

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah SMK Negeri 10 Surabaya

**Gambar 4.1 SMK Negeri 10 Surabaya**



SMK negeri ini memulai kegiatan pendidikan belajar mengajarnya pada tahun 1979. Saat ini, SMK Negeri 10 Surabaya masih menggunakan program kurikulum belajar SMK 2013 REV. SMK 10 Surabaya memiliki akreditasi grade A dengan nilai 93 (akreditasi tahun 2018) dari BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional) Sekolah/Madrasah. SMK Negeri 10 Surabaya memiliki 117 orang guru dan tenaga pengajar. Fasilitas yang dimiliki SMKN 10 Surabaya terdiri dari 39 buah ruang kelas dengan berbagai jurusan seperti LPB (Layanan Perbankan), MPK (Manajemen Perkantoran), AK (Akutansi), ULW (Usaha Layanan Wisata), DKV (Desain Komunikasi Visual) dan RPL (Rekayasa Perangkat Lunak). Selain itu juga memiliki 1 perpustakaan, 3 lab computer, 4 toilet guru dan 6 toilet untuk siswa.

**Gambar 4.2 Pengelola Bisnis Retail SMK Negeri 10 Surabaya**



## **2. Aktivitas Pemasaran Jasa SMK Negeri 10 Surabaya**

Sesuai dengan tujuan SMK Negeri 10 Surabaya, Menjadi Lembaga yang dapat memuaskan pelanggan di bidang Bisnis Manajemen dan Pariwisata serta Teknologi informasi yang di akui oleh dunia usaha dan dunia industri, SMK Negeri 10 Surabaya terus mengembangkan program yang ditawarkan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan industri dan dunia kerja. Untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif, SMK Negeri 10 Surabaya dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti laboratorium komputer, bengkel teknik, perpustakaan, bisnis retail, pengelolaan pariwisata dan ruang praktik lainnya yang memadai. Fasilitas ini dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang praktis dan relevan dengan kebutuhan industri.

### 3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas**

<b>Kelas</b>	<b>Presentase</b>
Kelas 10	29%
Kelas 11	44.2%
Kelas 12	12.26%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Pada gambar di atas menampilkan bahwa jumlah responden siswa SMK10 Negeri Surabaya Kelas 10 29%, Kelas 11 44,2%, dan Kelas 12 26,8%.

### 4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan**

<b>Jurusan</b>	<b>Presentase</b>
LPB (Layanan Perbankan)	20.4%
MPK (Manajemen Perkantoran)	19.3%
AK (Akutansi)	18.2%
ULW (Usaha Layanan Wisata)	15.2%
DKV (Desain Komunikasi Visual)	10.8%
RPL (Rekayasa Perangkat Lunak)	9.8%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Pada gambar di atas menampilkan bahwa Jurusan LPB (Layanan Perbankan) 20,4%, Jurusan MPK (Manajemen Perkantoran) 19,3%, Jurusan AK (Akutansi) 18,2%, Jurusan ULW (Usaha Layanan Wisata) 15,2%, Jurusan DKV (Desain Komunikasi Visual) 10,8%, dan Jurusan RPL (Rekayasa Perangkat Lunak)

Lunak) 9,8%.

**Gambar 4.3 Responden Siswa dan Pembimbing Lapangan**



Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024).

Pada gambar di atas menampilkan peneliti melakukan pencarian responden Siswa-Siswi SMK Negeri 10 Surabaya. Serta di damping oleh salah satu Guru SMK Negeri 10 Surabaya selaku Pembimbing.

