

PENGARUH PELAYANAN MANAJEMEN KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA

(Studi Kasus pada Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor)
Aisah (ais.aisah89@gmail.com), Amir Mahrudin, Omon Abdurakhman

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain empirical data on the Influence of Student Management Services to the satisfaction of Elementary School Students in Dayatussalam Cileungsi Bogor. This is quantitative descriptive research type. The place of research was conducted in Bogor Cileungsi Dayatussalam Elementary School. The subjects were students of class IV, V, and VI Elementary School Dayatussalam Cileungsi Bogor. The analysis used include quantitative data analysis. The analysis technique used is a simple regression analysis and correlation coefficient significance test (t-test). Based on the results obtained, there is influence between student affairs management services to the satisfaction of the students in the Elementary School Dayatussalam Cileungsi Bogor. The amount of influence that occurs from student management services performed by the Government Elementary School Dayatussalam amounted to 9.2%. Results calculated with simple regression shows the influence of student management services to the satisfaction of the students in the Elementary School Dayatussalam Cileungsi Bogor. This is indicated by the line equation is $Y = 55.42 + 0.29 X$ so that once held hypothesis testing using simple regression equation it is known the positive influence among student affairs management services to the satisfaction of the students in the Elementary School Dayatussalam Cileungsi Bogor. Regression coefficient of 0.29 states that any additions (for the sign +) each enhanced service management student, then the student satisfaction will also increase by 0.29. Influence occurs a positive influence so that students become more increased satisfaction. The conclusion is evident from the results of the calculation of the frequency distribution table of data management services and student satisfaction student who is fair.

Keywords: Services, Student Management, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan termasuk pada kelompok pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Philip Kotler: 2007) Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.(website) Hal ini

menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain (pelanggan) agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Murid merupakan "*raw material*" (bahan mentah) didalam proses transformasi yang disebut pendidikan. Siswa secara sosiologis, mempunyai kesamaan-kesamaan yang melahirkan konsekuensi yang sama atas hak-hak yang mereka miliki. Salah satu dari hak mereka adalah mendapatkan pelayanan pendidikan. Namun secara psikologis ternyata sebenarnya berbeda. Oleh karena berbeda, maka pelayanan yang mereka butuhkan pun berbeda. Adanya tuntutan untuk memberikan pelayanan yang sama dan berbeda itulah yang melahirkan

pemikiran pentingnya pengaturan. Oleh karena itu, segala sesuatu yang berhubungan dengan siswa harus diatur dengan baik melalui kegiatan manajemen kesiswaan.

Manajemen kesiswaan adalah suatu pelayanan yang memusatkan perhatian pada pengaturan, pengawasan, dan pelayanan siswa di kelas dan di luar kelas. Manajemen kesiswaan juga diartikan sebagai pengolahan kegiatan yang berkaitan dengan siswa mulai dari awal masuk (bahkan sebelum masuk) hingga akhir (tamat) dari lembaga pendidikan. (Mujamil Qomar: 2007)

Kepuasan berasal dari kata dasar "puas" yang berarti merasa senang, lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan dalam hal ini adalah berkaitan dengan kepuasan siswa sebagai pelanggan (klien dalam bidang pendidikan) terhadap pelayanan sekolah. Pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan penyedia jasa dan akan beralih kepada penyedia jasa lain yang dapat memberikan kepuasan pelayanan yang lebih. Menurut Supranto, semakin banyak pelanggan yang beralih di tempat lain, maka akan terjadi indikasi terjadinya penurunan kualitas pelayanan penyedia jasa. (Supranto: 2010)

Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam merupakan satu kesatuan sistem, maka harus memperhatikan aspek-aspek dalam sistem pelayanan pendidikan untuk mengidentifikasi pengukuran pelayanan jasa. Fenomena yang terjadi di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam dari data penerimaan murid baru 3 tahun terakhir, Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam mengalami peningkatan jumlah murid. Sehingga begitu penting untuk mengetahui apa penyebab peningkatan jumlah murid di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti dari satu sisi pelayanan, yaitu pelayanan manajemen kesiswaan. Apakah terdapat pengaruh pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Sehingga ketika telah diketahui penyebabnya, sangat perlu bagi Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam untuk meningkatkan mutu pendidikan agar dapat

memuaskan siswa sebagai pelanggan yang berdampak pada meningkatnya jumlah murid di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam.

