

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Data**

Penelitian ini dilakukan di *boarding school* As-Syifa dan *boarding school* Manba'ul Huda. SMP Islam Terpadu As-Syifa *Boarding School* Wanareja merupakan pondok pesantren yang telah mengembangkan model pendidikan terpadu yang mengedepankan landasan aqidah, ibadah dan akhlak, menerapkan proses pendidikan yang kreatif, inovatif dan inspiratif. Proses pendidikan dikembangkan dengan berbasis IT yang menganut nilai-nilai islam. Potensi setiap siswa dikembangkan melalui kegiatan ekstrakurikuler, kebiasaan bahasa arab dan inggris, serta pengajaran intensif tahsin dan tahfiz Al-Qur'an. SMPIT *boarding school* Assyifa Wanareja memiliki visi generasi visioner, menuju peradaban rabbani. Visi *boarding school* Assyifa yaitu: 1) menerapkan proses pendidikan terpadu yang kreatif, inovatif, dan inspiratif serta terintegrasi dengan nilai ke-Islaman, 2) menciptakan lingkungan pendidikan yang bernuansa ruhiyah, ilmiah, dan ukhuwah, 3) menghasilkan lulusan berkualitas standar nasional berbasis karakter dan kepribadian muslim visioner, 4) menumbuhkan pendidik dan tenaga kependidikan yang berkarakter handal dan profesional, 5) mengembangkan sistem manajemen dan pengelolaan pendidikan yang berbasis teknologi informasi, 6) menjalin kemitraan dan kerjasama global yang produktif dengan orangtua, masyarakat, dan pemerintah, 7) mewujudkan sarana dan prasarana pendidikan sesuai standar nasional, 8) menumbuhkan budaya hidup yang bersih, sehat, tertib, aman, rapi, dan indah.

SMP Manba'ul Huda merupakan pondok pesantren yang menyelenggarakan pengajaran semua mata pelajaran wajib sesuai kurikulum yang berlaku dan mata pelajaran tambahan agama Islam. Manba'ul Huda memiliki staf pengajar guru yang kompeten di bidangnya sehingga berkualitas dan termasuk guru terbaik di kota Bandung. Manba'ul Huda juga menyediakan berbagai fasilitas sekolah seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan, lapangan olahraga, mushola/masjid, kantin, dan lain-lain.

Peneliti menggunakan instrumen berupa angket untuk mendapatkan data tentang pokok penelitian. Angket yang terdiri dari 36 butir soal berupa pertanyaan dengan empat alternatif jawaban. Dengan rincian jumlah soal untuk variabel pelayanan teknologi informasi ( $X_1$ ) terdiri dari delapan item pertanyaan, variabel efisiensi pembiayaan ( $X_2$ ) terdiri dari dua belas item pertanyaan, dan untuk variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) terdiri dari enam belas item pertanyaan. Angket dengan 32 item soal tersebut direkapitulasi atau dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan persentasi jawaban responden pada setiap pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan pendidikan atau orang tua peserta didik. Sampel dalam penelitian ini yaitu 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda yang terdiri dari dua tingkatan yakni kelas 7 dan kelas 8.

## 2. Analisis Deskriptif

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel penelitian yang disajikan dengan statistik deskriptif. Jawaban yang diberikan responden akan dideskripsikan dalam bentuk nilai minimum, nilai maksimum, dan rata-ratanya. Hasil statistik deskriptif variabel penelitian ditunjukkan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2

**Tabel 4. 1** Statistik Deskriptif Variabel Penelitian di *Boarding School* Assyifa

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
Pelayanan Teknologi Informasi	160	16	28	24,2
Efisiensi Pembiayaan	160	27	62	36,5
Kepuasan Pelanggan	160	40	58	50,2

**Tabel 4. 2** Statistik Deskriptif Variabel Penelitian di Manba'ul Huda

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
Pelayanan Teknologi Informasi	160	23	32	26,45
Efisiensi Pembiayaan	160	31	44	37,68
Kepuasan Pelanggan	160	46	59	51,75

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

**a. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>)**

Analisis Deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh pada variabel pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dan Manba'ul Huda, maka peneliti mengukur pelayanan teknologi informasi dengan indikator-indikator yang meliputi keakuratan dan teruji kebenarannya (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), relevansi (*relevance*), dan akses untuk mendapatkan informasi<sup>1</sup>.

1) *Accurate*

Informasi yang diterima oleh pelanggan harus bebas dari kesalahan sehingga tujuan yang disampaikan jelas. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *accurate*, maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Hasil jawaban kuesioner keakuratan informasi di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4. 3** Tanggapan Responden di *Boarding School* Assyifa Terhadap Kuesioner *Accurate*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	73	50%	73	50%	0	0%	0	0%	511
X1.2	33	23%	113	77%	0	0%	0	0%	471
Skor Aktual									982
Skor Ideal: 4 × 2 × 146									1168

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *accurate*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>2</sup>. Skor

<sup>1</sup> Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189-196.

<sup>2</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

terendah untuk indikator *accurate* adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $146 = 292$  dan skor tertinggi adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $4$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $146 = 1168$  Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $876$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $219$  pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.1



Sumber: Hasil olah data (2022)

**Gambar 4. 1** Pengkategorian Indikator *Accurate Boarding School Assyifa*

Skor aktual dari indikator *accurate* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar  $982$ . Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.1 skor aktual sebesar  $982$  berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *accurate* sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa termasuk kategori sangat memuaskan.

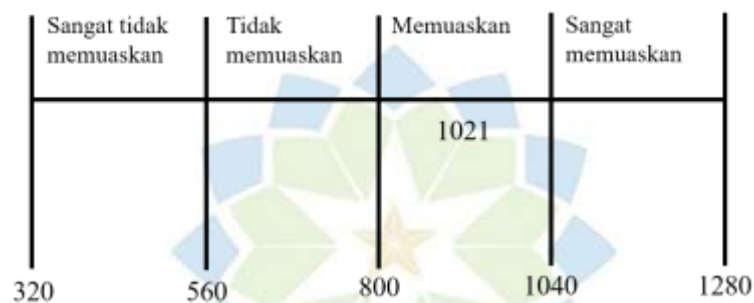
Hasil jawaban kuesioner keakuratan informasi di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4. 4** Tanggapan Responden Manba'ul Huda Terhadap Kuesioner *Accurate*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	69	43%	78	49%	13	8%	0	0%	536
X1.2	43	27%	79	49%	38	24%	0	0%	485
Skor Aktual									1021
Skor Ideal: $(4 \times 2 \times 160)$									1280

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *accurate*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>3</sup>. Skor terendah untuk indikator *accurate* adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 160 = 320$  dan skor tertinggi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 160 = 1280$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 960 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 240 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.2



**Gambar 4. 2** Pengkategorian Indikator *Accurate*

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *accurate* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1021. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.2 skor aktual sebesar 1021 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *accurate* sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda termasuk kategori memuaskan.

## 2) *Timelines*

Tepat waktu sebagai salahsatu indikator pelayanan teknologi informasi yang menentukan kecepatan informasi sampai kepada pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai pengaruh *timelines* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *timelines* di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.3 berikut:

<sup>3</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

**Tabel 4. 5** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Timelines* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.3	37	25%	86	59%	23	16%	0	0%	452
X1.4	20	14%	124	85%	2	1%	0	0%	456
Skor Aktual									908
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 146$ )									1168

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *timelines*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>4</sup>. Skor terendah untuk indikator *timelines* adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $146 = 292$  dan skor tertinggi adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $4$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $146 = 1168$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $876$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $219$  pengkategorian terdapat pada Gambar 4.6



**Tabel 4. 6** Pengkategorian Indikator *Timelines* di Assyifa

Skor aktual dari indikator *timelines* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar  $908$ . Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.6 skor aktual sebesar  $908$  berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *timelines* sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa termasuk kategori memuaskan.

Hasil jawaban kuesioner *timelines* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.7 berikut:

<sup>4</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

**Tabel 4. 7** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Timelines*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.3	22	14%	135	84%	3	2%	0	0%	499
X1.4	11	7%	136	85%	13	8%	0	0%	478
Skor Aktual									977
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 160$ )									1280

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *timelines*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>5</sup>. Skor terendah untuk indikator *timelines* adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $160 = 320$  dan skor tertinggi adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $4$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $160 = 1280$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $960$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $240$  pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.3



**Gambar 4. 3** Pengkategorian Indikator *Timelines*

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *timelines* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar  $977$ . Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.2 skor aktual sebesar  $977$  berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *timelines* sebagai salah satu kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

<sup>5</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

### 3) *Relevance*

Relevansi sebagai salahsatu indikator dari pelayanan teknologi informasi yang memiliki kebermanfaatan sehingga informasi yang disampaikan bermanfaat bagi pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai pengaruh *relevance* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *relevance* di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4. 8** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Relevance* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.5	18	12%	127	87%	1	1%	0	0%	455
X1.6	78	53%	67	46%	1	1%	0	0%	515
Skor Aktual									970
Skor Ideal (4 × 2 × 146)									1168

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlahh pengkategorikan untuk indikator *relevance*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>6</sup>. Skor terendah untuk indikator *relevance* adalah 2 (jumlah pertanyaan) × 1 (nilai skor terendah) × 146 = 292 dan skor tertinggi adalah 2 (jumlah pertanyaan) × 4 (nilai skor tertinggi) × 146 = 1168. Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 876 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 219 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.4

<sup>6</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19





**Gambar 4. 4** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Relevance*

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *relevance* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 970. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.4 skor aktual sebesar 970 berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *relevance* sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa termasuk kategori sangat memuaskan.

Hasil jawaban kuesioner *relevance* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4. 9** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Relevance*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.5	0	0%	107	67%	53	33%	0	0%	427
X1.6	0	0%	148	93%	12	8%	0	0%	468
Skor Aktual									895
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 160$ )									1280

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *relevance*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>7</sup>. Skor terendah untuk indikator *relevance* adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $160 = 320$  dan skor tertinggi adalah  $2$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $4$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $160 = 1280$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $960$  (skor

<sup>7</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 240 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.5



**Gambar 4. 5** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Relevance*

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *relevance* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 895. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.5 skor aktual sebesar 895 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *relevance* sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda termasuk kategori memuaskan.

#### 4) Akses Untuk Mendapatkan Informasi

Akses untuk mendapatkan informasi merupakan salahsatu indikator dari pelayanan sistem informasi yang memiliki hubungan dengan kemudahan mengakses informasi yang dibutuhkan pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai hubungan akses untuk mendapatkan informasi maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner akses untuk mendapatkan informasi di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4. 10** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Akses Untuk Mendapatkan Informasi di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.7	49	34%	97	66%	0	0%	0	0%	487
X1.8	76	52%	70	48%	0	0%	0	0%	514

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Skor Aktual									1001
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 146$ )									1168

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator akses untuk mendapatkan informasi. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>8</sup>. Skor terendah untuk indikator akses untuk mendapatkan informasi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 292$  dan skor tertinggi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 146 = 1168$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 876 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 219 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.6



**Gambar 4. 6** Pengkategorian Indikator Akses Untuk Mendapatkan Informasi di *boarding school* Assyifa

Skor aktual dari indikator akses untuk mendapatkan informasi sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1001. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.6 skor aktual sebesar 1001 berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator akses untuk mendapatkan informasi sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa termasuk kategori sangat memuaskan.

