

PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN MODERN SAHID BOGOR

Harti Nur Cahyani¹, Imdadun Rahmat², Asdi Chaniago³

¹ Program Studi Megister Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Sahid Bogor

¹ harti.nurcahyani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor tahun ajaran 2021/2022 Secara parsial dan simultan. Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 736 santri penentuan sampel dengan rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88 santri. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan analisis regresi linier berganda.

Analisis instrument penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0. hasil analisis terdiri dari beberapa pengujian yaitu Uji validitas dengan Pearson Product Moment yang hasilnya semua dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,6 dan semua hasilnya dinyatakan reliabel. Uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dan semua hasilnya dinyatakan normal. Uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai toleransi dan VIF dan hasilnya tidak terjadi gejala multikolinearitas atau interkolerasi. Uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser dan hasilnya tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Hasil uji statistik analisis regresi linier berganda diperoleh regresi $Y = -5.485 + 0,072 X_1 + 0,245X_2$. Uji t dapat disimpulkan : (a) Uji hipotesis pertama (H1) diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,149 > 0,05 dan nilai t hitung 1,457 < 1.98861, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 ditolak, berarti variabel Sarana Prasarana (X1) tidak mempengaruhi Kepuasan Santri (Y). (b) Uji hipotesis kedua (H2) diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,00 < 0,05 dan nilai t hitung 10,164 > 1.98861, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima, berarti variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi Kepuasan Santri (Y).

Hasil uji statistik f dapat disimpulkan : nilai signifikansi untuk pengaruh Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Santri (Y) sebesar 0,00 < 0,05 dan nilai F hitungnya 124,286 > 3,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang simultan (X1) Sarana Prasarana dan (X2) kualitas pelayanan terhadap (Y) kepuasan santri.

Pada hasil uji koefisien determinasi dihasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,739. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel Independent (X) mempengaruhi Variabel Dependent (Y) sebesar 73,9%.

Kata Kunci : Sarana prasarana, Kualitas Pelayanan, Kepuasan santri

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of infrastructure and service quality on the satisfaction of the students of Sahid Modern Islamic Boarding School Bogor in the 2021/2022 academic year partially and simultaneously. The method used is descriptive quantitative. The population in this study amounted to 736 students determining the sample with the Slovin formula so that the number of samples used in this study amounted to 88 students. Data collection techniques with questionnaires. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis.

Analysis of the research instrument using the SPSS version 16.0 application. The results of the analysis consist of several tests, namely the validity test with Pearson Product Moment, all of which are declared valid. Reliability test with Cronbach's Alpha value > 0.6 and all the results are declared reliable. Normality test using the Kolmogorov-Smirnov (K-S) test and all the results were declared normal. Multicollinearity test using tolerance values and VIF and the results showed no symptoms of multicollinearity or intercorrelation. Heteroscedasticity test using the glejser test and the results showed no heteroscedasticity symptoms.

The results of the statistical test of multiple linear regression analysis obtained regression $Y = -5.485 + 0.072 X_1 + 0.245X_2$. The t-test can be concluded:

(a) The first hypothesis test (H1) is known that the sig value for the effect of X1 on Y is 0.149 > 0.05 and the t-count value is 1.457 < 1.98861, so it can be concluded that the H1 hypothesis is rejected, it means that

the Infrastructure variable (X1) does not affect student satisfaction (Y). (b) The second hypothesis test (H2) is known that the sig value for the effect of X2 on Y is $0.00 < 0.05$ and the t value is $10.164 > 1.98861$, so it can be concluded that the H2 hypothesis is accepted, it means that the service quality variable (X2) affects Student Satisfaction (Y).

The results of the statistical test f can be concluded: the significance value for the influence of Infrastructure (X1) and Service Quality (X2) on Student Satisfaction (Y) is $0.00 < 0.05$ and the calculated F value is $124.286 > 3.10$ so it can be concluded that H3 accepted, which means there is a simultaneous influence (X1) Infrastructure and (X2) service quality on (Y) student satisfaction.