Penelitian ini lebih terarah dan dapat dikaji lebih mendalam jika ditentukan batasan masalahnya. Batasan masalah difokuskan mengenai pengaruh pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor. Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: "Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Manajemen Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor?"

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang ada dalam penelitian, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data empirik tentang Pengaruh Pelayanan Manajemen Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor.

Pelayanan Manajemen Kesiswaan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Khotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Philip Kotler: 2007) Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan David Dow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. (website)

Pelayanan yang dilakukan oleh siapapun, tidak terlepas dari 3 macam bentuk pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Lisan
Pelayanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan Tulisan

Pada dasarnya, pelayanan ini cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Maka perlu diperhatikan faktor kecepatan agar memuaskan pihak yang dilayani, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan. *Pertama*, pelayanan berupa bentuk, informasi, dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. *Kedua*, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan pada umumnya 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Pelayanan perbuatan dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari pelayanan lisan. Jadi, antara pelayanan perbuatan dengan pelayanan lisan sering bergabung. (Moenir: 2010)

Manajemen secara etimologi berasal dari Bahasa Inggris yaitu dari kata kerja *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, menggerakkan dan mengelola. (Moenir: 2010) Sedangkan pengertian manajemen secara terminology menurut Siagian yaitu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan. (Moenir: 2010) Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Manajemen dalam pendidikan dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu yang dimaksud dengan kesiswaan ialah segala sesuatu yang menyangkut dengan peserta didik atau yang lebih populer dengan istilah siswa. (Moenir: 2010) Peserta didik atau siswa adalah anggota masyarakat yang berusaha

mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu (Darda dan Adi: 2013).

Knezevich mengartikan manajemen kesiswaan atau *pupil personnel administration* sebagai suatu pelayanan yang memusatkan perhatian pada pengaturan, pengawasan dan pelayanan siswa di kelas dan di luar kelas seperti: pengenalan, pendaftaran, layanan individual seperti pengembangan keseluruhan kemampuan, minat, kebutuhan sampai ia matang di sekolah. (Ali Imron: 2011)

Manajemen kesiswaan dapat juga diartikan sebagai pengelolaan kegiatan yang berkaitan dengan siswa mulai dari awal masuk hingga akhir (tamat) dalam suatu lembaga pendidikan.

Lima dimensi pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan berbagai macam materi komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijadikan dengan segera, akurat, memuaskan, dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan baik.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
- e. *Empaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. (Freddy Rangkuti: 2003)

Paradigma yang perlu dijadikan pegangan bagi para manajer pendidikan Islam adalah sebagai *khâdim al-ummat* (pelayan umat). Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru/ustadz/dosen, siswa/santri/mahasiswa/ para pengguna lulusan, para tamu lembaga, para duta atau utusan lembaga lain, dan masyarakat secara luas.

Berkaitan dengan paradigma di atas, falsafah yang harus diimplementasikan oleh

manajer lembaga pendidikan Islam adalah falsafah penjual. Sebagai penjual yang baik, ada sikap-sikap tertentu yang harus ditampilkan kepada para pembeli seperti: (1) berusaha memberikan pelayanan yang tepat dan cepat; (2) berusaha bersikap ramah; (3) berusaha mematok harga yang bersaing; (4) berusaha menghibur pembeli; (5) bersikap jujur (apa adanya); (6) berusaha mampu menahan diri dari perasaan kecewa jika ada pembeli yang bersikap kurang menyenangkan. Falsafah ini jelas sangat kontras dengan falsafah pembeli. Jika pembeli sering diibaratkan sebagai “raja”, maka penjual diibaratkan sebagai “pelayan”. (Mujamil Qomar: 2007)

Adapun pelayanan khusus penunjang manajemen kesiswaan diantaranya yaitu pelayanan bimbingan dan konseling, pelayanan perpustakaan, pelayanan kantin, pelayanan transportasi, dan pelayanan asrama.