<sup>8</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

Hasil jawaban kuesioner akses untuk mendapatkan informasi di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4. 11** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Akses Untuk Mendapatkan Informasi di Manba'ul Huda

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.7	43	27%	110	69%	7	4%	0	0%	516
X1.8	11	7%	121	76%	28	18%	0	0%	463
Skor Aktual									979
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 160$ )									1280

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator akses untuk mendapatkan informasi. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>9</sup>. Skor terendah untuk indikator akses untuk mendapatkan informasi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 160 = 320$  dan skor tertinggi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 160 = 1280$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 960 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 240 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.7



**Gambar 4. 7** Pengkategorian Indikator Akses Untuk Mendapatkan Informasi

Skor aktual dari indikator akses untuk mendapatkan informasi sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 979. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar

<sup>9</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

4.7 skor aktual sebesar 979 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator akses untuk mendapatkan informasi sebagai salah satu kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda termasuk kategori memuaskan.

#### b. Analisis Deskriptif Variabel Efisiensi Pembiayaan

##### 1) Sumber Pembiayaan

Sumber pembiayaan pendidikan berkaitan dengan pihak-pihak yang memberikan subsidi dan sumbangan yang diterima oleh lembaga pendidikan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai sumber pembiayaan maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner sumber pembiayaan di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.12

**Tabel 4. 12** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Pembiayaan di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	70	48%	76	52%	0	0%	0	0%	508
X2.2	4	3%	141	97%	1	1%	0	0%	441
X2.3	3	2%	141	73%	2	1%	0	0%	439
Skor Aktual									1388
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 146$ )									1752

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator sumber pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>10</sup>. Skor terendah untuk indikator sumber pembiayaan adalah 3 (jumlah pertanyaan)  $\times$  1 (nilai skor terendah)  $\times$  146 = 438 dan skor tertinggi adalah 3 (jumlah pertanyaan)  $\times$  4 (nilai skor tertinggi)  $\times$  146 = 1752. Jadi intervalnya adalah

<sup>10</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

total range yaitu 1314 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 328,5 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.8



**Gambar 4.8** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Pembiayaan di Assyifa

Skor aktual dari indikator sumber pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1388. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.8 skor aktual sebesar 1388 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Assyifa pada indikator sumber pembiayaan sebagai salah satu bagian dari efisiensi pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

Hasil jawaban kuesioner sumber pembiayaan di *boarding school* Manba’ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Pembiayaan

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0%	139	87%	21	13%	0	0%	459
X2.2	54	34%	91	57%	15	9%	0	0%	519
X2.3	69	43%	80	50%	11	7%	0	0%	538
Skor Aktual									1516
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 160$ )									1920

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator sumber pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak

memuaskan<sup>11</sup>. Skor terendah untuk indikator sumber pembiayaan adalah 3 (jumlah pertanyaan)  $\times$  1 (nilai skor terendah)  $\times$  160 = 480 dan skor tertinggi adalah 3 (jumlah pertanyaan)  $\times$  4 (nilai skor tertinggi)  $\times$  160 = 1920. Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1440 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 360 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.9



**Gambar 4. 9** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Pembiayaan

Skor aktual dari indikator sumber pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1516. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.9 skor aktual sebesar 1516 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Manba’ul Huda pada indikator sumber pembiayaan sebagai salah satu bagian dari efisiensi pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

## 2) Pengelolaan Pembiayaan

Pengelolaan dana pendidikan sebagai salahsatu indikator efisiensi pembiayaan berhubungan dengan keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pembiayaan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai sumber pembiayaan maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba’ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner pengelolaan pembiayaan di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.14 berikut:

<sup>11</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

**Tabel 4. 14** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengelolaan Pembiayaan

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.4	38	26%	106	73%	2	1%	42	0%	474
X2.5	34	23%	70	48%	42	29%	97	0%	430
X2.6	44	30%	97	66%	5	3%	7	0%	477
X2.7	42	29%	97	66%	7	5%	0	0%	473
Skor Aktual									1854
Skor Ideal ( $4 \times 4 \times 146$ )									2336

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator pengelolaan pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>12</sup>. Skor terendah untuk indikator alokasi pembiayaan adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  1 (nilai skor terendah)  $\times$  146 = 584 dan skor tertinggi adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  4 (nilai skor tertinggi)  $\times$  146 = 2336. Jadi intervalnya adalah total range yaitu 1752 (skor tertinggi - skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $\frac{1752}{4}$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 438 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.10



**Gambar 4. 10** Pengkategorian Indikator Pengelolaan Pembiayaan di assyifa

Skor aktual dari indikator pengelolaan pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1854. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.10

<sup>12</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19



skor aktual sebesar 1854 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Assyifa pada indikator pengelolaan pembiayaan sebagai salah satu bagian dari efisiensi pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

Hasil jawaban kuesioner pengelolaan pembiayaan di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.15 berikut:

**Tabel 4. 15** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengelolaan Pembiayaan di Manba'ul Huda

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.4	15	9%	122	76%	23	14%	0	0%	472
X2.5	15	9%	107	67%	37	23%	1	1%	456
X2.6	15	9%	132	23%	13	8%	0	0%	482
X2.7	43	27%	81	1%	36	23%	0	0%	487
Skor Aktual									1897
Skor Ideal ( $4 \times 4 \times 160$ )									2560

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator pengelolaan pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>13</sup>. Skor terendah untuk indikator alokasi pembiayaan adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  1 (nilai skor terendah)  $\times$  160 = 640 dan skor tertinggi adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  4 (nilai skor tertinggi)  $\times$  160 = 2560. Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1920 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 480 pengkategorian, pada Gambar 4.11

<sup>13</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19



**Gambar 4. 11** Pengkategorian Indikator Pengelolaan Pembiayaan

Skor aktual dari indikator pengelolaan pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1897. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.11 skor aktual sebesar 1897 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Manba’ul Huda pada indikator pengelolaan pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

3) Alokasi Pembiayaan

Alokasi pembiayaan sebagai salah satu indikator pembiayaan pendidikan berkaitan dengan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pelanggan dengan fasilitas yang diperoleh. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai alokasi pembiayaan maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba’ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner alokasi pembiayaan di *boarding school* Assyifa pada Tabel 4.16

**Tabel 4. 16** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Alokasi Pembiayaan di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.8	49	34%	88	60%	9	6%	0	0%	479
X2.9	18	12%	125	86%	3	2%	0	0%	453
X2.10	14	10%	129	88%	3	2%	0	0%	449
X2.11	32	22%	111	76%	3	2%	0	0%	467
X2.12	5	3%	109	75%	32	22%	0	0%	411
Skor Aktual									2259
Skor Ideal (4 × 5 × 146)									2920

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator alokasi pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>14</sup>. Skor terendah untuk indikator alokasi pembiayaan adalah  $4 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 584$  dan skor tertinggi adalah  $4 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 5 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 146 = 2920$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 2336 ( $\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$ ) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 584 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.12 berikut:



**Gambar 4. 12** Pengkategorian Indikator Alokasi Pembiayaan di Assyifa

Skor aktual dari indikator alokasi pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 2259. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.12 skor aktual sebesar 2259 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Assyifa pada indikator alokasi pembiayaan sebagai salah satu bagian dari efisiensi pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner alokasi pembiayaan di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4. 17** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Alokasi Pembiayaan

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.8	0	0%	139	87%	20	13%	1	1%	458

<sup>14</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.9	59	37%	92	58%	9	6%	0	0%	530
X2.10	15	9%	123	77%	22	14%	0	0%	502
X2.11	0	0%	120	75%	40	25%	0	0%	440
X2.12	58	36%	63	39%	39	24%	0	0%	499
Skor Aktual									2429
Skor Ideal $4 \times 5 \times 160$									3200

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator alokasi pembiayaan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>15</sup>. Skor terendah untuk indikator alokasi pembiayaan adalah  $4$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $160 = 640$  dan skor tertinggi adalah  $4$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $5$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $160 = 3200$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $2560$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $640$  pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.13 berikut:



**Gambar 4. 13** Pengkategorian Indikator Alokasi Pembiayaan di *boarding school* Manba'ul Huda

Sumber: Hasil olah data (2022)

<sup>15</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

Skor aktual dari indikator alokasi pembiayaan sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 2429. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.13 skor aktual sebesar 2429 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Manba'ul Huda pada indikator alokasi pembiayaan sebagai salah satu bagian dari efisiensi pembiayaan termasuk kategori memuaskan.

### c. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

#### 1) *Tangible*

Berwujud merupakan salahsatu indikator kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas penyedia layanan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *tangible* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *tangible* di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4. 18** Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tangible di Assyifa

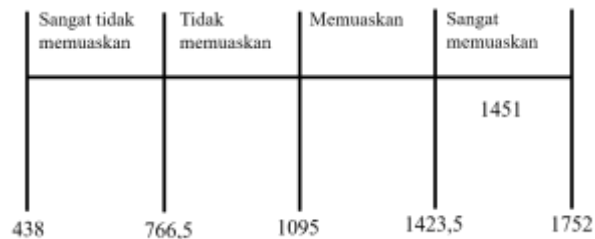
Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	62	42%	84	58%	0	0%	0	0%	500
X3.2	35	24%	110	75%	1	1%	0	0%	472
X3.3	42	29%	103	71%	1	1%	0	0%	479
Skor Aktual									1451
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 146$ )									1752

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *tangible*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>16</sup>. Skor terendah untuk indikator *tangible* adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 438$  dan skor tertinggi adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 146 = 1752$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1314 (skor

<sup>16</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 328,5 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.14



**Gambar 4. 14** Pengkategorian Indikator *Tangible* di Assyifa

Skor aktual dari indikator *tangible* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 1451. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.14 skor aktual sebesar 1451 berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Assyifa pada indikator *tangible* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori sangat memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner *tangible* di *boarding school* Manba’ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.19 berikut:

**Tabel 4. 19** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangible* di Manba’ulhuda

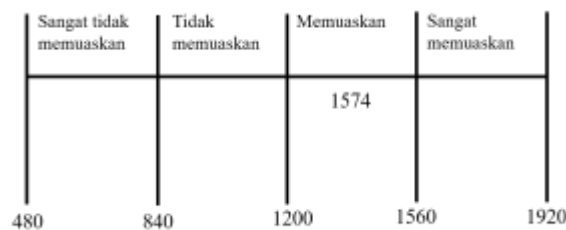
Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	69	43%	78	49%	13	8%	0	0%	536
X3.2	74	46%	79	49%	7	4%	0	0%	547
X3.3	32	20%	107	67%	21	13%	0	0%	491
Skor Aktual									1574
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 160$ )									1920

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *tangible*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>17</sup>. Skor terendah untuk indikator *tangible* adalah  $3$  (jumlah pertanyaan)  $\times$   $1$  (nilai skor

<sup>17</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

terendah)  $\times 160 = 480$  dan skor tertinggi adalah  $3$  (jumlah pertanyaan)  $\times 4$  (nilai skor tertinggi)  $\times 160 = 1920$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $1440$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $360$  pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.15



**Gambar 4. 15** Pengkategorian Indikator *Tangible* di Manba’ul Huda

Skor aktual dari indikator *tangible* sebagai pengaruh kepuasan pelanggan sebesar  $1574$ . Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.8 skor aktual sebesar  $1574$  berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* manba’ul Huda pada indikator *tangible* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

## 2) *Reliability*

*Reliability* sebagai salah satu indikator kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan respon pihak *boarding school* dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *reliability* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada  $146$  responden boarding school Assyifa dan  $160$  responden *boarding school* Manba’ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *reliability* di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.20 berikut:

