga tahun, serta sekolah menengah atas selama tiga tahun (Margiyanti & Maulia, 2023). Menurut Bestari dan Nurhayati (2023) yang dikutip dalam Pujiati et al. (2024), sekolah menengah atas merupakan jenjang pendidikan formal yang memiliki peran penting sebagai pondasi dalam mempersiapkan generasi muda agar memiliki karakter bangsa yang kuat serta kualitas sumber daya manusia yang baik. Di Indonesia, penyelenggara jenjang pendidikan menengah atas terdiri dari Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA), dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) / Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan jenjang pendidikan menengah setelah SMP/Mts yang berorientasi pada pembentukan kemampuan praktis serta kompetensi kerja sesuai kebutuhan industri. Berdasarkan PP Nomor 17 Tahun 2010, SMK berfungsi menyiapkan peserta didik melalui penguasaan pengetahuan, teknologi, serta keterampilan kejuruan agar mampu bersaing dan siap memasuki dunia kerja. Tingginya minat masyarakat terhadap pendidikan vokasi ditunjukkan oleh banyaknya jumlah SMK di Indonesia yang berdasarkan data Dapodik Kementerian Pendidikan pada tahun 2024 terdapat lebih dari 14 ribu sekolah dengan sekitar lima juta siswa. Situasi tersebut membuat persaingan antar sekolah semakin kuat, sehingga masing-masing lembaga perlu terus memperbaiki kualitas layanan agar tetap menjadi pilihan dan dipercaya oleh masyarakat.

Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa menjadi salah satu ukuran yang penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi siswa sebagai pengguna layanan pendidikan (Tjiptono, 2014). Subandi & Hamid (2021) menjelaskan bahwa siswa yang merasa puas cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih baik, menunjukkan sikap positif terhadap sekolah, serta berpotensi memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan layanan yang diterima dapat menimbulkan kekecewaan yang berdampak pada menurunnya motivasi belajar, berkurangnya kepercayaan terhadap sekolah, serta terbentuknya persepsi yang kurang baik. Dengan demikian, upaya meningkatkan dan menjaga kepuasan siswa perlu menjadi perhatian utama sekolah guna mendukung keberlangsungan reputasi serta meningkatkan daya saing lembaga pendidikan.

Menurut Chiou (1999) dalam Tjiptono (2016), Assimilation-Contrast Theory menjelaskan

bahwa individu akan melakukan proses asimilasi apabila perbedaan antara harapan dan kenyataan masih berada dalam batas toleransi tertentu. Namun, apabila perbedaan tersebut terlalu besar, maka individu cenderung memperbesar perbedaan yang dirasakan melalui proses kontras sehingga menghasilkan penilaian yang lebih negatif. Dalam konteks pendidikan, teori ini menjelaskan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh bagaimana siswa membandingkan harapan dengan layanan yang diterima dari sekolah. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima dianggap jauh dari harapan, maka kepuasan siswa dapat menurun dan membentuk persepsi negatif terhadap sekolah.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan menggambarkan kecakapan pihak penyedia jasa dalam mengakomodasi apa yang menjadi kebutuhan dan harapan penggunanya. Tjiptono (2014) mengartikan hal tersebut sebagai derajat keunggulan layanan yang ditargetkan oleh konsumen, serta upaya pengendalian mutu yang konsisten untuk memenuhi harapan tersebut. Untuk mengukur kualitas pelayanan di ranah edukasi, model *EDUQUAL* dirancang oleh Mahapatra & Khan (2007) berbasis teori *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model *EDUQUAL* ini bertumpu pada lima dimensi, yakni hasil pembelajaran (*learning outcomes*), daya tanggap (*responsiveness*), sarana fisik (*physical facilities*), pembentukan karakter (*personality development*), dan aspek akademik (*academic*). Adanya dimensi-dimensi tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan akademik bersifat multidimensi yakni tidak terbatas pada kegiatan belajar-mengajar semata, melainkan juga menyangkut kelayakan fasilitas fisik, respons petugas, dan penempatan diri siswa. Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor penting karena dapat membentuk persepsi serta pengalaman positif yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks sekolah, kepuasan ini berdampak pada tingginya motivasi dan loyalitas siswa dalam proses pembelajaran (Subandi & Hamid, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan sekolah demi menjamin kepuasan siswa.

