

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Anisa Yuliawati**

NIM : 191250033

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipan secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau menyontek karya tulis orang lain. Maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 23 Februari 2023



ANISA YULIAWATI
NIM: 191250033

ABSTRAK

Anisa Yuliawati,191250033, 2023 Judul skripsi: *Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa di SMA Negeri 1 Carenang.*

Penelitian ini bertujuan untuk 1) untuk mengetahui kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang 2) Untuk mengetahui pengaruh manajemen bimbingan konseling terhadap kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah kelas XII yang berjumlah 224 siswa dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* maka sampel yang diambil adalah 20% (45 orang) dan sebagai data pendukung data peneliti melakukan wawancara dengan guru BK. Instrumen penelitian ini menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah data hasil, yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan bantuan program SPSS *vers 25 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian secara analisis bahwa manajemen bimbingan konseling pada SMA Negeri 1 Carenang termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86,45%. Sedangkan kepuasan layanan siswa pada SMA Negeri 1 Carenang termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86.25%. Selain itu, diperoleh $T_{hitung} 19,93 > T_{tabel} 2,016$ sehingga dapat disimpulkan manajemen bimbingan konseling berpengaruh terhadap kepuasan layanan siswa dengan koefisien determinasi sebesar 90,25% pengaruh positif terhadap kepuasan layanan siswa di SMA Negeri 1 Carenang sedangkan sisanya 9,75% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Manajemen Bimbingan Konseling, Kepuasan Layanan Siswa*

ABSTRACT

Anisa Yuliawati,191250033, 2023 *Thesis title: The Influence of Counseling Guidance Management on Student Service Satisfaction at Carenang 1 Public High School.*

This study aims to 1) determine student service satisfaction at SMA Negeri 1 Carenang 2) to determine the effect of guidance and counseling management on student service satisfaction at SMA Negeri 1 Carenang. The research method used is a quantitative approach. The population in this study was class XII, totaling 224 students using the Proportionate Stratified Random Sampling technique, so the sample taken was 20% (45 people) and as supporting data the researchers conducted interviews with counseling teachers. This research instrument uses a questionnaire, interviews and documentation. While the statistical analysis techniques used to process the resulting data, namely descriptive statistical analysis and inferential analysis using the help of the SPSS vers 25 for windows program. Based on the results of the analysis, the management of guidance and counseling at SMA Negeri 1 Carenang is included in the very good category with a percentage of 86.45%. Meanwhile, student service satisfaction at SMA Negeri 1 Carenang was included in the very good category with a percentage of 86.25%. In addition, obtained Tcount 19.93 > Ttable 2.016 so that it can be concluded that counseling management has an effect on student service satisfaction with a determination coefficient of 90.25% positive influence on student service satisfaction in SMA Negeri 1 Carenang while the remaining 9.75% is influenced by variables others not examined

Keywords: *Counseling Guidance Management, Student Service Satisfaction.*



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

Jl. Syech Nawawil Al-Bantani Kp. Andamul Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang
4271 Web Site: <http://fkl.uinbanten.ac.id> Email: fkl@uinbanten.ac.id Telp (0254) 200323

Nomor	: -	Kepada Yth:
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN "SMH" Banten Di-
Perihal	: Ujian Munaqasah a.n Anisa Yuliawati NIM: 191250033	<i>Serang</i>

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipersembahkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Anisa Yuliawati, NIM : 191250033** yang berjudul ***Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa di SMA Negeri 1 Carenang***, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqasah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 9 April 2023

Pembimbing I

Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.
NIP. 196805062000031001

Pembimbing II

Rosidah, MA.
NIP. 197803172011012005

PERSETUJUAN

**PENGARUH MANAJEMEN BIMBINGAN KONSELING TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN SISWA DI SMA NEGERI 1 CARENANG**

Oleh:

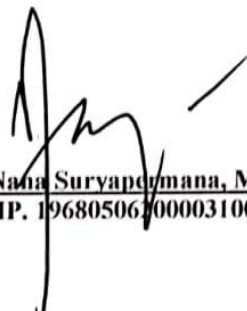
ANISA YULIAWATI

NIM : 191250033

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nana Suryandermana, M.Pd.
NIP. 196805062000031001


Rosidah, MA.
NIP. 197803172011012005

Dekan Fakultas

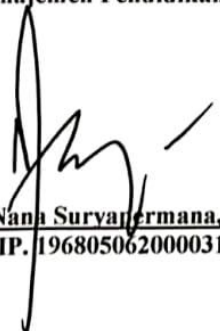
Ketua Jurusan

Tarbiyah dan Keguruan

Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nana Djumhana, M.Ag.
NIP. 1971102819931002


Dr. Nana Suryandermana, M.Pd.
NIP. 196805062000031001

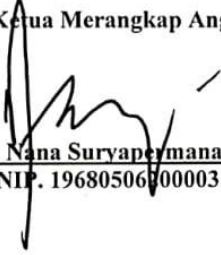
PENGESAHAN

Skripsi a.n. Anisa Yuliawati, NIM : 191250033 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa di SMA Negeri 1 Carenang.” Telah diuji dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 21 Maret 2023. Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

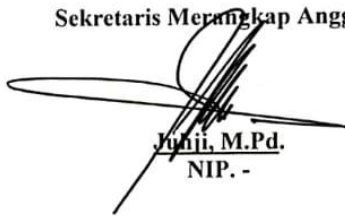
Serang, 9 April 2023

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Nana Suryaputra, M.Pd.
NIP. 196805067000031001