**Tabel 4. 20** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.4	35	24%	108	74%	3	2%	0	0%	470
X3.5	68	47%	77	53%	1	1%	0	0%	505
Skor Aktual									975
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 146$ )									1168

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *reliability*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan. Skor terendah untuk indikator *reliability* adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 292$  dan skor tertinggi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 160 = 1168$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 876 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 219 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.16



**Gambar 4. 16** Pengkategorian Indikator Reliability di Assyifa

Skor aktual dari indikator *reliability* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 975. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.16 skor aktual sebesar 975 berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Assyifa pada indikator *reliability* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori sangat memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner *reliability* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.21 berikut:

**Tabel 4. 21** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.4	69	43%	76	48%	15	9%	0	0%	534
X3.5	0	0%	132	83%	28	18%	0	0%	452
Skor Aktual									986
Skor Ideal ( $4 \times 2 \times 160$ )									1280

Sumber: Hasil olah data (2022)



Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *reliability*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>18</sup>. Skor terendah untuk indikator *reliability* adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 160 = 320$  dan skor tertinggi adalah  $2 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 160 = 1280$  Jadi intervalnya adalah total range yaitu 960 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 240 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.17



**Gambar 4. 17** Pengkategorian Indikator Reliability di Manba’ul Huda

Skor aktual dari indikator *reliability* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 986. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.17 skor aktual sebesar 986 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di manba’ul Huda pada indikator *reliability* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

### 3) *Responsiveness*

*Responsiveness* sebagai salah satu indikator kepuasan pelanggan berkaitan dengan ketanggapan pihak *boarding school* dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *responsiveness* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba’ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *responsiveness* di *boarding school* Assyifa terdapat pada Tabel 4.22

<sup>18</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

**Tabel 4. 22** Tanggapan responden Terhadap Indikator *Responsiveness* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.6	37	25%	109	75%	0	0%	0	0%	475
X3.7	10	7%	134	92%	2	1%	0	0%	446
X3.8	11	8%	135	92%	0	0%	0	0%	449
X3.9	39	27%	107	73%	0	0%	0	0%	477
Skor Aktual									1847
Skor Ideal ( $4 \times 4 \times 146$ )									2336

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *responsiveness*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>19</sup>. Skor terendah untuk indikator *responsiveness* adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  1 (nilai skor terendah)  $\times$  146 = 584 dan skor tertinggi adalah 4 (jumlah pertanyaan)  $\times$  4 (nilai skor tertinggi)  $\times$  146 = 2336. Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1752 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 438 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.18 berikut:



**Gambar 4. 18** Pengkategorian Indikator Responsiveness di Assyifa

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *responsiveness* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 1847. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.18 skor aktual

<sup>19</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

sebesar 1847 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Assyifa pada indikator *responsiveness* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner *responsiveness* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.23 berikut:

**Tabel 4. 23** Tanggapan responden Terhadap Indikator *Responsiveness* di Manba'ul Huda

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.6	80	50%	80	50%	0	0%	0	0%	560
X3.7	31	19%	112	70%	17	11%	0	0%	494
X3.8	26	16%	134	84%	0	0%	0	0%	506
X3.9	3	2%	129	81%	28	18%	0	0%	455
Skor Aktual									2015
Skor Ideal (4 × 4 × 160)									2560

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *responsiveness*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>20</sup>. Skor terendah untuk indikator *responsiveness* adalah 4 (jumlah pertanyaan) × 1 (nilai skor terendah) × 160 = 640 dan skor tertinggi adalah 4 (jumlah pertanyaan) × 4 (nilai skor tertinggi) × 160 = 2560. Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1920 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 480 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.19 berikut:

<sup>20</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19



**Gambar 4. 19** Pengkategorian Indikator *Responsiveness*

Sumber: Hasil olah data (2022)

Skor aktual dari indikator *responsiveness* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 2015. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.19 skor aktual sebesar 2015 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Manba’ul Huda pada indikator *responsiveness* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

4) *Emphaty*

Empati sebagai salah tua indikator kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perasaan empati pihak *boarding school* kepada pelanggan yang mengalami masalah ataupun kesulitan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *emphaty* maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba’ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *emphaty* di *boarding school* Assyifa terdapat pada Tabel 4.24

**Tabel 4. 24** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Emphaty* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.10	37	25%	108	74%	1	1%	0	0%	474
X3.11	5	3%	111	76%	30	21%	0	0%	413
X3.12	32	22%	113	77%	1	1%	0	0%	469
X3.13	34	23%	110	75%	2	1%	0	0%	470
Skor Aktual									1826
Skor Ideal (4 × 4 × 146)									2336

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *emphaty*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan. Skor terendah untuk indikator *emphaty* adalah  $4 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 584$  dan skor tertinggi adalah  $4 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 146 = 2336$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1752 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 438 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.20



**Gambar 4. 20** Pengkategorian Indikator Emphaty di Assyifa

Skor aktual dari indikator *emphaty* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 1826. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.20 skor aktual sebesar 1826 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Assyifa pada indikator *emphaty* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner *emphaty* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.25 berikut:

**Tabel 4. 25** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Emphaty*

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.10	26	16%	106	66%	28	18%	0	0%	478
X3.11	34	21%	101	63%	25	16%	0	0%	489
X3.12	0	0%	120	75%	40	25%	0	0%	440
X3.13	69	43%	66	41%	25	16%	0	0%	524

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Skor Aktual									1931
Skor Ideal ( $4 \times 4 \times 160$ )									2560

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *emphaty*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan. Skor terendah untuk indikator *emphaty* adalah  $4$  (jumlah pertanyaan)  $\times 1$  (nilai skor terendah)  $\times 160 = 640$  dan skor tertinggi adalah  $4$  (jumlah pertanyaan)  $\times 4$  (nilai skor tertinggi)  $\times 160 = 2560$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu  $1920$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu  $4$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $480$  pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.21



**Gambar 4. 21** Pengkategorian Indikator *Emphaty*

Skor aktual dari indikator *emphaty* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 1931. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.21 skor aktual sebesar 1931 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Manba'ul Huda pada indikator *emphaty* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

##### 5) Assurance

*Assurance* merupakan salahsatu indikator kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kepastian pelayanan *boarding school* memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai *assurance* maka

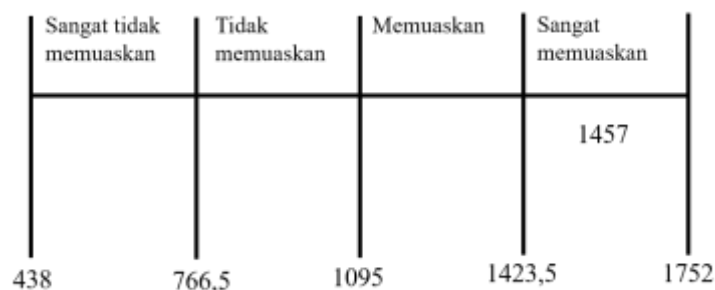
peneliti menyebarkan kuesioner kepada 146 responden *boarding school* Assyifa dan 160 responden *boarding school* Manba'ul Huda. Adapun Hasil jawaban kuesioner *assurance* di *boarding school* Assyifa dicantumkan dalam Tabel 4.26

**Tabel 4. 26** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Assurance* di Assyifa

Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.14	31	21%	115	79%	0	0%	0	0%	469
X3.15	73	50%	73	50%	0	0%	0	0%	511
X3.16	39	27%	107	73%	0	0%	0	0%	477
Skor Aktual									1457
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 146$ )									1752

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *assurance*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>21</sup>. Skor terendah untuk indikator *assurance* adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 146 = 438$  dan skor tertinggi adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 146 = 1752$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1314 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 328,5 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.22



**Gambar 4. 22** Pengkategorian Indikator *Assurance* di Assyifa

<sup>21</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19

Skor aktual dari indikator *assurance* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 1457. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.22 skor aktual sebesar 1457 berada di kategori sangat memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di *boarding school* Assyifa pada indikator *assurance* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

Adapun Hasil jawaban kuesioner *assurance* di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan dalam Tabel 4.27 berikut:

**Tabel 4. 27** Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Assurance*

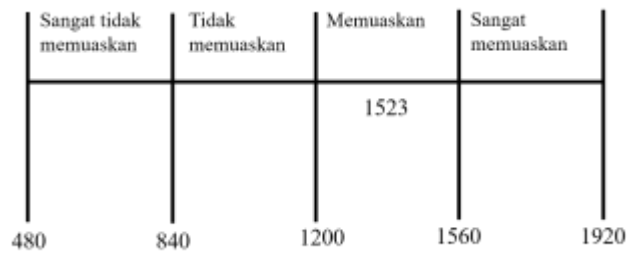
Item Pertanyaan	Skor Jawaban								Skor
	4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.14	0	0%	134	84%	26	16%	0	0%	454
X3.15	43	27%	102	64%	15	9%	0	0%	508
X3.16	95	59%	52	33%	12	8%	1	1%	561
Skor Aktual									1523
Skor Ideal ( $4 \times 3 \times 160$ )									1920

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator *assurance*. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan<sup>22</sup>. Skor terendah untuk indikator *assurance* adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 160 = 480$  dan skor tertinggi adalah  $3 \text{ (jumlah pertanyaan)} \times 4 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 160 = 1920$ . Jadi intervalnya adalah total *range* yaitu 1440 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 4 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 360 pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 4.23

<sup>22</sup> Hadi, Sutrisno. 1991. Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset, h. 19





**Gambar 4. 23** Pengkategorian Indikator Assurance

Skor aktual dari indikator *assurance* sebagai salahsatu kepuasan pelanggan sebesar 1523. Jika dilihat dari pengkategorian Gambar 4.23 skor aktual sebesar 1523 berada di kategori memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden di Manba'ul Huda pada indikator *assurance* sebagai salah satu bagian dari kepuasan pelanggan termasuk kategori memuaskan.

## **B. Hasil Analisis Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Tujuan dilakukan uji validitas yaitu untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang telah disebar kepada responden. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi pearson dengan cara mengkolerasikan setiap skor item dengan total item skornya. Total item skor merupakan jumlah dari seluruh item pernyataan yang ada pada suatu variabel. Suatu item dinyatakan valid atau tidak bisa dilakukan dengan dua cara yaitu:

Cara kesatu:

Jika nilai  $sig. < 0,05$  maka item valid

Jika nilai  $sig. > 0,05$  maka item tidak valid

Cara kedua:

Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  amaka item valid

Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  amaka item tidak valid

$r_{tabel}$  pada penelitian ini yaitu sebesar 0,155 yang diperoleh dari rumus  $Df = n - 2 = 160 - 2 = 158$  dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada tiga variabel yaitu pelayanan teknologi informasi ( $X_1$ ), efisiensi pembiayaan ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ )

1) Validitas Variabel Pelayanan Teknologi Informasi ( $X_1$ )

Variabel pelayanan teknologi informasi terdiri dari 8 pertanyaan. Hasil pengujian data terdapat dalam Tabel 4.28

**Tabel 4. 28** Hasil Uji Validitas Pelayanan Teknologi Informasi

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,727	0,155	Valid
2	0,86	0,155	Valid
3	0,192	0,155	Valid
4	0,398	0,155	Valid
5	0,71	0,155	Valid
6	0,598	0,155	Valid
7	0,203	0,155	Valid
8	0,331	0,155	Valid

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.28 diperoleh informasi bahwa hasil uji validitas terhadap 8 pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan teknologi informasi dinyatakan valid dengan nilai terendah terdapat pada pertanyaan nomor 3 yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  0,192, berkaitan dengan kecepatan pelayanan sistem informasi di *boarding school*. Sedangkan nilai validasi tertinggi adalah pertanyaan nomor dua yang memiliki nilai r hitung 0,86 lebih besar dibanding r tabelnya yaitu 0,155. Berkaitan dengan kemampuan sistem informasi di *boarding school* yang menghasilkan informasi secara akurat dan bebas dari kekeliruan.