In the results of the coefficient of determination, the value of the Adjusted R Square is 0.739. It can be concluded that the Independent Variable (X) affects the Dependent Variable (Y) by 73.9%

Islamic religious tertiary institutions are expected to produce graduates who are qualified and have an entrepreneurial spirit who are able to create jobs. Likewise, an Islamic educational institution, in this case the Private Islamic Religious College (PTKIS), especially the Bogor Sahid Islamic Institute (INAIS), must continue to strive to improve quality in an effort to maintain its existence and survive amidst the very tight competition in the world of education today. . To achieve these ideal conditions, higher education institutions in general and in this case INAIS must clearly have a vision and mission that are in line with today's, tomorrow's and future needs. The purpose of this study is to analyze the Vision and Mission of the Sahid Islamic Institute in Creating an Islamic Entrepreneurial University. The type of research used is qualitative research with a descriptive analytical case study approach and library research. The results in the study show that the Vision and Mission of the Sahid Islamic Institute in Creating an Islamic Entrepreneurial University has not been fully achieved because there are obstacles faced by the Sahid Islamic Institute, one of which is because there are many graduate or alumni professions who are not entrepreneurs so that a strategy is needed, namely to improve education, and teaching, research and community service as well as supported by infrastructure that supports the achievement of entrepreneurial competence.

Keywords: *Infrastructure, Service Quality, Student Satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat lembaga pendidikan diharuskan bisa mengikuti pola baru dan modern dengan diikuti perubahan teknologi sebagai sarana dan prasarana dalam kemajuan Pendidikan di Indonesia.

Negara Indonesia adalah negara yang memiliki penduduk mayoritas beragama Islam. Oleh karena itu dunia Pendidikan pesantren saat ini banyak berkembang di Indonesia baik pesantren modern maupun tradisional.

Pesantren modern yang berkembang saat ini sangat membantu akan perkembangan dunia Pendidikan sehingga Pendidikan pesantren juga semakin meningkatkan kualitas agar bisa melaksanakan fungsinya dengan baik, maka pesantren tetap harus dapat menjaga kualitas pelayanan ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan santri.

Komitmen Pondok Pesantren Modern Sahid untuk menjadi Lembaga Pendidikan yang unggul akan selalu menyediakan sarana prasarana yang lengkap dan pelayanan berkualitas yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada santri.

Dari latar belakang yang ada maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut,

Apakah sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Modern Sahid.

Secara umum berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis dan

mendiskripsikan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor.

Manfaat Penelitian Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini setidaknya ada dua manfaat, yaitu manfaat teoritis Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam aspek teoritis yaitu meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai sarana prasarana, dan kualitas pelayanan yang ada dilingkungan sekolah. Serta dapat dijadikan bahan rujukan awal bagi peneliti yang akan mengembangkan penelitian sejenis.

Manfaat Praktis sebagai bahan masukan atau bahan mengevaluasi dan menetapkan strategi lembaga pendidikan terhadap masyarakat, serta ditujukan kepada pengelola khususnya bagian sarana prasarana, para tenaga pendidik dan kependidikan untuk lebih meningkatkan kualitas sarana prasarana dan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien guna mempertahankan eksistensinya di Dunia Pendidikan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor?
3. Apakah sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka secara khusus penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor.
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor.
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor.

II. TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Landasan Teori

1) Sarana Prasarana

Menurut Muatari M (2014) sarana adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, efektif, teratur dan efisien. Misalnya: gedung ruang kelas, meja kursi serta alat-alat pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran. Seperti halaman, kebun, taman, jalan, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman untuk belajar biologi, halaman sebagai lapangan olah raga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.

Menurut Mujamil Qomar (2007) Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar

mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta media pengajaran. Adapun prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pengajarannya, seperti halaman, kebun, taman sekolah, dan jalan menuju sekolah.

Sarana dan prasarana menjadi penting karena sarana prasarana merupakan hal yang mendasar dalam menunjang proses kegiatan belajar mengajar, artinya proses pendidikan tanpa sarana prasarana tidak akan berjalan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan UU RI No. 20 Tahun 2003 Pasal 46 ayat 1 tentang sarana dan prasarana yang berbunyi: “setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik”

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sarana adalah semua peralatan atau perlengkapan yang digunakan secara langsung di lingkungan sekolah untuk menunjang proses belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, dan berkelanjutan guna mencapai tujuan pendidikan.

Adapun prasarana memberikan kontribusi secara tidak langsung dalam menunjang proses pendidikan. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang dipersyaratkan untuk berlangsungnya proses belajar mengajar di lembaga pendidikan. Sarana dan prasarana berperan penting untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dalam suatu lembaga pendidikan maka akan meningkatkan kualitas lembaga tersebut.

2) **Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Nasution yang dikutip Joseph Juran (2001) adalah sebagai kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Kualitas menurut ISO 9000:2000 adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini, persyaratan ialah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan.

