BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi data hasil penelitian untuk memeperoleh gambaran tentang karakteristik distribusi skor dari subyek penelitian masing- masing variabel yang diteliti, yaitu mutu pelayanan administrasi dan kepuasan peserta didik. Selanjutnya disajikan perhitungan persyaratan analisis, yaitu uji normalitas. Pada bagian akhir dilakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil penelitian.

A. Gambaran Umum SMK Negeri 5 Kota Serang

1. Sejarah Sekolah

Secara resmi Sekolah ini berdiri pada 7 sepember 2009 dengan Surat Keputusan Bupati No SK : 421.5/Kep.56-HUK/2009 Tanggal SK : 07-09-2009 yang berlokasi di Jl. Raya Takari KM 7 Taktakan Kota Serang-Banten Indonesia.

Jurusan yang ada di SMK Ngeri 5 Kota Serang yaitu : (1). Teknik sepeda motor (2). Teknik computer dan jaringan (3) Administrasi Perkantoran, dan (4). Akuntansi.

Fasilitas SMK Negeri 5 Kota Serang yaitu : (1). Perpustakaan (2). Ruang Kelas (3). Laboratorium computer (4). Ruang praktik siswa TKR (5). Ruang kepala sekolah (6). Ruang guru (7). Kantin (8). Lapangan futsal, dan (9). Lapangan basket.

2. Tujuan Sekolah

Mempersiapkan tamatan yang memiliki kepribadian dan berakhlak mulia sebagai tenaga kerja tingkat menengah yang kompeten sesuai kompetensi keahlian pilihannya

3. Visi

Terwujudnya lulusan SMK Negei 5 Kota Serang yang menghasilkan tamatan berjiwa wirausaha, siap kerja, disiplin, cerdas, terampil, kompetitif, dan memiliki jati diri bangsa, serta mampu mengembangkan keunggulan lokal dan dapat bersaing di pasar global.

4. Misi

a. Mengutamakan kepentingan siswa untuk memasuki dunia kerja, serta mengembangkan sikap kewirausahaan.
b. Menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia industry.
c. Menyiapkan tamatan agar menjadi warga Negara yang disiplin, cerdas, terampil, produktif, kreatif, dan memiliki jiwa patriotism.
d. Menyiapkan tamatan untuk melanjutkan jengjang pendidikan yang lebih tinggi.
e. Menyiapkan tamatan untuk professional di bidang pekerjaannya.

B. Deskripsi Data

Data yang dideskripsikan merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan instrument- instrument yang dikembangkan.

1. Mutu Pelayanan Administrasi

Data yang diperoleh mengenai mutu pelayanan administrasi dengan jumlah responden 30 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket mutu pelayanan administrasi, diketahui bahwa skor terendah adalah 33[1] dan skor tertinggi 98[2] dengan nilai rata- rata (mean) sebesar 77,23[3], median sebesar 80,90[4] dan modus sebesar 83,83[5].

Tingkat mutu pelayanan administrasi di dasarkan tingkat ketercapaian rata- rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20 % = tidak baik

21% - 40% = kurang baik

41%- 60% = cukup baik

61% - 80% = baik

81% - 90% = sangat baik

---

[1] Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.14
[2] Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.14
[3] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian e.
[4] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian g.
[5] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin A, Bagian f.

91% - 100% = sempurna

Tingkat ketercapaian mutu pelayanan administrasi berdasarkan perhitungan rata- rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai **78,80%** tergolong dalam kategori baik. berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata} = \frac{rata - rata}{skor \quad maksimum} X100 = \frac{77,23}{98} X100 = 78,80$$

Tabel 4.1

Interpretasi Dan Kategorisasi Data Mutu Pelayanan Administrasi

Interval	**Kategorisasi**
33-43	Tidak baik
44-54	Kurang baik
55-65	Cukup baik
66-76	Baik
77-87	Sangat baik
88-98	Sempurna

Dari data penjelasan diatas maka mutu pelayanan administrasi berada pada taraf 78.80% dari tabel 4.1 interpretasi dan kategori data mutu pelayanan administrasi termasuk dalam kategori 77-87 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