Selain kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan juga menjadi salah satu faktor yang diduga dapat memengaruhi kepuasan siswa. Biaya pendidikan merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan, khususnya pada sekolah swasta dimana sebagian besar pendanaannya berasal dari kontribusi peserta didik (Hasanah et al., 2022). Mulyono (2010) menjelaskan bahwa pembiayaan pendidikan berkaitan dengan pengelolaan sumber dana pendidikan untuk menunjang proses pembelajaran dan operasional sekolah. Dalam bukunya, terdapat tujuh konsep penting dalam pembiayaan meliputi objek biaya, informasi manajemen biaya, pembiayaan (*financing*), keuangan (*finance*), anggaran (*budget*), biaya (*cost*), serta pemicu biaya (*cost driver*). Dalam penelitian ini, biaya pendidikan diukur melalui tiga indikator yang relevan, yaitu biaya (*cost*), anggaran (*budget*), dan pembiayaan (*financing*). Ketiga indikator tersebut menggambarkan bagaimana siswa memandang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan layanan dan fasilitas yang dirasakan. Apabila biaya yang dikeluarkan dianggap sesuai dengan manfaat yang diperoleh, maka siswa cenderung merasa puas terhadap layanan sekolah (Pakpahan & Adhitya, 2023).

Lingkungan sekolah, baik dalam bentuk fasilitas fisik maupun dinamika nonfisik seperti hubungan sosial dan kondisi kelas, memegang peranan krusial dalam menentukan kualitas dan kenyamanan belajar siswa. Slameto (2010) menguraikan bahwa ruang lingkup lingkungan sekolah ini melibatkan interaksi antara pendidik dan peserta didik, relasi sebaya, disiplin sekolah, metode pengajaran yang diterapkan, hingga kelayakan sarana belajar. Ketika sekolah berhasil membangun iklim yang kondusif, kenyamanan dan rasa aman siswa akan terbentuk, yang pada gilirannya memicu persepsi positif terhadap kepuasan mereka.

Sebaliknya, ketidakmampuan sekolah dalam menyediakan lingkungan yang kondusif berisiko menghambat efektivitas belajar sekaligus menurunkan kepuasan siswa. Lingkungan sekolah yang kondusif mencakup keamanan, kenyamanan ruang kelas, dan hubungan sosial antara warga sekolah (Nauraida et al., 2024).

Dalam penelitian ini, konsep kepuasan merujuk pada pandangan Kotler & Keller (2009) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan yang timbul setelah individu mengevaluasi kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang diterimanya. Kepuasan siswa diukur melalui tiga indikator, yaitu *expectation* (harapan), *comparison* (perbandingan), dan *performance* (kinerja). Indikator *expectation* menggambarkan ekspektasi siswa terhadap layanan sekolah, indikator *comparison* menunjukkan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima, sedangkan indikator *performance* berkaitan dengan penilaian siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan sekolah.

SMK PGRI 1 Semarang merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan swasta yang berlokasi di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang di bawah naungan Yayasan YPLP DM PGRI Cabang Kota Semarang serta dibina oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Sekolah ini memiliki visi "Menghasilkan lulusan yang berkarakter mulia, kompeten, siap kerja, dan berwirausaha". Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 19 siswa di SMK PGRI 1 Semarang, diperoleh bahwa sebesar 12% responden menyatakan kualitas pelayanan akademik belum optimal, 35% responden menilai biaya pendidikan belum sepenuhnya sesuai, dan 43% responden merasa lingkungan sekolah belum mendukung secara maksimal. Selain itu, tingkat kepuasan siswa menunjukkan bahwa sebesar 53% responden belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan siswa dengan kondisi yang mereka rasakan, khususnya pada aspek lingkungan sekolah dan tingkat kepuasan siswa yang menunjukkan persentase cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan dan daya saing sekolah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah sebagai variabel independen terhadap kepuasan siswa sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data dalam bentuk angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik guna menguji hipotesis penelitian. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berlandaskan paradigma positivisme dan digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui pemanfaatan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik. Sementara itu, metode asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan antarvariabel, termasuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, tingkat kekuatan hubungan, serta signifikansi hubungan yang terbentuk antara variabel-variabel yang diteliti (Nurnaifah & Razzaq, 2022).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada teknik *proportional random*

*sampling* untuk memastikan bahwa setiap kelompok (strata) dalam populasi diwakili secara seimbang sesuai dengan proporsi riilnya serta mampu mencerminkan aspek keragaman dan karakteristik populasi secara keseluruhan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMK PGRI 1 Semarang dari semua jurusan dengan total keseluruhan 340 siswa, yang mencakup kelas X (134 siswa), kelas XI (98 siswa), dan kelas XII (108 siswa). Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh batas minimal sampel yang harus dipenuhi adalah sebesar 184 responden. Adapun proporsi untuk setiap kelompok kelas dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 1.** Data Responden