Jadi, kualitas seperti yang dikemukakan menurut ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran mampu memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Mahendra, 2019).

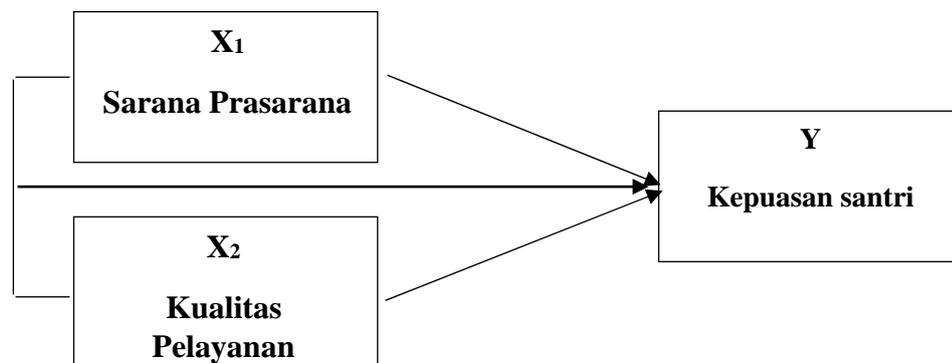
Menurut Akdon (2007) Misi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang harus dicapai organisasi bagi pihak yang berkepentingan di masa mendatang. Pernyataan misi mencerminkan tentang penjelasan produk atau pelayanan yang ditawarkan.

II.2. Literature Review

- 1) Penelitian dari Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni & Salman AlFarisy Totalia (tahun 2016) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa (studi kasus SMA Negeri 1 Sumberlawang Kab Sragen tahun 2015/2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan maupun parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, pengaruh paling besar yaitu variabel bukti fisik (*tangible*) dan paling lemah yaitu jaminan (*assurance*).

- 2) Penelitian dari Anisa Fitriyani (2016) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Belajardan lingkungan pondok pesantren terhadap hasil belajar siswa kelas XI IPS MAN Bababakan”.
- 3) Penelitian dari Amin Kuneifi Elfachmi, Fatri Amida (2016) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik studi pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan”
- 4) Penelitian dari lathipah (2017) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi jasa Pendidikan terhadap minat masyarakat memondokkan anaknya Studi di Pondok pesantren Al-Ishlahuddiny dan Nurul hakim kecamatan kediriKabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : dari hasil analisis data dengan menggunakan uji F dan Uji T diperoleh data signifikan uji serempak (uji F) sebesar 0,000 dan nilai koefisien F yang lebih besar dari nilai Ftabel ($F_{hitung} = 39,340 > F_{0,05} = 3,014$). Hal ini berarti ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan dan promosi jasa terhadap minat masyarakat. Hubungan yang paling kuat dan besar terhadap Y ditunjukkan oleh X_2 7,757 dilanjutkan X_1 sebesar 4,295.
- 5) Penelitian dari Ulandari S dan Yudawati S (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadapkepuasan pasien di Puskesmas ($p\ value\ 0,034 < 0,05$). Pengaruhnya bersifat positif dan termasuk kuat ($correlation + 0,910$), artinya semakin tinggi skor kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan maka semakin tinggi skorkepuasan pasien dan sebaliknya.

II.3. Kerangka Pemikiran



Dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan guna mempermudah memahami pengaruh antara variable independen dan variable dependen. Analisis yang akan dilakukan adalah pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri.

III. METODE

1) Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sujoko Efferin dkk (2008)

Penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengajuan teori- teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statis dan permodelan statis. Menurut Sugiyono (2010) Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2) Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Pondok Pesantren Modern Sahid yang beralamat di jalan KH.Abdul Hamid km. 6 Desa Gunung Menyan Kecamatan Pamijahan.

3) Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yaitu yang berusaha mengungkap fenomena berdasarkan apa yang diketahui, dirasakan dan dilakoni oleh Civitas Akademika Institut Agama Islam Sahid Bogor Bogor yang menjadi subjek dalam penelitian. Dengan melacak makna-makna emik dari interpretasi subjek penelitian, yaitu melacak berbagai ungkapan nilai yang diungkapkan dengan mewawancarai informan. Kemudian data digambarkan melalui teknik deskripsi, dengan deskripsi interpretasi.