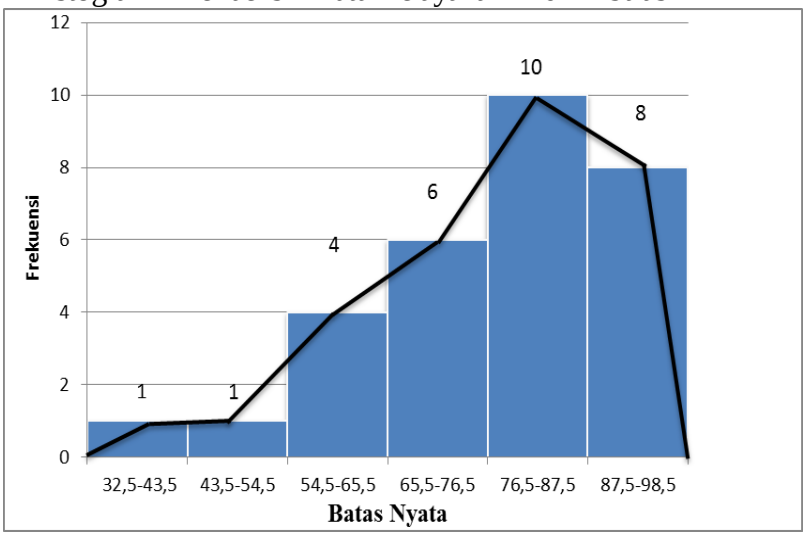
Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Administrasi

Interval	Fi	Fr (%)
33-43	1	3%
44-54	1	3%
55-65	4	13%
66-76	6	20%
77-87	10	33%
88-98	8	27%
	30	**100%**

Tabel 4.1 menunjukkan distribusi frekuensi mutu pelayanan administrasi dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi 98 dan nilai terendah 33, menunjukkan batas bawah nyata 32,5 – 98,5. Ada 1 frekuensi pada kelas interval 33 – 43, ada 1 frekuensi pada kelas interval 44 – 54, ada 4 frekuensi pada kelas interval 55 – 65, ada 6 frekuensi pada kelas interval 66 – 76, ada 10 frekuensi pada kelas interval 77– 87, ada 8 frekuensi pada kelas interval 88– 98.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat mutu pelayanan administrasi, berada pada batas bawah nyata yaitu 76,5-87,5 yaitu 10 responden pada kelas interval 77 – 87, jika dipresentasikan yaitu sekitar 33% dari 30 responden sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata 32,5-43,5, yaitu 1 responden pada kelas interval 33–43 jika dipresentasikan yaitu sekitar 3% .

Grafik 4.1
Histogram Frekuensi Mutu Pelayanan Administrasi



Gambar 4.1 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 32,5 – 43,5, frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 43,5–54,5, frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 54,5 – 65,5, frekuensinya berjumlah 4 orang. Histogram frekuensi keempat batas nyata antara 65,5– 76,5, frekuensinya berjumlah 6 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 76,5 – 87,5, frekuensinya berjumlah 10 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 87,5 – 98,5, frekuensinya berjumlah 8 orang.

2. Kepuasan Peserta Didik

Data yang diperoleh mengenai kepuasan peserta didik dengan jumlah responden 30 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kepuasan peserta

didik, diketahui bahwa skor terendah adalah 35[6] dan skor tertinggi 94[7] dengan nilai rata- rata (mean) sebesar 70,17,[8], median sebesar 74,50[9] dan modus sebesar 80,21.[10]

Tingkat kepuasan peserta didik didasarkan tingkat ketercapaian rata- rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20 % = tidak baik

21% - 40% = kurang baik

41%- 60% = cukup baik

61% - 80% = baik

81% - 90% = sangat baik

91% - 100% = sempurna

Tingkat ketercapaian kepuasan peserta didik berdasarkan perhitungan rata- rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai **74,65%** tergolong dalam kategori baik.

Tabel 4.3

Interpretasi Dan Kategorisasi Data Kepuasan Peserta Didik

Interval	Kategorisasi
35-44	Tidak Baik
45-54	Kurang Baik
55-64	Cukup Baik

[6] Data Lengkap Ada Dilampiran Table L.16
[7] Data Lengkap Ada Dilampiran Table L.16
[8] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian e.
[9] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian g.
[10] Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 5, Poin B, Bagian f.