Kelas	Jumlah Siswa	Sampel
X	134	73
XI	98	53
XII	108	58
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>184</b>

*Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2026*

Pengumpulan data dalam penelitian ini mengombinasikan dua kategori data, yaitu data primer dan sekunder. Khusus untuk data primer, informasi dihimpun melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian serta menggunakan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada responden. Setiap butir pertanyaan dalam angket tersebut diturunkan dari indikator masing-masing variabel. Untuk mengukur dimensi sikap dan persepsi subjek penelitian, digunakan pendekatan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5, dengan skor 1 mengindikasikan pilihan sangat tidak setuju hingga skor 5 yang menunjukkan pilihan sangat setuju. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan yang berasal dari literatur pendukung seperti buku, jurnal-jurnal terdahulu, dan artikel serta dokumen profil sekolah. Indikator untuk setiap variabel penelitian dipaparkan dalam tabel berikut.

**Tabel 2.** Indikator Variabel

Kualitas Pelayanan Akademik	Biaya Pendidikan	Lingkungan Sekolah	Kepuasan Siswa
Hasil pembelajaran ( <i>learning outcomes</i> )	Biaya ( <i>cost</i> )	Interaksi guru dan siswa	<i>Expectation Comparison</i>
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Anggaran ( <i>budget</i> )	Hubungan antar siswa	<i>Performance</i>
Sarana fisik ( <i>physical facilities</i> )	Pembiayaan ( <i>financing</i> )	Kedisiplinan di sekolah	<b>Kotler &amp; Keller (2009)</b>
Pembentukan karakter ( <i>personality development</i> )	<b>Mulyono (2010)</b>	strategi mengajar guru	
Aspek akademik ( <i>academic</i> )		Fasilitas belajar	
<b>(Mahaprata dan Khan, 2007)</b>		<b>Slameto (2010)</b>	

Pengujian instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas serta reliabilitas data. Uji

validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui tingkat keabsahan item pernyataan dengan kriteria nilai signifikansi  $< 0,05$  atau nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, sedangkan reliabilitas instrumen diukur melalui nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai alpha  $> 0,70$ , yang mengindikasikan bahwa setiap item pengukuran memiliki konsistensi yang memadai dalam mengukur konstruk yang sama (Ghozali, 2018).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa. Model regresi linear berganda diterapkan karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen (Sholihah et al., 2023). Pengolahan data dilakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul. Pada tahap ini, data disusun dan diorganisasikan sesuai kebutuhan analisis, kemudian disajikan secara sistematis untuk memudahkan interpretasi hasil. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik guna memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian sekaligus mengevaluasi kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2018). Adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H1:** Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

**H2:** Biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

**H3:** Lingkungan sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

**H4:** Kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Tahapan setelah pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terpenuhi adalah melakukan serangkaian uji asumsi klasik, yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Hal ini guna menjamin bahwa model regresi telah memenuhi syarat statistik, sehingga temuan penelitian bersifat valid dan dapat dipercaya. Setelah model dinyatakan bebas dari bias asumsi klasik, analisis dilanjutkan ke pengujian hipotesis. Pengujian ini melibatkan uji  $t$  untuk mendeteksi dampak dari tiap variabel independen secara parsial (individu), uji  $F$  guna melihat efek yang ditimbulkan secara simultan (bersama-sama), serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar persentase kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik SPSS versi 25. Pemilihan alat bantu statistik ini didasarkan pada upaya untuk meminimalisasi kesalahan kalkulasi, sehingga hasil penelitian mampu memenuhi standar validitas dan reliabilitas yang optimal serta dapat menyajikan kesimpulan yang kuat mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, serta lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Keabsahan Data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan butir pernyataan dalam kuesioner dalam merepresentasikan variabel penelitian yang diukur. Sebuah item dianggap valid apabila menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$  (5%) serta memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 25 terhadap 53 item pernyataan, seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga memenuhi kriteria uji validitas

yakni memiliki taraf signifikansi  $<0,05$ . Selain itu, nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh juga berkisar antara 0,500 sampai 0,800 pada seluruh item pernyataan dengan  $r_{tabel}$  data penelitian yang diperoleh dari 184 responden sebesar 0,144 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang stabil dan konsisten apabila digunakan pada pengukuran yang sama. Dalam penelitian ini, tingkat reliabilitas instrumen dievaluasi menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* yang diolah melalui aplikasi SPSS versi 25. Instrumen dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh  $>0,70$ . Adapun hasil pengujian yang diperoleh ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan Akademik	0,931	RELIABEL
2	Biaya Pendidikan	0,863	RELIABEL
3	Lingkungan Sekolah	0,939	RELIABEL
4	Kepuasan Siswa	0,917	RELIABEL

*Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026*

Hasil analisis reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Nilai tersebut memenuhi kriteria reliabilitas yang telah ditetapkan, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam analisis selanjutnya.