4) Sumber data

a. Data Primer

Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada santri Pondok Pesantren Modern Sahid.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepadapengumpul data (Sugiyono, 2017) Data melalui dokumen.

c. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah langkah awal dalam penelitian, karena penelitian ini adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan Dokumentasi.

d. Teknik Analisis Data

Tehnik analisis data adalah cara untuk menganalisa data yang dikumpulkan melalui kuesioner atau angket dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus menentukan pola analisis yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif, sedangkan pengujian hipotesis dengan statistik korelasi product moment dan korelasi linear berganda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Pondok Pesantren Modern Sahid Pondok Pesantren Modern Sahid berdiri pada tanggal 27 Mei 2000 dengan nama Pesantren Sahid Mandiri kemudian nama tersebut diubah menjadi Pondok Pesantren Modern Sahid hingga saat ini. Deskriptif Data Responden dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Modern Sahid sebanyak 88 santri dengan karakteristik yang digunakan.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang diteliti sejumlah 88 terdiri dari laki-laki sejumlah 48 responden dan perempuan sejumlah 40

responden.

Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
12-13 tahun	30	34%
14-15 tahun	28	32%
16-17 tahun	29	33%
18> tahun	1	1%
Total	88	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa interval usia responden meliputi usia 12-13 sejumlah 30 responden, usia 14-15 sejumlah 28 responden, usia 16-17 sejumlah 29 responden, dan usia 18 tahun keatas 1 responden.

Kelas Responden

Kelas	Jumlah	Persentase
7	23	26%
8	12	14%
9	10	11%
10	15	17%
11	16	18%
12	12	14%
Total	88	100%

Dari tabel diatas dilihat bahwa responden kelas 7 berjumlah 23 responden, kelas 8 berjumlah 12 responden, kelas 9 berjumlah 10 responden kelas 10 berjumlah 15 responden, kelas 11 berjumlah 16 responden dan kelas 12 berjumlah 12 responden. Dari keterangan tabel diatas diketahui bahwa kelas yang mendominasi adalah kelas 7.

Deskripsi Penilaian Responden terhadap variabel (X1) Sarana Prasarana dengan 14 item pernyataan bernilai baik yaitu rata-rata sebesar 3,72 atau 74,45%. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel (X2) Kualitas Pelayanan diantaranya : Penilaian responden terhadap reliability terdiri dari 5 item pernyataan bernilai baik sebesar 3.68 atau 73,64 %. Kualitas pelayanan dengan indikator Responsiveness yang terdiri dari terdiri dari 5 item pertanyaan bernilai cukup baik sebesar 3.34 atau 66.73 %. Kualitas pelayanan dengan indikator Assurance yang terdiri dari 5 item pertanyaan bernilai baik sebesar 3.77 atau 75.45 %. Kualitas pelayanan dengan indikator Empathy yang terdiri dari 5 item pertanyaan bernilai baik sebesar 3.52 atau 70.45 %. Kualitas pelayanan dengan indikator Tangible yang terdiri dari 5 item pertanyaan bernilai baik sebesar 3.75 atau 74.91 %. Dan deskripsi penilaian

responden terhadap variabel (Y). Berdasarkan hasil pengisian angket kuesioner dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap variabel dependen (Y) kepuasan santri dengan 6 item pernyataan bernilai cukup baik yaitu rata-rata sebesar 3,40 atau 67.99%.

Analisis Instrumen Penelitian Uji validitas variabel (X1) sarana prasarana pengujian validitas sarana prasarana (X1) hasil output uji validitas yang terdiri dari 14 item pernyataan masing –masing mempunyai $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel sarana prasarana Valid. Uji validitas variabel (X2) kualitas pelayanan variabel responsiveness hasil output uji validitas variabel responsiveness yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing memiliki $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel responsiveness valid. Variabel assurance hasil output uji validitas variabel responsiveness yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing memiliki $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel assurance valid. Variabel tangibles hasil output uji validitas variabel tangibles yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing memiliki $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel tangibles valid. Variabel Emphaty hasil output uji validasi variabel empathy yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing memiliki $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel empathy valid. Variabel Reliability hasil output uji validitas variabel reliability yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing memiliki $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel reliability valid. Dan Uji validitas variabel (Y) kepuasan santri hasil output uji validitas variabel (Y) kepuasan santri yang terdiri dari 6 item pernyataan masing –masing mempunyai $r_{Hitung} > r_{Tabel 5\%}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel (Y) kepuasan santri Valid.