2) Validitas Variabel Efisiensi Pembiayaan ( $X_2$ )

Variabel efisiensi pembiayaan terdiri dari 12 pertanyaan. Hasil pengujian dalat dicantumkan dalam Tabel 4.29 berikut:

**Tabel 4. 29** Hasil Uji Variabel Efisiensi Pembiayaan

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,433	0,155	Valid
2	0,678	0,155	Valid
3	0,704	0,155	Valid
4	0,412	0,155	Valid
5	0,533	0,155	Valid
6	0,392	0,155	Valid

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
7	0,861	0,155	Valid
8	0,448	0,155	Valid
9	0,571	0,155	Valid
10	0,267	0,155	Valid
11	0,380	0,155	Valid
12	0,790	0,155	Valid

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.29 diperoleh informasi bahwa hasil uji validitas terhadap 12 pertanyaan yang berhubungan dengan variabel efisiensi pembiayaan dinyatakan valid dengan nilai terendah terdapat pada pertanyaan nomor 10 yang memiliki nilai r hitung 0,267 lebih besar dengan nilai r tabelnya yaitu 0,155. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan akuntabilitas biaya *boarding school*, sedangkan nilai validitas tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 7 yang memiliki nilai r hitung 0,861 lebih besar dibandingkan r tabelnya sebesar 0,155 yang berkaitan dengan biaya pendidikan yang digunakan secara efisien dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan pengembangan fasilitas untuk menunjang kegiatan pembelajaran.

### 3) Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ )

Variabel kepuasan pelanggan terdiri dari 16 pertanyaan. Hasil pengujian data dicantumkan pada Tabel 4.30

**Tabel 4. 30** Hasil Uji Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,727	0,155	Valid
2	0,722	0,155	Valid
3	0,238	0,155	Valid
4	0,617	0,155	Valid
5	0,46	0,155	Valid
6	0,749	0,155	Valid
7	0,167	0,155	Valid
8	0,228	0,155	Valid
9	0,368	0,155	Valid
10	0,446	0,155	Valid
11	0,236	0,155	Valid
12	0,327	0,155	Valid

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
13	0,574	0,155	Valid
14	0,375	0,155	Valid
15	0,744	0,155	Valid
16	0,835	0,155	Valid

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.30 diperoleh informasi bahwa hasil uji validitas terhadap 16 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dengan nilai terendah terdapat pada pertanyaan nomor 7 yang memiliki nilai r hitung 0,167 lebih besar dari nilai r tabelnya sebesar 0,155. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan pelayanan administrasi *boarding school* yang kurang cepat, sedangkan nilai validitas tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 16 yang memiliki nilai r hitung sebesar 0,835 lebih besar dibandingkan dengan r tabelnya sebesar 0,155 yang berkaitan dengan perasaan orang tua merasa senang dan tenang ketika menyekolahkan anaknya di *boarding school*.

Berdasarkan tiga tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 36 butir pertanyaan yang valid dan 0 item pertanyaan yang tidak valid. Kesimpulan tersebut diperoleh dari perbandingan antara r hitung dengan r tabel, dengan 36 pertanyaan tersebut terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel pelayanan teknologi informasi, 12 pertanyaan untuk variabel efisiensi pembiayaan, dan 16 pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner, kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan tetap stabil dan konsisten jika dilakukan pengisian ulang pada kuesioner tersebut. Hasil uji reliabilitas dicantumkan dalam Tabel 4.31 berikut:

**Tabel 4. 31** Hasil Uji Reliabilitas

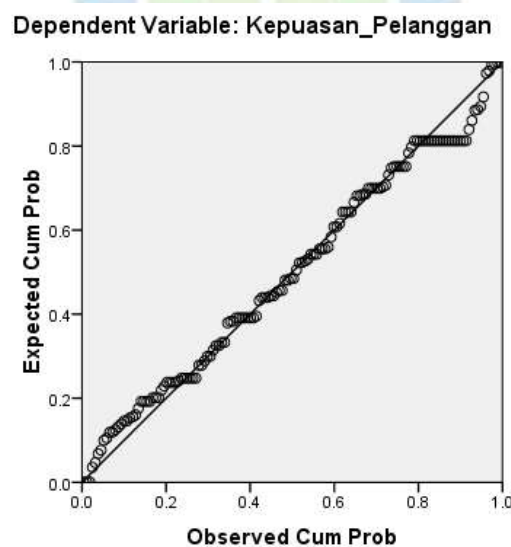
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
Pelayanan teknologi informasi	0,754	0,6	Reliabel
Efisiensi pembiayaan	0,895	0,6	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,868	0,6	Reliabel

Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil analisis pada Tabel 4.31 nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel pelayanan teknologi informasi (X1) adalah 0,754 sehingga dinyatakan reliabel, variabel efisiensi pembiayaan (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,895 sehingga dinyatakan reliabel, dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,868 yang dapat dinyatakan reliabel.

### C. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diteliti memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *one sample Kolmogorov-Smirnov test*. Dengan nilai signifikansi 5% atau, 0,05 jika nilai dari hasil uji signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Namun, jika hasil uji signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas di *boarding school* Assyifa dicantumkan pada Gambar 4.24



**Gambar 4. 24** Hasil Uji Normalitas P-Plot *Boarding School* Assyifa

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil dari grafik P-Plot Gambar 4.24 menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel dependent minat (Y) memenuhi Uji normalitas.

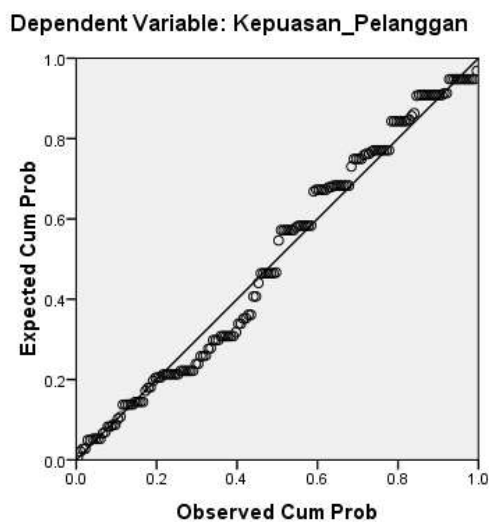
**Tabel 4. 32** Hasil Uji Normalitas One Sample K-S *Boarding School Assyifa*

		Unstandardized Residual
N		146
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39128646
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		1.250
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olah data SPSS

Hasil data pada Tabel 4.32 menunjukkan bahwa pada kolom *kolmogorov-smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,050 yaitu sebesar 0,088. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.



**Gambar 4. 25** Hasil Uji Normalitas P-Plot *boarding school* Manba’ul Huda

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil dari grafik P-Plot Gambar 4.25 menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel *dependent* minat (Y) memenuhi Uji normalitas.

**Tabel 4. 33** Hasil Uji Normalitas One Sample K-S di *Boarding School* Maba'ulhuda

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.74030049
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		1.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.181

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil data pada Tabel 4.33 menunjukkan bahwa pada kolom *kolmogorov-smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,050 yaitu sebesar 0,181. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

## 2. Hasil Uji Multikoleniaritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*. Namun jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas. Cara menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Dengan kriteria nilai *tolerance* diatas 0,1 dan VIF dibawah 10 maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian uji multikolinieritas di *boarding school* Assyifa dapat dilihat pada Tabel 4.34

**Tabel 4. 34** Hasil Uji Multikolinieritas di *Boarding School* di *boarding school* Assyifa

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1								
	(Constant)	11.867	3.060		3.878			
	Pelayanan_Teknologi_ Informasi	.974	.118	.557	8.272	.000	.674	1.484
	Efisiensi_Pembiayaan	.375	.091	.276	4.096	.000	.674	1.484

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil pengujian pada Tabel 4.34 menunjukkan bahwa nilai korelasi antar variabel *independent* yaitu variabel pelayanan teknologi informasi (X1) dan variabel efisiensi pembiayaan (X2) mempunyai nilai output VIF yang sama yaitu sebesar  $1,484 < 10$  dan nilai output *tolerance* masing-masing variabel juga menunjukkan angka yang sama yaitu  $0,674 > 0,1$  jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel *independent* yang diteliti.

**Tabel 4. 35** Hasil Uji Multikolinieritas di *Boarding School* Manba'ul Huda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan_Teknologi_Informasi	.524	1.908
	Efisiensi_Pembiayaan	.524	1.908

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

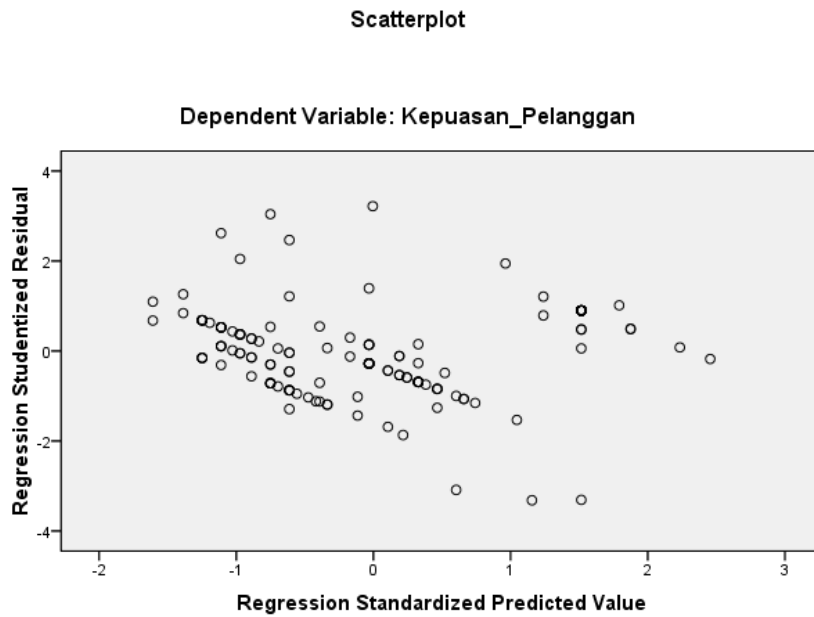
Hasil pengujian pada Tabel 4.35 menunjukkan bahwa nilai korelasi antar variabel independent yaitu variabel pelayanan teknologi informasi (X1) dan variabel efisiensi pembiayaan (X2) mempunyai nilai output VIF yang sama yaitu sebesar  $1,908 < 10$  dan nilai output *tolerance* masing-masing variabel juga menunjukkan angka yang sama yaitu  $0,524 > 0,1$  jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel *independent* yang diteliti.