## **B. Deskripsi hasil penelitian**

### **1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

**Tabel 4.3 Mean dan Standart Deviation**

Indikator	Mean	Std. Deviation
X1	4.112	0.708
X1.2	4.056	0.795
X1.3	4.037	0.780
X2	3.428	0.990
X2.2	3.394	0.980
X3	3.439	0.980
X3.2	3.394	0.976
X4	3.413	0.985
X4.2	3.409	0.996
X5	3.413	1.004
X5.2	3.372	0.981

Indikator	Mean	Std. Deviation
Y1	3.383	0.986
Y1.2	3.665	0.862
Y1.3	3.714	0.851
Y1.4	3.807	0.785
Y1.5	3.576	0.904

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel *Tangible* (X1) memiliki 3 indikator dengan nilai mean yang tinggi pada indikator X1.1 yakni 4.112 dan yang paling rendah indikator X1.3 yakni 4.037. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator X1.2 yakni 0.795 dan yang paling rendah adalah indikator X1.1 yakni 0.708. Untuk variable *Empathy* (X2) memiliki 2 indikator dengan nilai mean yang tinggi pada indikator X2.1 yakni 3.428 dan yang paling rendah indikator X2.2 yakni 3.394. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator X2.1 yakni 0.990 dan yang paling rendah adalah indikator X2.2 yakni 0.980. Variabel *Responsiveness* (X3) memiliki 2 indikator dengan nilai mean yang tinggi pada indikator X3.1 yakni 3.439 dan yang paling rendah indikator X3.2 yakni 3.394. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator X3.1 yakni 0.980 dan yang paling rendah adalah indikator X3.2 yakni 0.976. Variabel *Reliability* (X4) memiliki 2 indikator dengan nilai mean yang tinggi pada indikator X4.1 yakni 3.413 dan yang paling rendah indikator X4.2 yakni 3.409. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator X4.2 yakni 0.996 dan yang paling rendah adalah indikator X4.1 yakni 0.985. Lalu untuk variabel *Assurance* (X5) memiliki 2 indikator dengan nilai mean yang

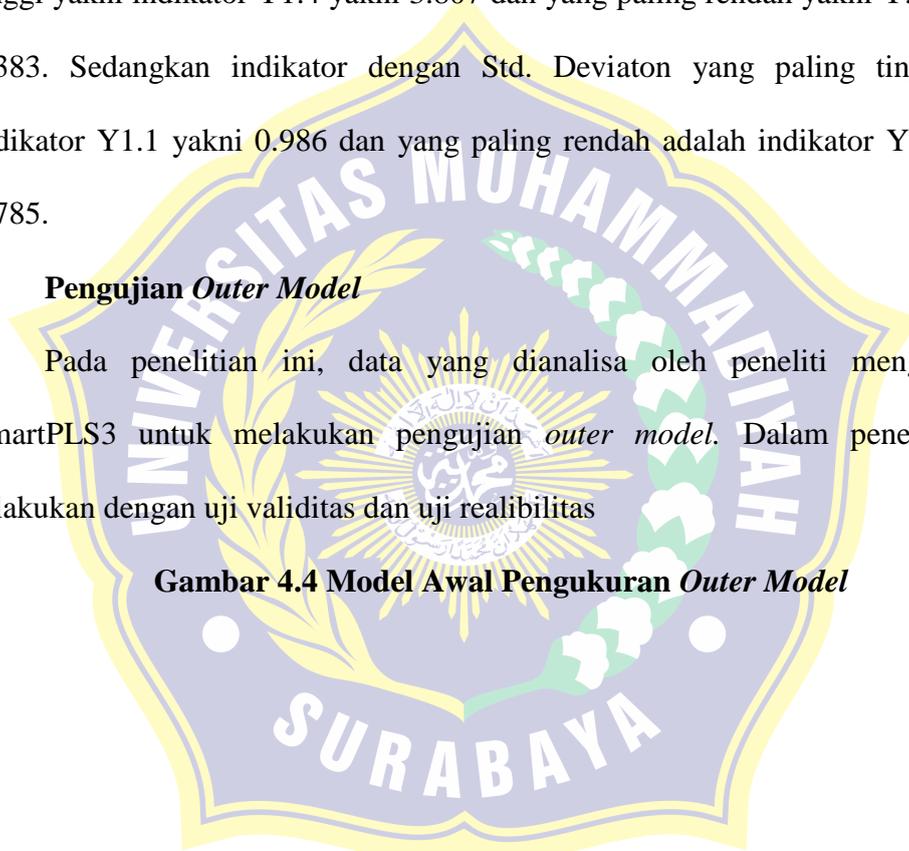
tinggi pada indikator X5.1 yakni 3.413 dan yang paling rendah indikator X5.2 yakni 3.372. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator X5.1 yakni 1.004 dan yang paling rendah adalah indikator X5.2 yakni 0.981.