## Analisis Statistik Deskriptif

Sanusi (2017) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik data berdasarkan hasil pengumpulan data tanpa bertujuan melakukan generalisasi atau penarikan kesimpulan secara umum. Penggunaan analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan distribusi serta kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian secara lebih rinci dan spesifik.

Data hasil penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 184 siswa SMK PGRI 1 Semarang yang terdiri dari siswa kelas X, XI, dan XII dengan karakteristik siswa laki-laki sebanyak 72 (39,1%) dan siswa perempuan sebanyak 112 (60,9%). Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan total 53 butir pernyataan. Jumlah pernyataan pada variabel kualitas pelayanan akademik sebanyak 17 butir, variabel biaya pendidikan sebanyak 9 butir, variabel lingkungan sekolah sebanyak 17 butir, dan variabel kepuasan siswa sebanyak 10 butir. Penilaian setiap pernyataan menggunakan skala Likert 1-5 dengan

skor 1 untuk sangat tidak setuju, skor 2 untuk tidak setuju, skor 3 untuk kurang setuju, skor 4 untuk setuju, dan skor 5 untuk sangat setuju.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X1) memiliki nilai *mean* sebesar 61,11 dengan persentase 71,89%, variabel biaya pendidikan (X2) memiliki *mean* sebesar 30,93 dengan persentase 68,73%, variabel lingkungan sekolah (X3) memiliki *mean* sebesar 61,43 dengan persentase 72,27%, dan variabel kepuasan siswa (Y) memiliki *mean* sebesar 34,96 dengan persentase 69,92%. Nilai *mean* dan persentase pada seluruh variabel menunjukkan kategori yang relatif tinggi, sehingga mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, lingkungan sekolah, serta kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang. Nilai standar deviasi yang berada di bawah nilai *mean* menunjukkan bahwa penyebaran data tidak terlalu luas. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan jawaban antarresponden relatif kecil sehingga respons yang diberikan cenderung homogen. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki kecenderungan penilaian yang baik dengan tingkat variasi jawaban yang relatif rendah, sehingga data dapat dianggap cukup stabil dan representatif untuk analisis lebih lanjut. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel Statistik Deskriptif.

Tabel 4. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	%	Interpretasi
Kualitas Pelayanan Akademik	184	61,11	10,189	71,89	Tinggi
Biaya Pendidikan	184	30,93	5,281	68,73	Tinggi
Lingkungan Sekolah	184	61,43	9,904	72,27	Tinggi
Kepuasan Siswa	184	34,96	6,235	69,92	Tinggi
Valid N (listwise)	184				

Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

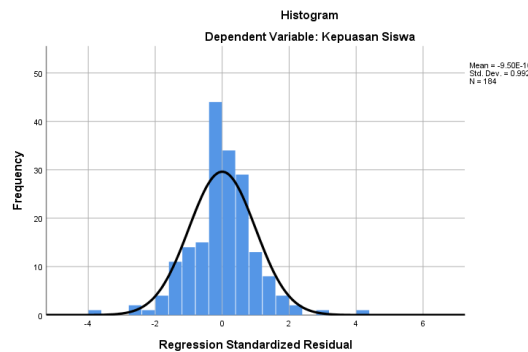
## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

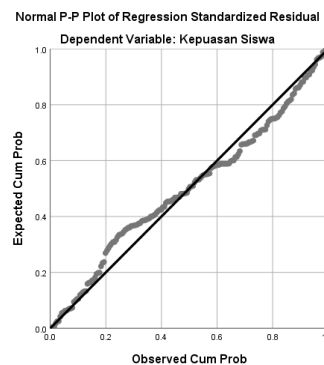
Penggunaan uji normalitas dalam analisis regresi difungsikan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu atau *residual* mempunyai sebaran data yang berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Suatu model regresi yang baik adalah yang memiliki pola distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian ini dapat dilakukan dengan pendekatan visual berbasis grafik seperti histogram dan *Normal Probability Plot (P-P Plot)*. Hasilnya, grafik histogram menunjukkan pola distribusi yang menyerupai kurva lonceng dan titik-titik pada grafik normal P-P Plot menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal. Menurut Ghozali (2018), pemenuhan asumsi normalitas pada suatu model regresi dapat dibuktikan apabila visualisasi grafik histogram membentuk pola distribusi normal, serta sebaran titik pada grafik *P-P Plot* terkonsentrasi di sekitar garis diagonal dan bergerak mengikuti arah garis tersebut. Pola distribusi normal pada histogram umumnya menyerupai bentuk kurva lonceng (*bell-shaped curve*).