### 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan *variance* dari suatu residual ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik, maka disebut homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas pada model regresi di *boarding school* Assyifa dapat dilihat pada Gambar 4.26

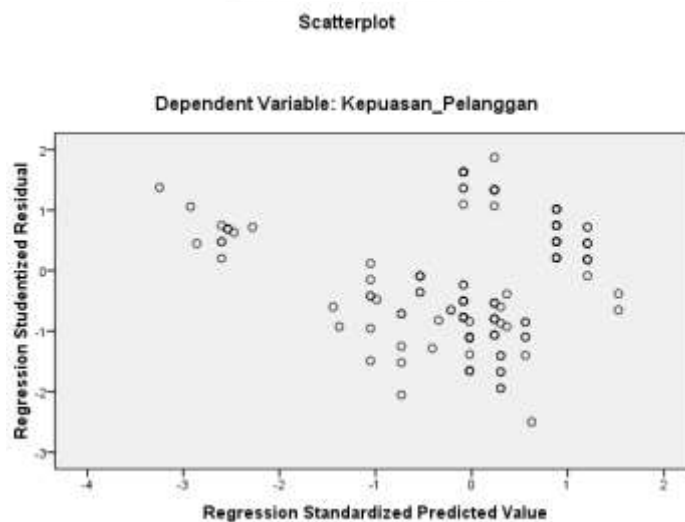


**Gambar 4. 26** Hasil Uji Heteroskedastisitas di *Boarding School Assyifa*



Sumber: Hasil olah data SPSS

Grafik Scatter plot pada Gambar 4.26 menunjukkan bahwa titik-titik pada diagram tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan baik, baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.



**Gambar 4. 27** Hasil Uji Heteroskedastisitas di *Boarding School Manba'ul Huda*

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Grafik Scatter plot pada Gambar 4.27 menunjukkan bahwa titik-titik pada diagram tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan baik, baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### D. Pengujian Hipotesis Penelitian

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independent yaitu pelayanan teknologi informasi (X1) dan efisiensi pembiayaan (X2) terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji regresi linier berganda diuji dengan uji yaitu uji parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan uji f yaitu uji serentak (bersama-sama) yang diberikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

##### 1. Uji-t (Parsial)

Uji t atau uji koefisien regresi parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel *independent* secara parsial dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Berikut hasil uji t di *boarding school* Assyifa yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.36

**Tabel 4. 36** Hasil Uji t Parsial di *Boarding School* Assyifa

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.867	3.060		3.878	.000
	Pelayanan_Teknologi_Informasi	.974	.118	.557	8.272	.000
	Efisiensi_Pembiayaan	.375	.091	.276	4.096	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sebagai berikut:

**a) Hasil Uji-t Variabel Pelayanan Teknologi Informasi ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Variabel pelayanan teknologi informasi memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar 8,272 lebih besar dari nilai t-tabel  $df = n - 2 = 146 - 2 = 144$  sebesar 1,976. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa

**b) Hasil Uji-t Variabel Efisiensi Pembiayaan ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Variabel pelayanan teknologi informasi memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar 4,09 lebih besar dari nilai t-tabel  $df = n - 2 = 146 - 2 = 144$  sebesar 1,976. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa

Adapun hasil uji t di *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan pada Tabel 4.37 berikut:

**Tabel 4. 37** Hasil Uji t Parsial di *Boarding School* Manba'ul Huda

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
COEFFICIENTS<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.332	3.048		5.030	.000
	Pelayanan_Teknologi_Informasi	1.107	.171	.527	6.486	.000
	Efisiensi_Pembiayaan	.222	.092	.195	2.400	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sebagai berikut :

**a) Hasil Uji-t Variabel Pelayanan Teknologi Informasi ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Variabel pelayanan teknologi informasi memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar 6,486 lebih besar dari nilai t-tabel  $df = n - 2 = 160 - 2 = 158$  sebesar 1,97. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda.

**b) Hasil Uji-t Variabel Efisiensi Pembiayaan ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Variabel pelayanan teknologi informasi memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05 sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar 2,400 lebih besar dari nilai t-tabel  $df = n - 2 = 160 - 2 = 158$  sebesar 1,97. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda

**2. Uji F (Simultan)**

Uji f digunakan untuk mengetahui variabel *independent* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif terhadap variabel *dependent* yang diteliti. Hasil uji f untuk *boarding school* Assyifa dapat dilihat dari Tabel 4.38

**Tabel 4. 38** Hasil Uji f (simultan) di *Boarding School* Assyifa

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1065.977	2	532.988	91.923	.000 <sup>a</sup>
	Residual	829.146	143	5.798		
	Total	1895.123	145			

a. Predictors: (Constant), Efisiensi\_Pembiayaan, Pelayanan\_Teknologi\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil output spss pada tabel Anova menunjukkan bahwa variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan memiliki nilai f hitung sebesar 91,923 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai F hitung lebih besar dari F tabel 91,923 >

( $dk = n - 2 = 146 - 2 = 144$ )  $\rightarrow 3,058$  dan nilai signifikansi pada variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa

Adapun hasil uji f untuk *boarding school* Manba'ul Huda dapat dilihat dari Tabel 4.39 berikut:

**Tabel 4. 39** Hasil Uji f (simultan) di *Boarding School* Manba'ul Huda

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1873.358	2	936.679	66.112	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2224.386	157	14.168		
	Total	4097.744	159			

a. Predictors: (Constant), Efisiensi\_Pembiayaan, Pelayanan\_Teknologi\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Hasil output spss pada tabel Anova menunjukkan bahwa variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan memiliki nilai f hitung sebesar 66,112 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai F hitung lebih besar dari F tabel  $66,112 > (dk = n - 2 = 160 - 2 = 158) \rightarrow 3,05$  dan nilai signifikansi pada variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda.

### 3. Koefisien Determinasi (Uji $R_2$ )

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berikut hasil uji determinasi untuk *boarding school* Assyifa pada Tabel 4.40

**Tabel 4. 40** Koefisien Determinasi (Uji R2) di *Boarding School Assyifa*

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 <sup>a</sup>	.562	.556	2.408

a. Predictors: (Constant), Efisiensi\_Pembiayaan, Pelayanan\_Teknologi\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Tabel 4.40 menunjukkan perolehan nilai *Adjusted R square* (R2) sebesar 0,556 = 55,6% maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 55,6% sedangkan sisanya sebesar 44,4% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

Adapun hasil uji determinasi untuk *boarding school* Manba'ul Huda dicantumkan pada Tabel 4.41 berikut:

**Tabel 4. 41** Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R2) di *Boarding School*  
Manba'ul Huda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 <sup>a</sup>	.457	.450	3.764

a. Predictors: (Constant), Efisiensi\_Pembiayaan, Pelayanan\_Teknologi\_Informasi

UNIVERSITAS ISLAM SUNAN GUNUNG DJATI

Sumber: Hasil olah data SPSS (2022)

Tabel diatas menunjukkan perolehan nilai *Adjusted R square* (R2) sebesar 0,45 = 45% maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda sebesar 45% sedangkan sisanya sebesar 55% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

#### **E. Hasil Analisis Angket**

Sebelum memasuki pembahasan terdapat hasil analisis angket yang memuat nilai-nilai dari hasil responden, nilai-nilai tersebut dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 42** Total Nilai Jawaban Responden dari Indikator Pelayanan Teknologi Informasi di *Boarding School* Assyifa

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Keakuratan dan teruji kebenaran informasi	Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> dapat menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan dengan akurat?	536	SM	43%
				M	49%
				TM	8%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> menghasilkan informasi yang akurat dan bebas dari kekeliruan?	485	SM	27%
				M	49%
				TM	24%
				STM	0%
2	Tepat waktu	Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> dapat memberikan pelayanan secara cepat?	499	SM	14%
				M	84%
				TM	2%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> belum menyediakan informasi yang terbaru dengan tepat waktu?	478	SM	7%
				M	85%
				TM	8%
				STM	0%
3	Relevansi	Apakah pihak <i>Boarding School</i> kurang memahami masalah kebutuhan sistem informasi pelanggan?	427	SM	0%
				M	67%
				TM	33%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> belum menyediakan informasi yang lengkap?	468	SM	0%
				M	93%
				TM	8%
				STM	0%
4	Akses mendapatkan informasi	Apakah sistem informasi yang tersedia di <i>Boarding School</i> belum didukung dengan jaringan komunikasi yang memadai dan stabil?	516	SM	27%
				M	69%
				TM	4%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di <i>Boarding School</i> memiliki	463	SM	7%
				M	76%

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
		kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan?		TM	18%
				STM	0%

Sumber: Hasil olah data (2022)

Keterangan

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.43, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden presentase terendah dari indikator tepat waktu dengan total nilai 452 dan yang tertinggi terdapat pada indikator relevansi dengan total nilai sebesar 515.

**Tabel 4. 43** Total Nilai Jawaban Responden dari Indikator Pelayanan Teknologi Informasi di *Boarding School* Manba'ul Huda

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Keakuratan dan teruji kebenaran informasi	Apakah sistem informasi di Boarding School dapat menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan dengan akurat?	511	SM	50%
				M	50%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di Boarding School menghasilkan informasi yang akurat dan bebas dari kekeliruan?	471	SM	23%
				M	77%
TM	0%				
2	Tepat waktu	Apakah sistem informasi di Boarding School dapat memberikan pelayanan secara cepat?	452	SM	25%
				M	59%
				TM	16%
				STM	0%
	Apakah sistem informasi di Boarding School belum menyediakan informasi yang terbaru dengan tepat waktu?	456	SM	14%	
			M	85%	
			TM	1%	
			STM	0%	



No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
3	Relevansi	Apakah pihak Boarding School kurang memahami masalah kebutuhan sistem informasi pelanggan?	455	SM	12%
				M	87%
				TM	1%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di Boarding School belum menyediakan informasi yang lengkap?	515	SM	53%
				M	46%
				TM	1%
				STM	0%
4	Akses mendapatkan informasi	Apakah sistem informasi yang tersedia di Boarding School belum didukung dengan jaringan komunikasi yang memadai dan stabil?	487	SM	34%
				M	66%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah sistem informasi di Boarding School memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan?	514	SM	52%
				M	48%
				TM	0%
				STM	0%

Sumber: Hasil olah data (2022)

#### Keterangan

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.42, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden presentase terendah dari indikator relevansi dengan total nilai 427 dan yang tertinggi terdapat pada indikator keakuratan dan teruji kebenaran informasi dengan total nilai sebesar 536.