65-74	Baik
75-84	Sangat Baik
85-94	Sempurna

Dari data penjelasan diatas maka kepuasan peserta didik berada pada taraf 74%. Dapat dilihat dari tabel 4.3 interpretasi dan kategori data kepuasan peserta didik termasuk dalam interval 65-74 dan termasuk dalam kategori baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta Didik

Interval	Fi	Fr (%)
33-44	3	10%
45-54	3	10%
55-64	4	13%
65-74	5	17%
75-84	9	30%
85-94	6	20%
	30	**100%**

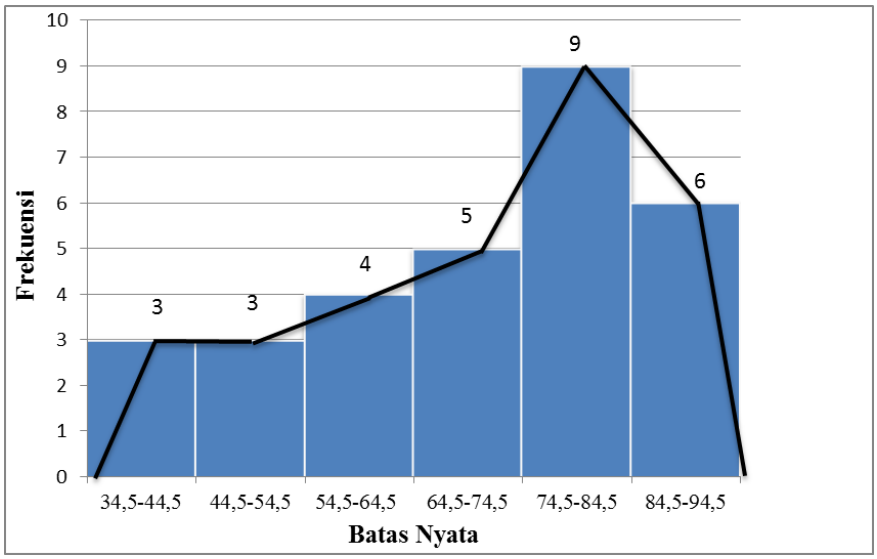
Tabel 4.2 menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan peserta didik dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi 94 dan nilai terendah 33, menunjukkan batas bawah nyata 32,5 – 94,5. Ada 3 frekuensi pada kelas interval 33 – 44, 3 frekuensi pada kelas interval 45 – 54, ada 4 frekuensi pada kelas interval 55 – 64, ada 5 frekuensi pada kelas

interval 65 – 74, ada 9 frekuensi pada kelas interval 75 – 84, ada 6 frekuensi pada kelas interval 85 – 94.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat kepuasan peserta didik, berada pada batas bawah nyata yaitu 74,5 yaitu 9 responden pada kelas interval 75-84, jika diprsentasikan yaitu sekitar 30% dari 30 responden, sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata 32,5 – 44,5 yaitu 3 responden pada kelas interval 33 – 44 kalau dipresentasikan yaitu sekitar 10%.

Grafik 4.2

Histogram Frekuensi Kepuasan Peserta Didik



Gambar 4.2 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 34,5 – 44,5, frekuensinya berjumlah 3 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 44,5 – 54,5, frekuensinya berjumlah 3 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 54,5 – 64,5, frekuensinya berjumlah 4 orang. Histogram frekuensi keempat

batas nyata antara 64,5 – 74,5, frekuensinya berjumlah 5 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 74,5 – 84,5, frekuensinya berjumlah 9 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 84,5 – 94,5, frekuensinya berjumlah 6 orang.

C. Pengujian Persyaratan Analisis Normalitas

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dan korelasi. Sebelum pengujian dilakukan, perlu dilakukan pengujian persyaratan statistik agar hasil analisis regresi dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan yang dapat berlaku secara umum. Uji persyaratan yang dilakukan adalah uji normalitas.

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas dengan uji (liliefors). Kriteria pengujian normalitas adalah Ho ditolak jika Lo_{hitung} lebih besar dari $Lo_{tabel,}$ atau Ho diterima jika Lo_{hitung} lebih kecil dari $Lo_{tabel.}$ Dengan diterimanya Ho berarti data dalam penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal, jika Ho ditolak berarti data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal.

1. Variabel Mutu Pelayanan Administrasi (X)

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh Lo_{hitung} sebesar 0,132. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada tarif signifikasi 0,05 dan N = 30 diperoleh Lo_{tabel} = 0,161. Dengan demikian Ho diterima karena Lo_{hitung} lebih kecil dari Lo_{tabel} (0, 132 < 0,161). Sehingga dapat

disimpulkan bahwa data pada variabel mutu pelayanan administrasi (X) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel L. 15). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.5
Uji Normalitas Variabel Mutu Pelayanan Administrasi (X)
dari 30 Responden

N	A	L_{hitung}	L_{table}	Keputusan
30	0,05	0,132	0,161	Ho diterima

2. Variabel Kepuasan Peserta Didik

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh Lo_{hitung} sebesar 0,118. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada tarif signifikasi 0,05 dan N = 30 diperoleh Lo_{tabel} = 0,161. Dengan demikian Ho diterima karena Lo_{hitung} lebih kecil dari Lo_{tabel} (0, 118 < 0, 161). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel kepuasan peserta didik (Y) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel L. 17). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.6
Uji Normalitas Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)
dari 30 Responden