Dengan demikian residual dapat dikatakan memiliki distribusi normal sehingga model regresi dapat digunakan. Hasil histogram dan grafik P-P Plot sebagai berikut.

**Gambar 1. Histogram**



**Gambar 2. Grafik P-P Plot**



Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya hubungan korelasi yang kuat antar variabel independen di dalam suatu model regresi (Ghozali, 2018). Model regresi dinyatakan terbebas dari indikasi multikolinearitas apabila memenuhi dua parameter utama yakni perolehan nilai *Tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan indeks *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10,0.

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai *Tolerance* variabel kualitas pelayanan akademik sebesar 0,331 ( $>0,10$ ) dengan VIF 3,018 ( $<10$ ), variabel biaya pendidikan dengan nilai *Tolerance* 0,341 ( $>0,10$ ) dengan VIF 2,930 ( $<10$ ), dan variabel lingkungan sekolah dengan nilai *Tolerance* 0,293 ( $>0,10$ ) dengan VIF 3,410 ( $<10$ ). Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah dapat digunakan dalam model regresi tanpa adanya gangguan hubungan linear yang tinggi antarvariabel independen. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan Akademik	.331	3.018

Biaya Pendidikan	.341	2.930
Lingkungan Sekolah	.293	3.410

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

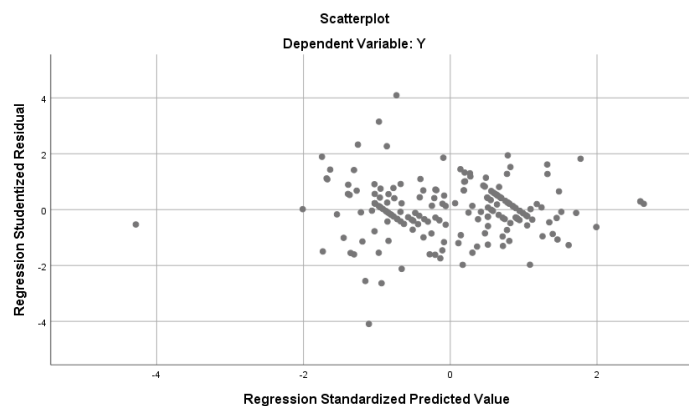
Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Analisis *scatterplot* dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen untuk menguji asumsi heteroskedastisitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan (Ghozali, 2018). Apabila titik-titik koordinat di dalam grafik *scatterplot* menyebar secara bebas dan acak tanpa membentuk pola tertentu yang konsisten, maka model regresi tersebut dinyatakan bebas dari gangguan heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas karena grafik *scatterplot* memvisualisasikan persebaran titik-titik data residual yang terkonsentrasi secara acak di sekitar angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola struktural yang jelas (pola kipas, gelombang, maupun garis lurus). Dengan demikian, model ini dinyatakan telah memenuhi syarat uji heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah peneliti tahun 2026

### Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah sebagai variabel independen terhadap kepuasan siswa sebagai variabel dependen. Hasil pengolahan data menghasilkan model persamaan regresi yang disajikan sebagai berikut:

$$Y = -0,775 + 0,128X_1 + 0,305X_2 + 0,301X_3$$

Nilai konstanta sebesar -0,775 mengindikasikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah dianggap konstan, maka nilai kepuasan siswa sebesar -0,775. Sementara itu, koefisien regresi kualitas pelayanan akademik sebesar 0,128 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akademik akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,128. Koefisien regresi biaya pendidikan sebesar 0,305 menunjukkan bahwa semakin baik persepsi siswa terhadap biaya pendidikan yang diterapkan sekolah, maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0,305. Selain itu, koefisien regresi lingkungan sekolah sebesar 0,301 menunjukkan bahwa lingkungan sekolah yang

semakin kondusif akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,301. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut, variabel biaya pendidikan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan siswa dibandingkan variabel independen lainnya karena memiliki nilai koefisien regresi tertinggi. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6.** Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta
1	(Constant)	-.775	1.472	
	X1	.128	.038	.209
	X2	.305	.072	.259
	X3	.301	.041	.477
a. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah (Ghozali, 2018). Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X1) memiliki  $t_{hitung}$  3,375 dengan nilai signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