**Tabel 4. 44** Total Nilai Jawaban Responden Indikator Efisiensi Pembiayaan di *Boarding School Assyifa*

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Sumber pembiayaan		459	SM	0%
				M	87%

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase		
2	Pengelolaan pembiayaan	Apakah Bapak/Ibu membayar SPP di Boarding School ini?		TM	13%		
				STM	0%		
		Apakah boarding school bisa menerima sumbangan dari pihak ke-3?	519	SM	34%		
				M	57%		
				TM	9%		
				STM	0%		
		Apakah diperlukan peran komite untuk ikut serta mensupport pembiayaan program-program boarding school ini?	538	SM	43%		
				M	50%		
				TM	7%		
				STM	0%		
		2	Pengelolaan pembiayaan	Apakah biaya pendidikan telah dikelola secara efektif dimana semua program yang ditargetkan dapat mencapai hasil yang sudah ditetapkan?	472	SM	9%
						M	76%
TM	14%						
STM	0%						
Apakah biaya pendidikan belum dikelola secara adil sehingga belum ada kesempatan sosial yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas?	456			SM	9%		
				M	67%		
				TM	23%		
				STM	1%		
Apakah biaya pendidikan telah dikelola secara merata sehingga penggunaan dana publik tidak hanya terkonsentrasi pada kelompok tertentu?	482			SM	9%		
				M	83%		
				TM	8%		
				STM	0%		
Apakah biaya pendidikan belum digunakan secara efisien dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan pengembangan fasilitas untuk menunjang kegiatan pembelajaran?	487	SM	27%				
		M	51%				
		TM	23%				
		STM	0%				
3	Alokasi pembiayaan	Apakah biaya pendidikan yang dikeluarkan selama	458	SM	0%		
				M	87%		

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
		sekolah di Boarding School telah belum sesuai dengan program pendidikan yang diharapkan?		TM	13%
				STM	1%
		Apakah biaya yang Bapak/Ibu keluarkan sebanding dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Boarding School?	530	SM	37%
				M	58%
				TM	6%
				STM	0%
		Apakah program yang diterapkan di boarding school sudah memenuhi kebutuhan pendidikan Putra/Putri Bapak/Ibu?	473	SM	9%
				M	77%
				TM	14%
				STM	0%
		Apakah akuntabilitas biaya boarding school dapat diterima?	440	SM	0%
				M	75%
				TM	25%
				STM	0%
		Apakah transparansi biaya di boarding school dapat diakses?	499	SM	36%
				M	39%
				TM	24%
				STM	0%

Sumber: Hasil olah data (2022)

#### Keterangan

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.45, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden dengan presentase terendah dari indikator alokasi pembiayaan mengenai transparansi pembiayaan dengan total nilai 411 dan yang tertinggi terdapat pada indikator sumber pembiayaan dengan total nilai sebesar 508.

**Tabel 4. 45** Total Nilai Jawaban Responden Indikator Efisiensi Pembiayaan di  
*Boarding School Manba'ul Huda*

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Sumber pembiayaan	Apakah Bapak/Ibu membayar SPP di Boarding School ini?	508	SM	48%
				M	52%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah boarding school bisa menerima sumbangan dari pihak ke-3?	441	SM	3%
				M	97%
				TM	1%
				STM	0%
		Apakah diperlukan peran komite untuk ikut serta mensupport pembiayaan program-program boarding school ini?	439	SM	2%
				M	97%
				TM	1%
				STM	0%
2	Pengelolaan pembiayaan	Apakah biaya pendidikan telah dikelola secara efektif dimana semua program yang ditargetkan dapat mencapai hasil yang sudah ditetapkan?	474	SM	26%
				M	73%
				TM	1%
				STM	0%
		Apakah biaya pendidikan belum dikelola secara adil sehingga belum ada kesempatan sosial yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas?	430	SM	23%
				M	48%
				TM	29%
				STM	0%
		Apakah biaya pendidikan telah dikelola secara merata sehingga penggunaan dana publik tidak hanya terkonsentrasi pada kelompok tertentu?	477	SM	30%
				M	66%
				TM	3%
				STM	0%
		Apakah biaya pendidikan belum digunakan secara efisien dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan pengembangan fasilitas untuk menunjang kegiatan pembelajaran?	473	SM	29%
				M	66%
				TM	5%
				STM	0%

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
3	Alokasi pembiayaan	Apakah biaya pendidikan yang dikeluarkan selama sekolah di Boarding School telah belum sesuai dengan program pendidikan yang diharapkan?	479	SM	34%
				M	60%
				TM	6%
				STM	0%
		Apakah biaya yang Bapak/Ibu keluarkan sebanding dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Boarding School?	453	SM	12%
				M	86%
				TM	2%
				STM	0%
		Apakah program yang diterapkan di boarding school sudah memenuhi kebutuhan pendidikan Putra/Putri Bapak/Ibu?	449	SM	10%
				M	88%
				TM	2%
				STM	0%
		Apakah akuntabilitas biaya boarding school dapat diterima?	467	SM	22%
				M	76%
				TM	2%
				STM	0%
Apakah transparansi biaya di boarding school dapat diakses?	411	SM	3%		
		M	75%		
		TM	22%		
		STM	0%		

Sumber: Hasil olah data (2022)

#### Keterangan

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.46, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden dengan presentase terendah dari indikator alokasi pembiayaan dengan total nilai 440 dan yang tertinggi terdapat pada indikator sumber pembiayaan dengan total nilai sebesar 538.

**Tabel 4. 46** Total Nilai Jawaban Responden Indikator Kepuasan Pelanggan di  
*Boarding School Assyifa*

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Berwujud	Apakah penampilan karyawan sesuai dengan aturan di Boarding School?	536	SM	43%
				M	49%
				TM	8%
				STM	0%
		Apakah tempat pelayanan administrasi Boarding School bersih dan nyaman?	547	SM	46%
				M	49%
				TM	4%
				STM	0%
		Apakah sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan belum memadai?	491	SM	20%
M	67%				
TM	13%				
STM	0%				
2	Kehandalan	Apakah respon pihak Boarding School dalam pelayanan dilakukan dengan cepat?	534	SM	43%
				M	48%
				TM	9%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelanggan?	452	SM	0%
				M	83%
				TM	18%
				STM	0%
3	Ketanggapan	Apakah penyampaian informasi dari pihak Boarding School diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti?	560	SM	50%
				M	50%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah pelayanan administrasi Boarding School kurang cepat?	494	SM	19%
				M	70%
				TM	11%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School bersedia membantu keperluan pelanggan dengan sigap?	506	SM	16%
				M	84%
				TM	0%
				STM	0%
			455	SM	2%

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
		Apakah respon dilakukan dengan kurang baik oleh Boarding School apabila ada keluhan?		M	81%
				TM	18%
				STM	0%
4	Empati	Apakah staf/pegawai Boarding School secara khusus memberikan perhatian dan akrab pada pelanggan?	478	SM	16%
				M	66%
				TM	18%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School kurang mengutamakan kepentingan pelanggan?	489	SM	21%
				M	63%
				TM	16%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School tidak memberikan kemudahan untuk dihubungi?	440	SM	0%
				M	75%
				TM	25%
				STM	0%
Apakah pihak Boarding School memahami kebutuhan pelanggan?	524	SM	43%		
		M	41%		
		TM	16%		
		STM	0%		
5	Keyakinan	Apakah pihak Boarding School memberikan informasi biaya kurang jelas?	454	SM	0%
				M	84%
				TM	16%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School tidak memberikan kepastian pelaksanaan pelayanan?	508	SM	27%
				M	64%
				TM	9%
				STM	0%
		Apakah orang tua merasa senang dan tenang ketika menyekolahkan anaknya di boarding school ini?	561	SM	59%
				M	33%
				TM	8%
				STM	1%

Sumber: Hasil olah data (2022)

Keterangan:

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.47, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden dengan presentase terendah dari indikator empati dengan total nilai 440 dan yang tertinggi terdapat pada indikator keyakinan dengan total nilai sebesar 511.

**Tabel 4. 47** Total Nilai Jawaban Responden Indikator Kepuasan Pelanggan di *Boarding School* Manba'ul Huda

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
1	Berwujud	Apakah penampilan karyawan sesuai dengan aturan di Boarding School?	500	SM	42%
				M	58%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah tempat pelayanan administrasi Boarding School bersih dan nyaman?	472	SM	24%
				M	75%
				TM	1%
		Apakah sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan belum memadai?	479	SM	29%
				M	71%
TM	1%				
2	Kehandalan	Apakah respon pihak Boarding School dalam pelayanan dilakukan dengan cepat?	470	SM	24%
				M	74%
				TM	2%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelanggan?	505	SM	47%
				M	53%
				TM	1%
				STM	0%
3	Ketanggapan	Apakah penyampaian informasi dari pihak Boarding School diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti?	475	SM	25%
				M	75%
				TM	0%
				STM	0%
			446	SM	7%
				M	92%



No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
		Apakah pelayanan administrasi Boarding School kurang cepat?		TM	1%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School bersedia membantu keperluan pelanggan dengan sigap?	449	SM	8%
				M	92%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah respon dilakukan dengan kurang baik oleh Boarding School apabila ada keluhan?	477	SM	27%
				M	73%
				TM	0%
				STM	0%
4	Empati	Apakah staf/pegawai Boarding School secara khusus memberikan perhatian dan akrab pada pelanggan?	474	SM	25%
				M	74%
				TM	1%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School kurang mengutamakan kepentingan pelanggan?	413	SM	3%
				M	76%
				TM	21%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School tidak memberikan kemudahan untuk dihubungi?	469	SM	22%
				M	77%
				TM	1%
				STM	0%
Apakah pihak Boarding School memahami kebutuhan pelanggan?	470	SM	23%		
		M	75%		
		TM	1%		
		STM	0%		
5	Keyakinan	Apakah pihak Boarding School memberikan informasi biaya kurang jelas?	469	SM	21%
				M	79%
				TM	0%
				STM	0%
		Apakah pihak Boarding School tidak memberikan kepastian pelaksanaan pelayanan?	511	SM	50%
				M	50%
				TM	0%
				STM	0%
			477	SM	27%

No.	Indikator	Pertanyaan	Total Skor	Kriteria	Persentase
		Apakah orang tua merasa senang dan tenang ketika menyekolahkan anaknya di boarding school ini?		M	73%
				TM	0%
				STM	0%

Keterangan

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.48, indikator-indikator tersebut memiliki total nilai dari jawaban-jawaban responden dengan presentase terendah dari indikator empati dengan total nilai 413 dan yang tertinggi terdapat pada indikator keyakinan dengan total nilai sebesar 561.

## F. Pembahasan

Hasil analisis regresi baik secara parsial maupun secara bersama-sama antara variabel pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan maka disimpulkan dalam pembahasan berikut:

### 1. Analisis Pengaruh Pelayanan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengkategorian berdasarkan hasil penelitian pada pelanggan yang ada di *boarding school* assyifa dan Manba'ul Huda dapat diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel pelayanan teknologi informasi pada pelanggan di *boarding school* assyifa dirasa baik. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai-t hitung sebesar 3,878 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi memiliki nilai 0,556 maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti yaitu pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul

Huda hasil analisis deskriptif variabel pelayanan teknologi informasi kepada pelanggan dirasa baik. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 6,486 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai 0,45 maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti bahwa pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan indikator yang ada pada teori yang dicantumkan oleh Desi, Rusdinal, Jasrial, Lusi tentang pelayanan teknologi informasi terdapat empat indikator dari teori tersebut yang meliputi keakuratan dan teruji kebenaran informasi (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), relevansi (*relevance*) dan akses mendapatkan informasi<sup>23</sup>. Dari keempat indikator tersebut terdapat delapan pertanyaan yang valid dengan masing-masing mempunyai total nilai dari hasil angket yang diberikan kepada responden untuk dianalisis.

Berdasarkan Tabel 4.42 di *boarding school* Assyifa menunjukkan nilai terendah ada pada indikator tepat waktu dengan total skornya adalah 452 dengan presentasinya 25% memilih sangat memuaskan, 59% memilih memuaskan, 16% memilih tidak memuaskan dan 0% memilih sangat tidak memuaskan. Dari penelitian di lapangan diperoleh informasi bahwa kurang *terupdate* nya pelayanan informasi yang disediakan dalam *website boarding school*. Dari wawancara di lapangan dengan kepala sekolah SMPIT Assyifa *boarding school* Wanareja diperoleh informasi bahwa tidak dilakukan *pengupdate-an* secara berkala selama masa pandemi Covid-19, tetapi *pengupdate-an* dilakukan ketika periode penerimaan peserta didik baru, kemudian SDM yang mengelola berkaitan dengan teknologi informasi secara digital sebelumnya digabung, namun mulai tahun 2022 pengelolaan dilakukan secara terpisah, dimana setiap jenjang memiliki penanggung jawab dalam pengelolaannya. *Boarding school* Assyifa memanfaatkan aplikasi

---

<sup>23</sup> Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189-196.