N	A	L_{hitung}	L_{tabel}	Keputusan
30	0,05	0,118	0,161	Ho diterima

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Persamaan, Signifikansi dan Linieritas Regresi

Hipotesis yang diuji ialah terdapat pengaruh positif mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Secara statistik hipotesis diatas dirumuskan sebagai berikut:

H_0: $r_{xy} = 0$

H_1: $r_{xy} > 0$

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik digunakan analisis regresi dan korelasi dari hasil perhitungan diperoleh a = 5322,06 [11] dan b = 0,546[12]. Dengan memasukkan a dan b kedalam persamaan regresi Y atas X, $\hat{Y}$ = 5322,06 + 0,546X. untuk menguji kebenaran X dan Y , dilakukan uji linieritas dan signifikasi regresi. Analisis terhadap berbagai sumber variasi ditampilkan dalam tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.7

Anava Untuk Regresi Linearitas Sederhana $\hat{Y}$ = 5322,06 + 0,546X

SU.Va	DK	JK	RJK	Fh	FT
Total	30	151303			
Regresi (a)	1	144352,0333	144352,0333	10,63904	4,2
Regresi (b/a)	1	1913,91018	1913,91018		
Residu	28	5037,06	179,895		
Tuna Cocok	19	3088,6433	162,5601737	0,7508874	2,42
Kekeliruan	9	1948,4167	216,4907444		

[11] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 2.
[12] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 2.

Keterangan:

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata- rata jumlah kuadrat

Db = Derajat kebebasan

Dari tabel 4.5, hasil pengujian linieritas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,75[13] sedangkan dari daftar distribusi F dengan taraf signifikansi α = 0,05, derajat kebebasan db_1 = 1 dan db_2 = 28 diperoleh F_{tabel} sebesar 2,49. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau 0,75 < 2,42. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $\hat{Y}$ = 5322.06 + 0,546X. adalah linear.

Setelah uji linearitas dilanjutkan dengan uji keberartian. Dari tabel analisis varians (ANAVA) diatas diperoleh F_{hitung} = 10,63 sedangkan dari tabel distribusi F dengan derajat kebebasan db_1 = 1 dan db_2 = 28, dan taraf kepercayaan α = 0,05 diperoleh F_{tabel} 4,2. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 10,63 > 4,2 (lihat lampiran tabel F), maka H_0 diterima karena teruji kebenarannya dan ini berarti H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan.

[13] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 4e.

2. Pengujian Koefisien, Signifikansi Dan Koefisien Determinasi Korelasi

Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara X_1 dengan Y. dari hasil analisa korelasi sederhana diperoleh koefisien korelasi r_{xy} = 0,525[14] dan koefisien determinasi r^2 = 27,57% [15] dari uji signifikan korelasi diperoleh t_{hitung} = 3,26.[16] Koefisien korelasi sederhana ini ternyata signifikan setelah diuji dengan uji t. hal ini ditunjukkan oleh t_{hitung} > t_{tabel} atau 3,26> 1,70 pada α = 0, 05 dan derajat kebebasan 28.

E. Pembahasan

1. Tingkat Mutu Pelayanan Administrasi

Tingkat mutu pelayanan administrasi berdasarkan nilai rata- rata (mean) sebesar 77,23[17] setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 78,80%.

Mutu atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Mutu pelayanan administrasi adalah nilai tambah atau keungguan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan peserta didik berkenaan dengan pelayanan administrasi.

---

[14] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 5.
[15] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 4 Poin C, Bagian 7.
[16] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 4 Poin C, Bagian 6.
[17] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin A, Bagian e.

Terdapat lima dimensi mutu pelayanan, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
2) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk memberikan pelayanan yang tanggap.
4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan penyedia layanan, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.[18]

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Agatha Reni Ambrawati** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan tergolong dalam kategori sempurna dengan skor presentase sebesar 95 %.[19] dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Adapun penelitiann yang dilakukan oleh **Siti Ihat Sutihat** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Mahasiswa FTK UIN SMH Banten tergolong dalam kategori sangat puas yaitu 87,14%.[20]

Setelah mengadakan observasi di SMK Negeri 5 Kota Serang, menurut peneliti mutu pelayanan administrasi sangatlah penting

---

[18] Schiffman dan Kanuk, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, (Jakarta: Indeks, 2008), 28.