Variabel biaya pendidikan memiliki nilai  $t_{hitung}$  4,234 dan signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Variabel lingkungan sekolah menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  7,246 dan signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga lingkungan sekolah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 7.** Uji Parsial

Model	Standardized Coefficients	t	Sig	
	Beda			
(Constant)		-.526	.599	
1	Kualitas Pelayanan Akademik	.209	3.375	.001
	Biaya Pendidikan	.259	4.234	.000
	Lingkungan Sekolah	.477	7.246	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa				

Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik (X1), biaya pendidikan (X2), dan lingkungan sekolah (X3) secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa (Y). Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor tunggal, melainkan dipengaruhi oleh integrasi antara kualitas pelayanan akademik, kesesuaian biaya pendidikan, serta kondisi lingkungan sekolah yang mendukung proses pembelajaran. Dengan demikian, maka hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Adapun hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5483.381	3	1827.794	201.809	.000 <sup>b</sup>
Residual	1630.271	180	9.057		
Total	7113.652	183			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2026

## 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen dalam model regresi. Hasil pengujian menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,771 dan *Adjusted R Square* sebesar 0,767. Nilai *Adjusted R Square* di angka 0,767 tersebut mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah mampu menjelaskan variabel kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 76,7%. Sisa nilai sebesar 23,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878	.771	.767	3.009

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data primer diolah Peneliti tahun 2026

## Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, seluruh variabel

independen terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Assimilation-Contrast Theory* yang menjelaskan bahwa kepuasan individu dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks pendidikan, siswa akan merasa puas apabila layanan pendidikan yang diterima sesuai atau mendekati harapan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika layanan yang diterima berada di bawah harapan siswa.

Menurut Chiou (1999) dalam Tjiptono (2016), *Assimilation-Contrast Theory* menjelaskan bahwa individu akan melakukan proses asimilasi ketika perbedaan antara harapan dan kenyataan masih berada dalam batas toleransi tertentu. Namun, apabila perbedaan tersebut terlalu besar, maka individu akan memperbesar perbedaan tersebut melalui proses kontras sehingga evaluasi yang diberikan menjadi lebih negatif. Oleh karena itu, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, tetapi juga oleh bagaimana siswa mempersepsikan layanan tersebut berdasarkan harapan yang dimiliki. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil pengujian secara parsial (uji t) dari variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa menunjukkan hasil positif dan signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,375 serta nilai signifikansi sebesar 0,001 ( $<0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya kepuasan yang dialami siswa bergantung pada seberapa baik kualitas pelayanan akademik yang diselenggarakan oleh pihak sekolah. Koefisien regresi sebesar 0,128 memberikan gambaran bahwa setiap kali sekolah menaikkan kualitas pelayanan akademiknya, maka tingkat kepuasan siswa akan bertambah sebesar 0,128.

Kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini mencakup pelayanan pembelajaran, pelayanan administrasi, kemampuan tenaga pendidik, serta fasilitas penunjang akademik yang diberikan sekolah kepada siswa. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman belajar yang lebih nyaman sehingga siswa merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel kualitas pelayanan akademik memiliki nilai *mean* sebesar 61,11 yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa pelayanan yang diberikan sekolah telah sesuai dengan harapan mereka. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Assyahri & Mardaus (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Padang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Susilawati & Subroto (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Saputri et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi institusi, serta perbedaan indikator pelayanan akademik yang digunakan dalam penelitian.

Apabila dikaitkan dengan *Assimilation-Contrast Theory*, siswa akan merasa puas ketika pelayanan akademik yang diterima masih berada dalam batas toleransi harapan mereka. Kualitas pelayanan akademik yang baik menyebabkan siswa melakukan proses asimilasi sehingga persepsi terhadap layanan menjadi lebih positif dan berdampak pada

meningkatnya kepuasan siswa.