Secara umum, kepuasan siswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan siswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramah tamahan. (Freddy Rangkuti: 2003)

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- a. Nilai
- b. Daya saing
- c. Persepsi Pelanggan.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan. (Freddy Rangkuti. 2003)

Ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Philip Kotler. 2007), yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Keluhan dan saran dari pelanggan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk saran, keluhan, ataupun kritik.

- b. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya survei kepuasan dilakukan melalui pos, telepon, wawancara, atau mengirimkan angket.

- c. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

- d. Analisa Pelanggan yang Hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing, perusahaan juga dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka pihak pemberi jasa harus mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh pelanggan. Perwujudan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga

orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. (Moenir: 2010)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Pendekatan yang digunakan untuk analisa merupakan pendekatan kuantitatif. Variabel yang dianalisa meliputi variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependent (dipengaruhi). Variabel independent dalam penelitian ini pelayanan manajemen kesiswaan (X) dan variabel dependent adalah kepuasan siswa (Y). Data kuantitatif membentuk data yang berbentuk angka yaitu angket pelayanan manajemen kesiswaan dan kepuasan siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis statistik deskriptif variabel pelayanan manajemen kesiswaan dapat dilihat bahwa frekuensi variabel pelayanan manajemen kesiswaan sedang sebanyak 21 siswa (12,57%), baik sebanyak 111 siswa (66,46%), dan baik sekali sebanyak 35 siswa (20,95%).

Tabel 1. Nilai Distribusi Pelayanan Manajemen

Interval	F	Persents	Ket.	Kualitas
38 - 43	21	12, 57 %	Sedang Baik	Baik
44 - 49	111	66, 46 %	Baik Sekali	
50 - 55	35	20, 95 %		

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan manajemen kesiswaan di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor tergolong baik karena dari hasil analisis menunjukkan rata-rata (mean) sebesar 48,15868.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Manajemen

Interval	F	X	FX	Mean
39-40	3	39,5	118,5	M= _____
41-42	4	41,5	166	
43-44	14	43,5	609	

45-46	31	45,5	1410,5	M= 48,15868
47-48	30	47,5	1425	
49-50	50	49,5	2475	
51-52	21	51,5	1081,5	
53-54	10	53,5	535	
55-56	4	55,5	222	
Σ	167	427,5	8042,5	

Hasil analisis statistik deskriptif variabel kepuasan siswa dapat dilihat bahwa frekuensi variabel pelayanan manajemen kesiswaan sedang sebanyak 20 siswa (11,97%), baik sebanyak 129 siswa (77,24%), dan baik sekali sebanyak 18 siswa (10,77%).