Sekretaris Merangkap Anggota



Junji, M.Pd.
NIP. -

Anggota

Penguji I


Dr. Moch Subekhan, M.Ag.
NIP. 197305124200501002


Penguji II


Dr. Paiman, M.Pd.
NIP. 1966012000121002

Pembimbing I


Dr. Nana Suryaputra, M.Pd.
NIP. 196805067000031001

Pembimbing II


Rosidah, MA.
NIP. 197803172011012005

vi

PERSEMBAHAN

Dengan mengawali

Bismillahirrahmaanirahiim

Ku persembahkan skripsi ini untuk

Ayahanda dan Ibu tercinta

Yang selalu kusayangi

Semoga Allah membalas seluruh kebaikan bapak

dan untuk ibu ku tersayang

Yang tak kenal lelah

memberikan semangat dan mendoakan anakmu ini

Terimakasih atas segala do'a, kasih sayang

keringat dan air mata

dalam membesarkanku

dengan tulus dan ikhlas

tanpa mengharapkan balasan.

dan untuk kakak dan adik ku tercinta

yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan,

mudah-mudahan segala dorongan dan

dukungannya bernilai ibadah.

Terimakasih juga untuk suami ku tercinta

yang selalu menemani dan memberikan

semangat, doa dan dukungannya.

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang itu melainkan dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Anisa Yuliawati lahir pada tanggal 25 Juli 2000 dan dibesarkan di Kampung Mandaya, Kelurahan Mandaya, Kecamatan Carenang, Kabupaten Serang Provinsi Banten yang merupakan putri kedua dari bapak Nahrawi dan Ibu Neneng Rohmawati.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SD Negeri Mandaya 1 lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 1 Carenang lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Carenang lulus pada tahun 2018. Dan pada tahun 2019 pula penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan program Strata Satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji hanya milik Allah SWT.yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada baginda nabi Muhammad SAW. kepada keluarganya, para sahabatnya serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Manajemen Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Layanan Siswa di SMA Negeri 1 Carenang*” kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih baik.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, dan memotivasi penulis.
4. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., sebagai Pembimbing I dan Ibu Rosidah, MA., sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran- saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Kepada stakeholder SMA Negeri 1 Carenang, serta siswa-siswi kelas 12 yang membantu proses penyusunan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini, masih banyak kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif dari berbagai pihak atas kekeliruan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya bagi para pembaca semua.

Serang, 23 Februari 2023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT USULAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORETIS	9

A. Manajemen Bimbingan Konseling	9
1. Pengertian Manajemen Bimbingan Konseling	9
2. Model-Model Teori Bimbingan dan Konseling	18
3. Tujuan Manajemen Bimbingan dan Konseling	19
4. Prinsip-Prinsip Manajemen Bimbingan Konseling	20
5. Jenis Layanan Manajemen Bimbingan Konseling	20
6. Asas-Asas Bimbingan Konseling	23
7. Ragam Bimbingan dan Konseling	25
B. Kepuasan Layanan	29
1. Pengertian Kepuasan Layanan	29
2. Dimensi Kepuasan Layanan	36
C. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	40
D. Kerangka Berpikir	41
E. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Tempat dan waktu penelitian	45
B. Metode Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Instrumen Penelitian.....	51
F. Teknik Pengolahan Data	60
G. Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Hasil Penelitian.....	67
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
2. Hasil Analisis Data.....	72
3. Pengujian Persyaratan Analisis	83
4. Analisis Statistik Inferensial	88

B. Uji Persyaratan Analisis	92
C. Pembahasan	97
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran-saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jadwal Kegiatan	45
Tabel III.2 Data Siswa Kelas XII SMA Negeri 1 Carenang	47
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Manajemen Bimbingan Konseling	52
Tabel III.4 Interpretasi Koefisien Korelasi product moment	54
Tabel III.5 Interpretasi Reliabilitas	55
Tabel III.6 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Layanan Siswa	56
Tabel III.7 Interpretasi Koefisien Korelasi product moment	58
Tabel III.8 Skala Persentase Manajemen Bimbingan dan Konseling	61
Tabel III.9 Skala Persentase Kepuasan Layanan Siswa	61
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Manajemen Bimbingan Konseling	76
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Siswa	81
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Manajemen Bimbingan Konseling)	84
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Layanan Siswa)	85
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas Variabel X (Manajemen Bimbingan Konseling)	86
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Layanan Siswa)	87
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas Data	88
Tabel IV.8 Hasil Uji Linearitas Manajemen Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Layanan Siswa	89
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Manajemen Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Layanan Siswa	90
Tabel IV.10 Data Variabel X dan Y	92
Tabel IV.11 Interpretasi Koefisien Korelasi product moment	94

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Grafik Histogram Variabel X	77
Grafik IV.2 Grafik Poligon Variabel X.....	78
Grafik IV.3 Grafik Histogram Variabel Y	82
Grafik IV.4 Grafik Histogram Variabel Y	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir.....	43
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Angket	109
Lampiran 2 Hasil Uji Normalitas Data.....	113
Lampiran 3 Hasil Uji Linearitas Data	113
Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	114
Lampiran 5 Bimbingan Akademik.....	114
Lampiran 6 Bimbingan Pribadi-Sosial	115
Lampiran 7 Bimbingan Karier	115
Lampiran 8 Penyebaran Angket di Kelas XII	116
Lampiran 9 Wawancara dengan Guru BK	116
Lampiran 10 Ruang BK.....	117
Lampiran 11 Kartu Konseling.....	117
Lampiran 12 Tabel r Product Moment	118
Lampiran 13 Distribusi Nilai t Tabel	119
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian.....	120
Lampiran 15 Surat Keterangan Selesai Penelitian	121
Lampiran 16 Hasil Angket Manajemen Bimbingan Konseling (X).....	122
Lampiran 17 Hasil Angket Kepuasan Layanan Siswa (Y).....	123
Lampiran 18 Pedoman Wawancara.....	125