[19] Agatha Reni Ambrawati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2009).

[20] Siti Ihat Sutihat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Terhadap Minat Mahasiswa FTK UIN SMH Banten*. Skripsi, (Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, 2019).

karena mutu pelayanan merupakan salah satu bagian penting administrasi sekolah, dan bisa meningkatkan kepuasan peserta didik tehadapan pelayanan administrasi sekolah. jika pelayanan administrasi sudah memenuhi kebutuhan peserta didik maka kepuasan peserta didik akan semakin tinggi.

2. Kepuasan Peserta Didik

Tingkat kepuasan peserta didik berdasarkan nilai rata- rata (mean) sebesar 70,17[21] setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 74,65% . Kepuasan peserta didik kepuasan peserta didik adalah tanggapan atau respon peserta didik setelah mendapatkan layanan administrasi sekolah sesuai dengan harapannya.

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan peserta didik, berikut beberapa hal yang membuat pelanggan (peserta didik) merasa puas dalam mendapat pelayanan yaitu:

1) Prosedur pelayanan
2) Keadilan mendapat pelayanan
3) Kenyamanan lingkungan
4) Keamanan pelayanan[22]

Berdasarkann hasil penelitian yang dilakukan oleh **Mualimin Ahmad** bahwa dari hasil analisis deskriptif menunjukan bahwa

---

[21] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin B, Bagian e.

[22] J. Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 252-25.

tingkat kepuasan mahasiswa terhadap akademik pada fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Alauddin Makassar tergolong dalam kategori puas dengan skor presentase 71,6% artinya tingkat kepuasan mahasiswa adalah puas.[23] dari hasil penelitian lain yang dilakukan oleh **Andi pandita** bahwa dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori puas dengan skor presentase sebesar 72,28 %[24].

Setelah mengadakan observasi di SMK Negeri 5 Kota Serang, menurut peneliti kepuasan peserta didik sangatlah penting, sebuah lembaga harus meningkatkan kualitas atau mutu peserta didik. selalu mencoba memenuhi harapan dari setiap peserta didik sehingga akan meminimalkan tingkat keluhan tang muncul. Dengan begitu tingkat loyalitas peserta didik akan meningkat dan memberikan dampak positif bagi kemajuan suatu lembaga.

3. Pengaruh Mutu Pelayanan Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Negeri 5 Kota Serang.

Adapun skor nilai variabel X dan Y dapat dilihat melalui lampiran. Tabulasi nilai angket kedua komponen tersebut yang

---

[23] Mualimin Ahmad, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar*. Skripsi, (Makassar: Universitas Alauddin, 2016).

[24] Andi pandita, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

diperoleh dari 30 responden akan digabungkan menjadi satu sehingga dapat terlihat dengan jelas perbedaan skor nilai dari komponen yang ada pada setiap itemnya.

Dalam melakukan uji korelasi peneliti menggunakan rumus korelasi *produt moment* seperti yang udah dijelaskan pada bab terdahulu tujuan penggunaan rumus ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat atau kekuatan korelasi antara variabel X dan variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi 0,525[25], dari angka tersebut dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi yang dapat diperoleh dari penilitian mengenai pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik adalah 0,525 untuk mengetahui koefisien ini signifikan, maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan (n = 30) sehingga diperoleh r_{tabel} 0,374 taraf kesalahan 5% dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka terdapat korelasi yang signifikan. Sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,525 > 0,374. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang.

Hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota

[25] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 5.

Serang. Data yang dikorelasikan adalah data variabel mutu pelayanan administrasi (X) dan kepuasan peserta didik (Y), kemudian data kedua variabel tersebut dikorelasikan dengan rumus r_{xy}. Hasil perhitungan penelitian diperoleh korelasi antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang sebesar 0,525. Untuk mengetahui hipotesis ini diterima maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan (n = 30), sehingga dapat diperoleh r_{tabel} 0, 374 taraf kesalahan 0,05% dan 0, 525 taraf kesalahan 0,01% dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka hipotesis diterima sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Mutu Pelayanan Adminitrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0, 525 dan t_{hitung} = 3,26[26] yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0, 05$ yaitu 1,70.

Hasil penelitian tentang pengaruh positif antara Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik juga didapati dalam penelitian regresi korelasi, yang menunjukkan terhadap pengaruh positif Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik korelasi sebesar 0,525 dan hubungan positif antara mutu

[26] Data Lengkap Ada di Perhitungan Statistik Lampiran 5 Poin C, Bagian 6.

pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik sebesar **27,57%.**

.