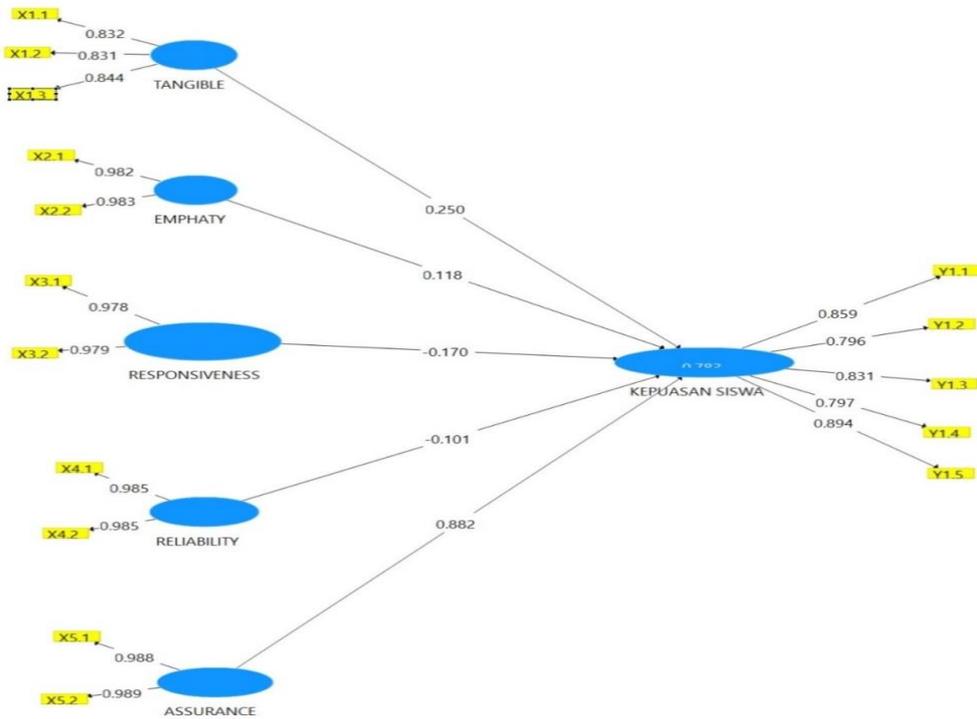
Variabel Kepuasan Siswa (Y) memiliki 5 indikator dengan nilai mean paling tinggi yakni indikator Y1.4 yakni 3.807 dan yang paling rendah yakni Y.1.1 yakni 3.383. Sedangkan indikator dengan Std. Deviaton yang paling tinggi pada indikator Y1.1 yakni 0.986 dan yang paling rendah adalah indikator Y1.4 yakni 0.785.

## **2. Pengujian *Outer Model***

Pada penelitian ini, data yang dianalisa oleh peneliti menggunakan SmartPLS3 untuk melakukan pengujian *outer model*. Dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas

**Gambar 4.4 Model Awal Pengukuran *Outer Model***





Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

3. *Outer Loading*

**Tabel 4.4 Outer Loading**

	ASSURANCE	EMPHATY	KEPUASAN SISWA	REALIBITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
X1.1						0,832
X1.2						0,831
X1.3						0,844
X2.1		0,982				
X2.2		0,983				
X3.1					0,978	
X3.2					0,979	
X4.1				0,985		
X4.2				0,985		
X5.1	0,988					
X5.2	0,989					

Y1.1			0,859			
Y1.2			0,796			
Y1.3			0,831			
Y1.4			0,797			
Y1.5			0,894			

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Pada hasil *Outer Loading* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item memiliki keterkaitan dan kekuatan dengan konstruk yang diukur. Hal tersebut dikarenakan angka pada hasil yang memiliki nilai diatas 0,70 dan sudah sesuai dengan ketentuan minimal berdasarkan penjelasan menurut Hair (2017).