Uji Reliabilitas (X1) sarana prasarana sarana prasarana terdiri dari 14 item pernyataan yang masing-masing item mempunyai nilai cronbach's alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel X1 sarana prasarana reliabel. Uji reliabilitas (X2) kualitas pelayanan variabel responsiveness hasil output uji reliabilitas responsiveness yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel assurance reliabel. Uji reliabilitas variabel assurance hasil output uji reliabilitas variabel assurance yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel assurance reliabel. Uji reliabilitas variabel tangible hasil output uji reliabilitas variabel tangible yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel tangible reliabel. Uji reliabilitas variabel emphaty hasil output uji reliabilitas variabel empathy yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel empathy reliabel. Uji reliabilitas variabel reliability hasil output uji reliabilitas variabel reliability yang terdiri dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel reliability reliabel. Uji realibilitas variabel (Y) kepuasan santri hasil output uji

reliabilitas Variabel (Y) kepuasan santri terdiri dari 6 item pernyataan yang masing-masing item mempunyai nilai cronbach's alpha $> 0,60$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas variabel (Y) kepuasan santri reliabel.

Uji normalitas variabel (X1) sarana prasarana hasil uji normalitas diketahui bahwa Nilai signifikansi sebesar $0,419 > 0,05$, Hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel (X1) sarana prasarana berdistribusi normal. Uji normalitas variabel (X2) kualitas pelayanan diketahui bahwa Nilai signifikansi sebesar $0,388 > 0,05$, Hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel (X2) kualitas pelayanan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas variabel (X1) sarana prasarana dan variabel (X2) kualitas pelayanan dihasilkan nilai Toleransi sebesar $0,508 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,970 < 10,0$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas atau interkorelasi pada variabel bebas.

Uji heteroskedastisitas pada output Uji Glejser dihasilkan nilai Signifikansi residual terhadap variabel (X1) sarana prasarana sebesar $0,238 > 0,05$ dan variabel (X2) kualitas pelayanan sebesar $0,746 > 0,05$, Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

2.1. Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh regresi sebagai berikut : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$, $Y = -5,485 + 0,072 X_1 + 0,245 X_2$

Uji t (t-Test) Pengujian hipotesis pertama (H1) Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,149 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,457 < 1,98861$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 ditolak, berarti variabel Sarana Prasarana (X1) tidak mempengaruhi Kepuasan Santri (Y).

Pengujian Hipotesis kedua (H2) Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $10,164 > 1,98861$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima, berarti variabel kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi Kepuasan Santri (Y).

Uji F (F-Test) diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Santri (Y) sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai F hitungnya $124,286 > 3,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang simultan (X1) Sarana Prasarana dan (X2) kualitas pelayanan terhadap (Y) kepuasan santri.

Uji koefisien Determinasi (R²) pada hasil uji koefisien determinasi dihasilkan nilai Adjusted R Square sebesar $0,739$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel Independent (X) mempengaruhi Variabel Dependent (Y) sebesar $73,9\%$.

Hipotesis Statistik pada uji validitas dan reliabilitas pada Corrected Item Correlation dan Cronbach Alpha variabel Sarana prasarana (X1) teruji valid dan reliabel. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri (Y). pada uji validitas dan reliabilitas pada Corrected Item Correlation dan Cronbach Alpha variabel Kualitas Pelayanan (X2) teruji valid dan reliabel. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri (Y). Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen yaitu sarana prasarana dan kualitas pelayanan yang dimiliki berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid.

Sedang dengan angka R sebesar 0,863 dan mempunyai nilai Adjusted R Square pada model ini adalah 0,739 hal ini berarti 73,9% variabel kepuasan santri bisa dijelaskan Oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya ($100\% - 73,9\% = 26,1\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab faktor lainnya.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan wawancara yang telah dilakukan dengan judul tesis yaitu “Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Modern Sahid Bogor, maka berikut ini kesimpulan dari penelitian yang dilakukan peneliti :

Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana (Variabel X_1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri. Hal ini berdasarkan hasil uji t (T-test). $t\text{-Hitung} < t\text{-Tabel}$ yaitu $1.457 < 1.988$ dan taraf signifikansinya $0.149 > 0.05$.

Kualitas Pelayanan (Variabel X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri. Hal ini berdasarkan hasil uji t (T-test). $t\text{-Hitung} > t\text{-Tabel}$ yaitu $10.164 > 1.988$ dan taraf signifikansinya $0.00 < 0.05$.