Tabel 3. Nilai Distribusi Kepuasan Siswa

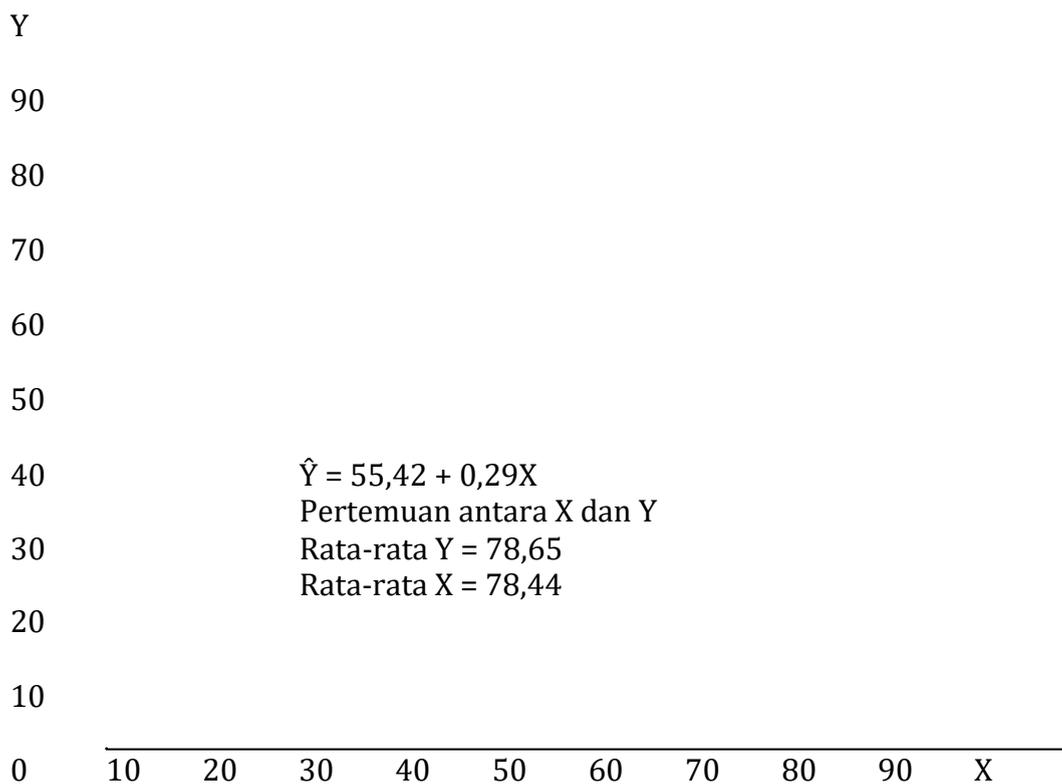
Interval	F	Persentase	Keterangan	Kualitas
41 - 46	20	11,97 %	Sedang Baik	Baik
47 - 52	129	77,24 %	Baik Sekali	
53 - 56	18	10,77 %		

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor tergolong baik karena dari hasil analisis menunjukkan rata-rata (mean) sebesar 49,6497.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa

Interval	F	Y	FY	Mean
41-42	1	41,5	41,5	M= _____
43-44	2	43,5	87	
45-46	17	45,5	773,5	
47-48	43	48,5	2085,5	M= _____
49-50	48	49,5	2376	
51-52	38	51,5	1957	
53-54	14	53,5	749	M= 49,6497
55-56	4	55,5	222	
Σ	167	389	8291,5	

Hasil perhitungan dengan regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh yang positif dari pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan garis yaitu $\hat{Y} = 55,42 + 0,29X$ sehingga setelah diadakan uji hipotesis dengan menggunakan persamaan regresi sederhana maka diketahui adanya pengaruh positif antara pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor.



Gambar 1. Grafik Persamaan Regresi

Gambar di atas menyatakan bahwa pelayanan manajemen kesiswaan terletak pada angka 78,44 dan kepuasan siswa terletak pada angka 78,65. Artinya jika tingkat pelayanan manajemen kesiswaan di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam meningkat, maka kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam juga akan meningkat. Adapun jumlah dalam setiap tingkatan ketika ditambah, maka akan meningkat sebesar 0,29.

Hasil pengujian signifikansi koefisiensi regresi dengan uji-F menunjukkan adanya pengaruh positif dari pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor. Hal ini ditunjukkan oleh $F_h > F_t (0,05)$ dan $F_t (0,01)$. Dari hasil uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} 16,26$ kemudian dikonsultasikan dengan $F_{tabel} (0,05) = 3,89$ dan $F_{tabel} (0,01) = 6,76$ sehingga diperoleh $F_h = 60,25 > F_t (0,05) = 3,91$ dan $F_t (0,01) = 6,81$. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh t hitung $(4,078) > t_{tabel} = 1,960$.