#### 4. Uji Validitas AVE

Pada uji validitas terdapat *covergent validity* dan *discriminant validity*. Untuk *convergen validity* sendiri diukur menggunakan nilai dari *Avarage Variance Extracted (AVE)* dengan syarat minimal  $> 0,5$ . Lalu terdapat *discriminant validity* yang diukur menggunakan *cross loading* dan *formel larcker criterion* yang memiliki arti nilai dari suatu variabel lebih tinggi dari variabel lainnya.

Tabel 4. 5 AVE

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
ASSURANCE	0,977
EMPATY	0,965
KEPUASAN SISWA	0,700
REABILITY	0,971
RESPONSIVENESS	0,958
TANGIBLE	0,699

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Uji Validitas hasil dari AVE untuk variabel *Assurance*, *Empaty*, Kepuasan Siswa, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangible* diatas 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dikatakan valid dikarenakan melibih syarat minimal. Untuk selanjutnya pengujian *cross loading*.

**Tabel 4.6 Cross Loading**

	ASSURANCE	EMPATY	KEPUASAN SISWA	REALIBITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
X1.1	0,414	0,433	0,492	0,418	0,431	0,832
X1.2	0,401	0,412	0,501	0,409	0,409	0,831
X1.3	0,431	0,448	0,537	0,422	0,453	0,844
X2.1	0,956	0,982	0,820	0,972	0,957	0,493
X2.2	0,963	0,983	0,835	0,948	0,971	0,520
X3.1	0,927	0,953	0,769	0,931	0,978	0,502
X3.2	0,957	0,969	0,821	0,950	0,979	0,508
X4.1	0,965	0,958	0,828	0,985	0,953	0,487
X4.2	0,973	0,967	0,832	0,985	0,941	0,494
X5.1	0,988	0,964	0,840	0,986	0,957	0,490
X5.2	0,989	0,967	0,856	0,959	0,946	0,492
Y1.1	0,986	0,973	0,859	0,964	0,952	0,502
Y1.2	0,588	0,581	0,796	0,583	0,554	0,536
Y1.3	0,593	0,578	0,831	0,587	0,575	0,507
Y1.4	0,566	0,559	0,797	0,559	0,555	0,521
Y1.5	0,727	0,705	0,894	0,707	0,697	0,506

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Korelasi variabel *Tangible* (X1) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi *Empaty* (X2), *Responsiveness* (X3), *Realibility* (X4), *Assurance* (X5), dan Kepuasan Siswa (Y). Korelasi variabel *Empaty* (X2) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi *Tangible* (X1), *Responsiveness* (X3), *Reability* (X4), dan *Assurance* (X5), dan Kepuasan

Siswa(Y). Korelasi variabel *Responsiveness* (X3) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi *Tangible*(X1), *Empaty* (X2), *Reability* (X4), *Assurance* (X5), dan Kepuasan Siswa (Y). Korelasi Variabel *Reability* (X4) dengan indikator lebih tinggi dibandingkan korelasi *Tangible* (X1), *Empaty* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X5), dan Kepuasan Siswa (Y). Korelasi Variabel *Assurance* (X5) dengan indicator lebih tinggi dibandingkan korelasi *Tangible* (X1), *Empaty* (X2) *Responsiveness* (X3), *Reability* (X4), dan Kepuasan Siswa (Y). Korelasi variable *Tangible* (X1), *Empaty* (X2), *Responsiveness* (X3), *Reability* (X4), dan *Assurance* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa (Y)