*telegram* untuk menyampaikan informasi kepada orang tua dikarenakan aplikasi tersebut memiliki kapasitas anggota grup besar, memiliki layanan *cloud*, terdapat fitur *chat bot*, dan dapat mengirim berbagai jenis file.

Berdasarkan Tabel 4.43 di *boarding school* Manba'ul Huda menunjukkan nilai terendah terdapat pada indikator relevansi dengan total nilai 427 dengan persentasenya 0% sangat memuaskan, 67% memuaskan, 33% tidak memuaskan dan 0% sangat tidak memuaskan. Dari penelitian di lapangan diperoleh informasi bahwa tidak sesuai harapan pelanggan dengan penyediaan informasi yang disediakan oleh *boarding school*. Selain itu balasan dari admin kurang memenuhi kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua karena para admin terkadang mengalami keawalan dalam membalas setiap pertanyaan disebabkan masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam memahami teknologi sepenuhnya. Disamping itu sebagian pelanggan (orang tua) kurang memahami *website* sehingga membuat mereka sulit dalam memahaminya meskipun *website* sudah di desain semudah mungkin untuk diakses oleh semua orang. Sehingga para pelanggan lebih memilih *whatsapp* untuk berkomunikasi karena lebih memudahkan untuk berkomunikasi.

Hasil analisis Tabel 4.42 indikator pertama yang dibahas tentang pelayanan teknologi informasi adalah keakuratan dan teruji kebenaran informasi yang terdiri dari dua pertanyaan, dengan hasil analisis keakuratan dan teruji kebenaran informasi di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 50%, 77% memiliki rata-rata 64% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase sebesar 49%, 49% memiliki rata-rata 49% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap keakuratan dan teruji kebenaran kebenaran informasi, terbukti dari kepuasan orang tua mengenai penyediaan informasi di *boarding school* yang akurat dan terbebas dari kekeliruan. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan keakuratan informasi yang diberikan sebesar 16% untuk *boarding school* Manba'ul Huda. Oleh karena

itu pihak *boarding school* perlu meningkatkan pelayanan dalam pemberian informasi agar lebih akurat sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

Indikator kedua yaitu tepat waktu yang terdiri dari dua pertanyaan, dengan hasil analisis indikator tepat waktu di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 59%, 85% memiliki rata-rata sebesar 72% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase sebesar 84%, 85% memiliki rata-rata 85% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap pelayanan informasi yang tepat waktu, terbukti dari kepuasan orang tua terhadap kecepatan pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak *boarding school* dan kepuasan terhadap ketepatan waktu serta penyediaan informasi terbaru dari pihak *boarding school*. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kecepatan dan kebaruan informasi yang disediakan *boarding school* sebesar 9% untuk *boarding school* Assyifa dan 5% untuk *boarding school* Manba'ul Huda. Oleh karena itu pihak *boarding school* perlu meningkatkan pelayanan informasi dalam hal kecepatan dan kebaruan dari informasi yang disampaikan kepada pelanggan agar kepuasan terhadap pelayanan semakin meningkat.

Indikator terakhir yaitu akses mendapatkan informasi yang terdiri dari dua pertanyaan, dengan hasil analisis indikator akses mendapatkan informasi di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 66%, 48% memiliki rata-rata sebesar 57% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase sebesar 69%, 76% memiliki rata-rata 72% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap akses informasi yang diinginkan, terbukti dari kepuasan orang tua terhadap kemudahan akses informasi yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun ketika orang tua membutuhkan. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan akses informasi yang disediakan *boarding school* Manba'ul Huda sebesar 11%. Oleh karena itu pihak

*boarding school* perlu meningkatkan pelayanan akses informasi agar mudah diakses oleh orang tua peserta didik.

Hasil analisis penelitian berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Desi, Rusdinal, Jasrial, Lusi<sup>24</sup> (2021) bahwa ke empat dimensi yang ada pada pelayanan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (orang tua peserta didik). Kepuasan tersebut meningkat seiring dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan pihak *boarding school* dalam memenuhi empat dimensi yang ada pada tupoksi sebagai pelayan pendidikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanto (2017), Agus, Danny (2013), Bambang, Hatane, Hartono (2015), dan Maghfiroh (2019), yang memperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (orang tua peserta didik). Pelayanan teknologi informasi ini memiliki beberapa elemen penting diantaranya akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), relevan (*relevance*), dan akses (*access*). Keempat elemen tersebut menjadi alat ukur untuk kategori pelayanan teknologi informasi yang baik. Semakin baik keakuratan informasi, semakin baik ketepatan waktu penyampaian informasi, semakin baik relevansi informasi, dan semakin mudah akses untuk mendapatkan informasi yang diberikan kepada para pelanggan maka dengan semakin baiknya pelayanan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan (orang tua peserta didik) terhadap pelayanan yang diberikan pihak *boarding school*. Pelayanan teknologi informasi yang baik sangat membantu orang tua karena informasi yang diberikan cepat, akurat dan jelas sehingga orang tua puas dengan layanan informasi pendidikan yang diberikan sekolah. Sehingga orang tua secara tidak langsung bisa memantau perkembangan anaknya melalui informasi tersebut<sup>25</sup>. Selain itu dengan terpenuhinya segala harapan yang diinginkan para pelanggan maka menimbulkan tanggapan yang baik dari orang tua peserta didik karena pelanggan merasa nyaman

---

<sup>24</sup> Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189-196.

<sup>25</sup> Maghfiroh, D. U. (2019). *Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

bisa memantau perkembangan siswa melalui HP ataupun laptop dan mengetahui berita ter-*update* sekolah dan prestasi siswa melalui *website* sekolah yang diakses secara *online*.

Pada dasarnya, pelayanan informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena pelayanan informasi yang baik di dalam suatu lembaga akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterimanya maka pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan<sup>26</sup>. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menjadi pelanggan di tempat yang sama. Jadi pelayanan informasi dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang saling berhubungan satu dengan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagian besar orang tua merasa puas dengan kejelasan informasi, namun demikian masih terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kejelasan informasi, artinya pihak *boarding school* perlu meningkatkan pelayanan informasi teknologi agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

## **2. Analisis Pengaruh Efisiensi Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil pengkategorian berdasarkan hasil penelitian pada pelanggan yang ada di *boarding school* assyifa dan Manba'ul Huda dapat diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel efisiensi pembiayaan di *boarding school* assyifa dan Manba'ul Huda dirasa baik. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efisiensi pembiayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini efisiensi pembiayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai  $t_{hitung}(4,090) > t_{tabel}(1,97)$  dengan nilai Asymp. Sig (0,00) < 0,05 sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh hasil uji t yaitu  $t_{hitung}(2,40) > t_{tabel}(1,97)$  dengan nilai Asymp. Sig (0,018) < 0,05. Sedangkan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh informasi bahwa kontribusi variabel efisiensi pembiayaan

---

<sup>26</sup> Rofiah, S. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal.

terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 55,6% sedangkan sisanya 44,4% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian seperti sarana prasaran, manajemen SDM, kepemimpinan, sistem informasi manajemen, dan masih banyak faktor yang lainnya.

Menganalisis dari indikator yang terdapat dalam teori yang digunakan yaitu teori dari Ruslan (2021) tentang efisiensi pembiayaan terdiri dari tiga indikator untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan 12 pertanyaan, teori tersebut meliputi sumber pembiayaan, pengelolaan pembiayaan, dan alokasi pembiayaan. Dari ke 3 ini terdapat 12 pertanyaan yang valid yang masing-masing memiliki total nilai dari hasil angket yang diberikan kepada responden untuk dianalisis.

Hasil analisis Tabel 4.46 indikator pertama yang dibahas tentang efisiensi pembiayaan adalah sumber pembiayaan yang terdiri dari 3 pertanyaan, dengan hasil analisis sumber pembiayaan di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 52%, 97%, 97% memiliki rata-rata 82% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase sebesar 87%, 57%, 50% memiliki rata-rata 65% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap sumber pembiayaan, terbukti dari adanya peran komite untuk ikut serta mensupport pembiayaan program-program yang dilaksanakan di *boarding school* dan pelayanan dari boarding school dirasa baik ketika mencari sumbangan dari pihak ke-3 dalam hal ini orang tua peserta didik. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan sumber pembiayaan sebesar 1% untuk *boarding school* Assyifa dan 10% untuk *boarding school* Manba'ul Huda. Oleh karena itu pihak *boarding school* perlu meningkatkan dalam mencari sumber pembiayaan untuk kegiatan-kegiatan sekolah.

Indikator kedua yaitu pengelolaan pembiayaan yang terdiri dari empat pertanyaan, dengan hasil analisis sumber pembiayaan di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 73%, 48%, 66%, 66% memiliki rata-rata 63% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh



persentase sebesar 76%, 67%, 83%, 51% memiliki rata-rata 69% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap pengelolaan pembiayaan, terbukti dari biaya pendidikan telah dikelola secara efektif oleh pihak *boarding school* dimana semua program yang ditargetkan dapat mencapai hasil yang sudah ditetapkan, biaya pendidikan dikelola secara adil sehingga belum ada kesempatan sosial yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, biaya pendidikan telah dikelola secara merata sehingga penggunaan dana publik tidak hanya terkonsentrasi pada kelompok tertentu, dan biaya pendidikan sudah digunakan secara efisien dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan mengembangkan fasilitas untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan pengelolaan pembiayaan sebesar 10% untuk *boarding school* Assyifa dan 17% untuk *boarding school* Manba'ul Huda. Oleh karena itu pihak *boarding school* perlu memperbaiki pengelolaan pembiayaan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Indikator ketiga yaitu alokasi pembiayaan yang terdiri dari lima pertanyaan, dengan hasil analisis alokasi pembiayaan di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase sebesar 60%, 86%, 88%, 76%, 75% memiliki rata-rata 77% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase sebesar 87%, 58%, 77%, 75%, 39% memiliki rata-rata 67% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap pengelolaan pembiayaan, terbukti dari biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh orang tua sudah dirasa sesuai dengan program pendidikan yang diharapkan oleh para pelanggan, biaya yang dikeluarkan oleh orang tua sebanding dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak *boarding school*, selain itu juga akuntabilitas pembiayaan dapat diterima oleh para pelanggan, dan sebagian besar orang tua merasa puas dengan transparansi *boarding school* tentang pengelolaan pembiayaan untuk kegiatan sekolah. Namun demikian, terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan alokasi pembiayaan untuk kegiatan sekolah sebesar 7% untuk *boarding school* Assyifa dan 16% untuk Manba'ul Huda. Oleh karena itu pihak

boarding school perlu meningkatkan keterbukaan tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah dimana menerapkan standar pelayanan dengan menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas.