Sarana prasarana (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid berdasarkan hasil uji f (F-test). $f\text{-Hitung} > f\text{-Tabel}$ $124.286 > 3.10$ dan taraf signifikansinya $0.00 < 0.05$. dan berdasarkan uji determinasi kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Sahid sebesar 73,9 %.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan diatas maka beberapa hal yang dapat penulis sampaikan sebagai saran adalah Sarana prasarana dan kualitas pelayanan yang tersedia di Pondok Pesantren Modern Sahid sudah baik, namun Pondok Pesantren perlu meningkatkan sarana prasarana dan mempertahankan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi demi kepuasan santri. Karena santri lebih sering menjadikan sarana prasarana dan kualitas pelayanan sebagai daya tarik dan pertimbangan dalam memilih Lembaga Pendidikan. Meningkatkan kesejahteraan bagi ustadz/dzah agar tetap semangat dan produktifitas kinerja lebih meningkat sehingga berpengaruh pada pelayanan kepada santri menjadi lebih baik. Lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan santri agar tidak berpindah ke Lembaga Pendidikan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eko Sujianto, “Aplikasi Statistik SPSS 16.0” Jakarta: Prestasi Pustaka, hlm. 96.
- Ali M dan Sidharta I “Determinasi Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung”, Komputer dan Bisnis, (Juni, 2004)
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Surabaya: Walisongo Press, 2009.
- Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro Cet. 1* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996) hlm. 115
- Doni Mahendra. *Tesis Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan*. 2019.



Faruq,Umar,H.R.”*Ayo Mondok Biar Keren*”,Lamongan : Media Grafika
Printing,2016,hlm.87,88.

Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, “*Pengaruh Kualitas Jasa
Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel
Grand Kalimas Di Surabaya,*” Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan
2, no. 4 (4 Desember 2015): 327.

- Gitosardjono,Sukamdani Sahid,"*Eka Dasawarsa Pondok Pesantren Modern Sahid*" Q-Art Communication,2010.
- Hafidudin,D. dan Tanjung,H. (2003)."*Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*"(Jakarta:Gema Insani.hlm.56)
- Hasibuan, Malayu.S.P.(2009),"*Dasar-Dasar Perbankan*" cet.ke-08. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kamus Besar Bahasa Indonesia,Jakarta:Balai Pustaka 2001
- Kasmir, "*Pemasaran Bank*"(Jakarta:Kencana,2005)cet ke.2 hlm.205
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan tafsirnya*, Jakarta : PT.Sinergi Pustaka Indonesia
- Khotler, P. & Keller,K,L. (2013) *Manajemen Pemasaran*(12 ed). Jakarta : Erlangga.
- Kompri,"*Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*"(Bandung:Alfabet,2014)hlm.3
- _____, "*Manajemen sekolah*"(Yogyakarta,2015)hlm.305
- Mahendra,D. (2009)Tesis"*Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di MI Terpadu Al Madinah Balong Ponorogo*".
- Muatari Mohamad, "*Manajemen Pendidikan*" (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2014,hl.119
- Muhakamurrahman,Ahmad,"*Pesantren:Santri,Kiai dan Tradisi*" Jurnal Al-Azhar kairo Mesir,vol.2 No.2,2014.
- Mujamil Qomar, "*Manajemen Pendidikan Islam*" (Jakarta : PT.Gilova Aksara Pratama,2007)hl 170-171
- Nasution.*Manajemen Mutu Terpadu*,Jakarta:Ghalia Indonesia,2001.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Satuan Pendidikan Mu'adalah Pada Pondok Pesantren.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2007 *Tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum*
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia No.66 Tahun 2010 *Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.*

- Popi,S. “*Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*” Bogor : Ghalia Indonesia.(2010)hlm.34.
- Rangkuti,Freddy. “*Measuring Customer Satisfaction*”Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2020.
- Ratminto dkk,*Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual penerapan Cittizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*(Yogyakarta:Pustaka Pelajar,200)hlm.2
- Sinambela,Lijan Poltak,dkk,2011,“*Reformasi Pelayanan Publik*”*Teori,Kebijakan, dan Implementasi*,Bumi Aksara,Jakarta.
- Sofian Siregar.”*Statiska Deskriptif untuk penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*”. Jakarta:Rajawali Press,(2014) hal.257.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif an R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2006)
- _____, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- _____,*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 134
- Sujoko Efferin dkk, *Metode Penelitian Akuntansi*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2008), hlm.47
- Tjiptono,F.(2008) “ *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*”(2 ed). Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS dan Undang-undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Jakarta:VisiMedia,2007)hlm.30.
- _____*No.20 Tahun 2003 Tentang sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta :CV.Eka Jaya,2003).hlm.24,45,46



Yetri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung" Jurnal Kependidikan Islam, 2018, hlm. 192