Hasil perhitungan koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan manajemen kesiswaan terhadap tinggi rendahnya kepuasan siswa Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor sama dengan 9,2%, sedangkan sisanya sebanyak 90,8% ditentukan oleh faktor lain.

Tabel 5. Ringkasan ANAVA Regresi Sederhana

Sumber	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rerata Kuadrat (RJK)	Fh	Ft	
					5%	1%
Total	167	1037629	-	-	-	-
Regresi (a)	1	1033103	1033103	16,26	3,91	6,81
Regresi (alb)	1	406,203	406,203			
Residu	165	4119,8	24,969			

Berdasarkan tabel ringkasan ANAVA regresi sederhana di atas, nilai $F_h > F_t (0,05)$ dan $F_t (0,01)$. Dari hasil uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} 16,26$ kemudian dikonsultasikan dengan $F_{tabel} (0,05) = 3,91$ dan $F_{tabel} (0,01) = 6,81$ sehingga diperoleh $F_h = 16,26 > F_t (0,05) = 3,91$ dan $F_t (0,01) = 6,81$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengambilan data dan analisis data dari penelitian tentang pengaruh pelayanan manajemen kesiswaan terhadap kepuasan siswa kelas IV, V dan VI

Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor sebagai berikut:

1. Pelayanan manajemen kesiswaan yang diterapkan oleh pihak Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor berdasarkan keterangan pelayanan manajemen kesiswaan yang dilakukan berdasarkan data kuantitatif tergolong baik. Hasil yang didapatkan berdasarkan data kuantitatif menunjukkan nilai yang berada pada interval 44-49 dengan kategori baik yakni sebanyak 111 siswa atau 66,46% dari total siswa. Sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan manajemen kesiswaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Pengaruh yang terjadi merupakan pengaruh positif sehingga ketika pelayanan manajemen kesiswaan ditingkatkan, maka kepuasan siswa ikut meningkat.
2. Kepuasan siswa kelas IV, V, dan VI Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor berdasarkan data kuantitatif tergolong baik. Terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan manajemen kesiswaan oleh pihak Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam dengan kepuasan siswa kelas IV, V, dan VI Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor, ditunjukkan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 55,42 + 0,29X$, dan didapatkan nilai F_{hitung} 60,25 lebih besar dari $F_{tabel}(0,01) = 6,76$, dan $F_{tabel}(0,05) = 3,89$ sehingga diperoleh $F_h = 60,25 > F_t(0,05) = 3,91$ dan $F_t(0,01) = 6,81$ yang menyatakan signifikan, dengan koefisien determinasi sebesar 0,092 yang menunjukkan persentase sebesar 9,2%. Pengaruh yang terjadi antara pelayanan manajemen kesiswaan dan kepuasan siswa kelas IV, V, dan VI Madrasah Ibtidaiyah Dayatussalam Cileungsi Bogor tergolong baik dan menuju ke arah positif.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Imron. 2011. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Darda Syahrizal dan Adi Sugiarto. 2013. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional dan Aplikasinya*. Jakarta: Laskar Aksara.

Freddy Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
Cetakan ke-2.

John M. Echol dan Hasan Shadily. 1996. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia. cetakan ke-23

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Cetakan

ke-9. Mujamil Qomar. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.

Philip Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang, Pengalih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi ke-12 Jilid ke-2 Edisi Bahasa Indonesia.

Supranto. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

<http://sindemeysin.blogspot.com/2009/05/makalah-manajemen-kesiswaan.html>. Hotml 4
Maret
2014

<http://www.zoeldhaninfomanajemen.com/2012/07/pengertianpelayanan.html#sthash.Html>
21 januari 2014