Hasil analisis penelitian berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Wahyudin (2021) bahwa ketiga dimensi yang ada pada efisiensi pembiayaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (orang tua peserta didik). Kepuasan tersebut meningkat seiring dengan semakin baiknya efisiensi pembiayaan pihak *boarding school* dalam memenuhi ketiga dimensi yang ada pada *boarding school* tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartanti (2017), Zakaria (2021), dan Rahmawati, Kardooyo (2018) yang mendapatkan hasil penelitian bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Efisiensi pembiayaan ini memiliki beberapa elemen penting didalamnya meliputi sumber pembiayaan, pengelolaan pembiayaan, dan alokasi pembiayaan. Ketiga elemen tersebut menjadi alat ukur untuk kategori efisiensi pembiayaan yang baik. Semakin baik sumber pembiayaan, semakin baik pengelolaan pembiayaan, dan semakin baik pengalokasian pembiayaan *boarding school* maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Biaya pendidikan yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan maka pelanggan akan melakukan pemakaian ulang jasanya dan merekomendasikan ke orang lain dalam jangka panjang dan itu menjadi hal yang diharapkan *boarding school*<sup>27</sup>. Tingginya keinginan orangtua untuk menyekolahkan anaknya juga harus didukung dengan biaya pendidikan yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memadai sehingga kegiatan belajar mengajar sekolah dapat berjalan dengan baik. Biaya pendidikan juga harus di sesuaikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan *boarding school* kepada anak sehingga kepuasan orang tua pun dapat terpenuhi. Keberhasilan dalam mencapai kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari usaha dalam pertimbangan aspek biaya pendidikan dan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merupakan fokus utama dalam bisnis, karena tanpa pelanggan perusahaan tidak bisa

---

<sup>27</sup> Hartanti, S. (2017). Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Dampaknya pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan.

memperoleh profit untuk menjalankan usahanya, begitu pula dalam lembaga pendidikan. Oleh karena itu, hal utama yang harus dilakukan adalah dengan penetapan biaya pendidikan yang kompetitif dan kemudian memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan untuk mendapatkan pelanggan. Biaya pendidikan memiliki keterkaitan dengan kemampuan individu pelanggan, untuk pelanggan yang sensitif biasanya biaya pendidikan yang murah adalah sumber kepuasan yang paling penting, karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Sebaliknya bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap biaya pendidikan, lebih menyukai biaya pendidikan mahal namun kualitasnya baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pembiayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagian besar orang tua merasa puas dengan pengelolaan biaya yang efektif, adil, merata, dan efisien, biaya yang dikeluarkan orang tua sesuai dengan program dan fasilitas yang diperoleh, serta akuntabilitas dan transparansi pembiayaan dapat dipertanggung jawabkan. Namun demikian masih terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan transparansi dan akuntabilitas pembiayaan, artinya pihak *boarding school* perlu meningkatkan transparansi pembiayaan agar meningkat.

### **3. Analisis Pengaruh Pelayanan Teknologi Informasi dan Efisiensi Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh informasi bahwa pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan dibuktikan dari uji  $f$  di *boarding school* Assyifa yaitu sebesar  $f_{hitung} (91,923) > f_{tabel}(3,058)$  dengan nilai Asymp. Sig (0,00) < 0,05 sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh hasil uji  $f$  yaitu  $f_{hitung} (66,112) > f_{tabel}(3,05)$  dengan nilai Asymp. Sig (0,00) < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa di *boarding school* Assyifa dan Manba'ul Huda kedua variabel independen yang ada terdapat pengaruh positif terhadap variabel dependennya. Dengan kedua variabel secara bersama-sama memiliki sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana sumbangan lainnya dipengaruhi oleh banyak faktor lain seperti sarana prasarana, manajemen

SDM, kepemimpinan, sistem informasi manajemen, dan masih banyak faktor yang lainnya.

Menganalisis dari indikator yang terdapat dalam teori yang digunakan yaitu teori dari Putu, Opan dan Reno (2021) tentang kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 indikator untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan 16 pertanyaan, teori tersebut meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), keyakinan (*assurance*). Dari ke 5 ini terdapat 16 pertanyaan yang valid yang masing-masing memiliki total nilai dari hasil angket yang diberikan kepada responden untuk dianalisis.

Hasil analisis Tabel 4.46 indikator pertama yang dibahas tentang kepuasan pelanggan adalah berwujud yang terdiri dari tiga pertanyaan meliputi penampilan karyawan, tempat pelayanan, dan sarana prasarana boarding school. Bukti fisik ini sebagai kemampuan boarding school dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hasil analisis tangible atau bukti fisik di boarding school Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase 58%, 75%, 71% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di boarding school Manba'ul Huda diperoleh persentase 49%, 49%, 67% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap tangible atau bukti fisik karena pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung dinilai memuaskan oleh para responden karena setiap responden mendapat kepuasan dari berbagai pelayanan yang diperoleh. Terbukti dari penampilan para karyawan yang sudah sesuai dengan aturan di boarding school, ruangan pelayanan administrasi yang bersih, rapi, dan nyaman, kemudian ruangan lainnya juga sudah memadai dengan lokasi parkir yang luas dan sarana prasarana pendukung pembelajaran juga sudah sangat memadai.

Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket yang diberikan kepada orang tua peserta didik untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua peserta didik dalam layanan pendidikan yang diberikan boarding school Assyifa dan Manba'ul Huda. Secara keseluruhan berdasarkan kuesioner/angket yang telah diberikan kepada masing-masing orang tua siswa, maka hasil dari penelitian yang mengacu pada rumusan masalah penelitian ini terkumpul data penelitian yang

dilaksanakan, diperoleh hasil 68% tingkat kepuasan orang tua peserta didik boarding school Assyifa termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan di boarding school Manba'ul Huda diperoleh hasil 55% teingkat kepuasan orang tua peserta didik termasuk dalam kategori memuaskan. Orang tua peserta didik merasa puas dalam layanan pendidikan yang diberikan terhadap anaknya, dan orang tua peserta didik pun berharap akan adanya peningkatan dalam layanan pendidikan di boarding school Assyifa dan Manba'ul Huda.

*Reliability* atau keandalan terdiri dari dua pertanyaan meliputi respon pihak boarding school dalam pelayanan dan tanggungjawab terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil analisis *reliability* atau keandalan di boarding school Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase 74%, 53% memiliki rata-rata 63% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di boarding school Manba'ul Huda diperoleh persentase 48%, 83% memiliki rata-rata 65% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap *reliability* atau keandalan, terbukti dari respon pihak boarding school yang dilakukan secara cepat dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kemudian dapat bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanannya dengan penyampaian informasi yang jelas.

Ketanggapan atau *responsiveness* terdiri dari empat pertanyaan, dengan hasil analisis ketanggapan atau *responsiveness* di boarding school Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase 75%, 92%, 92%, 73% memiliki rata-rata 83% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di boarding school Manba'ul Huda diperoleh persentase 50%, 70%, 84%, 81% memiliki rata-rata 71% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap ketanggapan atau *responsiveness*, terbukti dari penyampaian informasi dari pihak boarding school dilakukan dengan jelas sehingga mudah dimengerti oleh pelanggan, pelayanan administrasi yang diberikan dilakukan dengan cepat, membantu pelanggan ketika ada keluhan dilakukan secara sigap, dan penyelesaian keluhan pelanggan dilakukan dengan baik.

Empati (*emphaty*) terdiri dari empat pertanyaan, dengan hasil analisis di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase 74%, 76%, 77%, 75% memiliki rata-rata 76% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase 66%, 63%, 75%, 41% memiliki rata-rata 61% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap empati, terbukti dari para pegawai staf *boarding school* memberikan perhatian yang baik dan akrab kepada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, mudah dihubungi ketika pelanggan memiliki keluhan, dan memberikan pelayanan yang dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Keyakinan atau *assurance* terdiri dari tiga pertanyaan meliputi pemberian informasi biaya kepada pelanggan, pemberian kepastian pelaksanaan pelayanan, serta perasaan senang dan tenang orang tua menyekolahkan anaknya di *boarding school*. Hasil analisis keyakinan atau *assurance* di *boarding school* Assyifa menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki persentase 79%, 50%, 73% memiliki rata-rata 60% dengan jawaban responden terbanyak menjawab memuaskan. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh persentase 84%, 64%, 33% memiliki rata-rata 67% memberikan respon memuaskan. Artinya sebagian besar orang tua peserta didik memberi respon baik terhadap keyakinan atau *assurance*, terbukti dari pemberian informasi biaya jelas dan transparan, dengan pemberian pelaksanaan pelayanan yang pasti dan orang tua merasa senang ketika menyekolahkan anaknya di *boarding school* karena jaminan mutu terhadap peserta didik untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya baik antara lain shalat dengan kesadaran, hafal Al-Quran, mampu berkomunikasi bahasa arab dan bahasa inggris, berakhlak islami, kemampuan komunikasi yang baik, berwawasan lingkungan, dan sebagainya. Orang tua merasa puas akan perkembangan anaknya di sekolah yang semakin hari semakin bagus, mulai dari cara komunikasi anak, sholat dengan kesadaran dari diri anak sendiri, hafalan Qur'an, hafalan do'a dan dzikir, nilai anak yang bagus, dan lain sebagainya. Para guru mampu menciptakan suasana belajar yang efektif, efisien dan menarik sehingga peserta didik nyaman

serta cepat menangkap ilmu pengetahuan yang disampaikan. Suasana sekolah yang bersih, rapi, aman dan nyaman disetiap harinya membuat pikiran jernih dan semangat melakukan aktivitas sekolah.

Hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dengan merujuk pada indikator yang dikemukakan oleh Wahyudin (2021) bahwa ke lima dimensi yang ada pada kepuasan pelanggan meningkat dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan pihak *boarding school* baik pada hal informasi ataupun pembiayaannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setio, Ma'mun, dan Jono (2017) dan Murodi (2021) yang memperoleh hasil penelitian yaitu kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dengan pelayanan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa elemen penting didalamnya meliputi berwujud/bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), keyakinan (*assurance*). Kelima elemen tersebut menjadi alat ukur untuk kategori kepuasan pelanggan yang baik. Semakin baik bukti fisik, semakin baik kehandalan, semakin tinggi ketanggapan, semakin baik empati, dan semakin bagus keyakinan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan para pelanggan (orang tua peserta didik) akan semakin tinggi. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan akan menimbulkan rasa nyaman bagi para pelanggan, dan tidak lagi sungkan untuk terus memberi tanggapan positif tentang pelayanan yang baik di *boarding school* dan akan memberikan tanggapan positif pula kepada masyarakat sekitar<sup>28</sup>.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan (orang tua peserta didik) terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak *boarding school*. Jika orang tua peserta didik merasa puas dengan layanan *boarding school* maka kepercayaan pelanggan semakin baik<sup>29</sup>. Ada beberapa aspek yang harus dipertimbangan oleh orang tua dalam memilihkan sekolah bagi anaknya. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi,

---

<sup>28</sup> Murodi, R. (2021). *Hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan: Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bekasi* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

<sup>29</sup> Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. *Journal of Islamic Early Childhood Education*, 1(1).

keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas, bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini *boarding school* harus memperhatikan aspek-aspek tersebut. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif antara kepuasan pelanggan dan pelayanan yang diberikan pihak *boarding school* artinya pelayanan yang baik menjadi sebuah nilai tambah bagi kepuasan pelanggan pendidikan karena dengan produk yang baik tetapi pelayanannya buruk, akan tidak memungkinkan para pelanggan pendidikan percaya dengan produk yang ditawarkan. Maka dari itu pelayanan informasi yang ada di sebuah lembaga pendidikan manapun tetap harus mengedepankan pelayanan yang baik karena akan mendapat kepercayaan yang baik pula dari pelanggan pendidikannya.