### **Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,234 dan signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa biaya pendidikan yang dikeluarkan telah sesuai dengan fasilitas dan layanan yang diterima dari sekolah sehingga mampu meningkatkan kepuasan siswa. Nilai koefisien regresi sebesar 0,305 menunjukkan bahwa semakin baik persepsi siswa terhadap biaya pendidikan yang diterapkan sekolah, maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0,305. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel biaya pendidikan memiliki nilai *mean* sebesar 30,93 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang cukup baik terhadap biaya pendidikan di sekolah. Siswa menilai bahwa biaya yang dikeluarkan telah sebanding dengan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diperoleh.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pakpahan & Adhitya (2023) yang menyatakan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMK PAB 2 Helvetia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian biaya pendidikan dengan kualitas layanan sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Astari & Tanjung (2024) yang menemukan bahwa biaya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta PAB 8 Sampali. Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi ekonomi, serta perbedaan persepsi terhadap biaya pendidikan yang diterapkan pada masing-masing institusi pendidikan.

Menurut Mulyono (2010), pembiayaan pendidikan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berkaitan dengan penyediaan fasilitas, pelayanan, dan keberlangsungan proses pembelajaran. Ketika biaya yang dibayarkan dianggap sesuai dengan manfaat yang diterima, maka siswa cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, apabila biaya yang dikeluarkan dianggap tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diterima, maka kepuasan siswa dapat menurun. Dalam perspektif *Assimilation-Contrast Theory*, siswa akan melakukan evaluasi terhadap kesesuaian antara biaya pendidikan dengan kualitas layanan yang diterima. Ketika biaya yang dibayarkan masih dianggap wajar dan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung memberikan penilaian positif terhadap sekolah sehingga kepuasan siswa meningkat.

### **Pengaruh Lingkungan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa lingkungan sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang dengan nilai  $t_{hitung}$  7,246 dan signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa lingkungan sekolah yang aman, nyaman, dan kondusif mampu menciptakan suasana belajar yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan siswa. Nilai koefisien regresi sebesar 0,301 menunjukkan bahwa lingkungan sekolah yang semakin kondusif akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,301.

Lingkungan sekolah dalam penelitian ini meliputi kondisi fisik sekolah, kebersihan, keamanan, kenyamanan ruang belajar, serta hubungan sosial antarwarga sekolah. Lingkungan yang baik akan menciptakan suasana belajar yang lebih nyaman sehingga siswa merasa lebih betah dan termotivasi dalam mengikuti proses pembelajaran (Slameto, 2010). Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel lingkungan sekolah memiliki

nilai *mean* sebesar 61,43, menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi lingkungan sekolah di SMK PGRI 1 Semarang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silviani et al. (2025) yang menyatakan bahwa lingkungan sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMKS YAMI Waled Kabupaten Cirebon. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan sekolah yang nyaman, aman, serta didukung fasilitas dan layanan administrasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang diterima. Jika dikaitkan dengan *Assimilation-Contrast Theory*, lingkungan sekolah yang nyaman dan sesuai harapan akan membentuk persepsi positif siswa terhadap sekolah. Ketika kondisi lingkungan sekolah dianggap mendukung aktivitas belajar, maka siswa cenderung merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, Biaya Pendidikan, dan Lingkungan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil uji simultan (uji *f*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan lingkungan sekolah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,767 yang berarti ketiga variabel independen mampu menjelaskan kepuasan siswa sebesar 76,7%, sedangkan sisanya sebesar 23,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor yang saling berkaitan. Kualitas pelayanan akademik yang baik, biaya pendidikan yang sesuai, dan lingkungan sekolah yang kondusif mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi siswa.

Temuan penelitian ini memperkuat *Assimilation-Contrast Theory* yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang diterima mampu memenuhi atau mendekati harapan individu. Dalam penelitian ini, siswa merasa puas karena layanan pendidikan yang diberikan sekolah dinilai telah sesuai dengan harapan mereka, baik dari aspek pelayanan akademik, biaya pendidikan, maupun lingkungan sekolah.

Namun, hasil pengamatan dan kuesioner pra penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hal yang dikeluhkan siswa yang mengindikasikan bahwa jasa pendidikan yang diberikan di SMK PGRI 1 Semarang belum sepenuhnya optimal. Secara garis besar, ketidak optimalan tersebut terletak pada aspek fasilitas sekolah yang dinilai masih kurang mendukung kegiatan pembelajaran atau belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu terus memastikan bahwa jasa pendidikan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan bagi siswa selaku pengguna jasa, misalnya dengan pengoptimalan sarana dan prasarana seperti fasilitas pendingin ruangan di kelas, stabilitas jaringan Wi-Fi, ketersediaan perangkat pembelajaran baik di laboratorium praktik maupun di ruang kelas, serta pengembangan fasilitas olahraga seperti lapangan sekolah. Upaya tersebut penting dilakukan karena persepsi terhadap biaya pendidikan dengan manfaat yang diterima siswa terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang

### **KESIMPULAN**

Kepuasan siswa perlu dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam menjaga citra sekolah, meningkatkan loyalitas siswa, serta memperkuat daya saing sekolah di tengah persaingan lembaga pendidikan yang semakin ketat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, serta lingkungan sekolah

merupakan determinan penting yang memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Semarang, baik secara terpisah (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan). Pengaruh dari masing-masing variabel ditunjukkan oleh nilai koefisien regresinya yakni variabel kualitas pelayanan akademik memiliki koefisien 0,128 yang berarti setiap perbaikan kualitas layanan akan menaikkan tingkat kepuasan sebesar 0,128; variabel biaya pendidikan memiliki koefisien 0,305 yang mencerminkan bahwa semakin baik persepsi siswa terhadap biaya pendidikan yang diterapkan sekolah dengan manfaat yang diterima, kepuasan siswa akan bertambah sebesar 0,305; serta sektor lingkungan sekolah dengan koefisien 0,301 yang menunjukkan bahwa kondisi lingkungan sekolah yang aman, nyaman, dan kondusif akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,301. Secara simultan, integrasi ketiga variabel ini mampu menjelaskan aspek kepuasan siswa dengan nilai kontribusi sebesar 76,7%, di mana sisa nilai 23,3% dipengaruhi oleh determinan lain diluar penelitian ini. Temuan ini memperkuat *Assimilation-Contrast Theory*, yakni kepuasan akan terwujud ketika layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah mampu memenuhi atau mendekati apa yang menjadi harapan siswa selaku pengguna jasa pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak sekolah dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu pendidikan, khususnya dalam menciptakan layanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

## REFERENSI

- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Astari, N., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pendidikan, Biaya Pendidikan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta PAB 8 Sampali. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 6(1), 79–91. <https://doi.org/10.51178/jsr.v6i1.2282>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro (UNDIP).
- Hasanah, S., Syahrudin, H., & U, H. (2022). Pengaruh Biaya Pendidikan dan Disiplin Belajar terhadap Prestasi Belajar Siswa MTS Al-Husna Pontianak Utara. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 11(9), 1194–1207. <https://doi.org/10.26418/jppk.v11i9.57733>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. In: *Manajemen Pemasaran*. In *Edisi Millenium, Jilid 1* (13th ed., Vol. 1, Issue 2). Erlangga.
- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: An empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 2(3), 287–306. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2007.012451>
- Margiyanti, I., & Maulia, S. T. (2023). Kebijakan Pendidikan Implementasi Program Wajib Belajar 12 Tahun. *Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 3(1), 199–208. <https://doi.org/10.55606/jupensi.v3i1.1509>
- Mulyono. (2010). *Konsep Pembiayaan Pendidikan* (Vol. 01, Issue 04). Ar-Ruzz Media.
- Nauraida, I. D., Sobri, A. Y., & Sultoni Sultoni. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 7(3), 293–316. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>
- Nurnaifah, I. I., & Razzaq, A. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Media Microsoft PowerPoint

- Terhadap Hasil Belajar Fisika. *Al-Irsyad Journal of Physics Education*, 1(1), 29–41. <https://doi.org/10.58917/ijpe.v1i1.9>
- Pakpahan, A. B., & Adhitya, W. R. (2023). Pengaruh Biaya Pendidikan, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smk Pab 2 Helvetia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 71–84. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.791>
- Pujiati, H., Widana, I. D. K. K., & Yusnaldi, Y. (2024). Pengaruh Citra Merek, Biaya Pendidikan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. *Kompleksitas : Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 13(2), 68–79. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol13no2.657>
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Saputri, N., Nadiya, & Amelia. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(5), 2268–2277. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1582>
- Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 8, 102–110. <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>
- Silviani, S., Badawi, B., & Widiana, C. F. (2025). Pengaruh Lingkungan Sekolah, Fasilitas, dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMKS Yami Waled Kabupaten Cirebon. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 574–584. <https://doi.org/10.55606/jaemb.v5i1.7544>
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* (Edisi Revi). Rineka Cipta.
- Subandi, S., & Hamid, M. S. (2021). Student Satisfaction, Loyalty, and Motivation As Observed From the Service Quality. *Journal of Management and Islamic Finance*, 1(1), 136–153. <https://doi.org/10.22515/jmif.v1i1.3552>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta.
- Susilawati, A. D., & Subroto, S. (2022). KEPUASAN MAHASISWA ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal ). *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 12, 4–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.598>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi Offset.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

**CC-BY-SA**