**Tabel 4.7 Fornell Larcker Criterion**

	ASSURANCE	EMPATY	KEPUASAN SISWA	REABILITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
ASSURANCE	0,988					
EMPATY	0,977	0,982				
KEPUASAN SISWA	0,858	0,842	0,836			
REABILITY	0,983	0,977	0,842	0,985		
RESPONSIVENESS	0,963	0,982	0,826	0,961	0,979	
TANGIBLE	0,497	0,516	0,611	0,468	0,516	0,836

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Table diatas menjelaskan tentang nilai *fornell larcker criterion*. Untuk nilai pada table diatas sudah dapat dikatakan valid karena sudah memenuhi kriteria

yakni nilai dari satu variable lebih tinggi dari variable lainnya.

## 5. Uji Reabilitas

**Tabel 4.8 Cronbach Alpha Dan Composite Reliability**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
<i>ASSURANCE</i>	<b>0,976</b>	<b>0,977</b>
<i>EMPATY</i>	<b>0,964</b>	<b>0,964</b>
<i>KEPUASAN SISWA</i>	<b>0,893</b>	<b>0,918</b>
<i>REABILITY</i>	<b>0,970</b>	<b>0,970</b>
<i>RESPONSIVENESS</i>	<b>0,956</b>	<b>0,957</b>
<i>TANGIBLE</i>	<b>0,784</b>	<b>0,786</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Nilai *composite reliability* pada penelitian ini menghasilkan nilai diatas 0,7 sehingga nilai ini memiliki Tingkat realibilitas yang baik dan memenuhi syarat yang ditentukan.

## 6. Pengujian *Inner Model*

Pengujian *inner model* ini memiliki tujuan untuk mengembangkan teori dan menjelaskan hubungan diantara setiap variabel yang ada.

**Tabel 4. 9 R Square**

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<b>Kepuasan Siswa</b>	<b>0,783</b>	<b>0,779</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Besar nilai *R-square* untuk variabel Kepuasan Siswa sebesar 0.783 hasil ini menunjukkan bahwa Kepuasan Siswa dapat dijelaskan oleh *Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* sebesar 78% sedangkan sisanya sebesar 27,7% variabel Kepuasan Siswa dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

diteliti pada penelitian ini.

**Table 4.10 *Q Square***

	<b>RMSE</b>	MAE	MAPE	$Q^2$
Y1.1	0,351	0,277	10,252	0,874
Y1.3	0,676	0,515	15,592	0,375
Y1.4	0,636	0,500	14,412	0,350
Y1.5	0,612	0,448	14,672	0,545
Y1.2	0,674	0,533	16,681	0,394

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

*Q-Square* sendiri memiliki tujuan untuk mengukur nilai observasi yang dihasilkan oleh model parameter estimasinya. *Q-Square* memiliki kriteria penilaian yakni 0,35 yang berarti nilai tersebut kuat, 0,15 nilainya sedang, dan 0,2 memiliki nilai yang lemah. Dengan nilai yang ditunjukkan tabel diatas angka tersebut masuk dalam kriteria yang kuat.

**Tabel 4.11 *F Square***

	<i>ASSURANCE</i>	<i>EMPATY</i>	<i>KEPUASAN SISWA</i>	<i>REABILITY</i>	<i>RESPONSIVENESS</i>	<i>TANGIBLE</i>
<i>ASSURANCE</i>			0,097			
<i>EMPATY</i>			0,043			
<i>KEPUASAN SISWA</i>						
<i>REABILITY</i>			0,345			
<i>RESPONSIVENESS</i>			0,213			
<i>TANGIBLE</i>			0,210			

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

*F-square* sendiri memiliki tujuan mengukur prediksi dari modek yang diteliti. Nilai dari *F-square* 0,35 menunjukkan nilai kuat, 0,15 nilai sedang, dan

0,02 nilai kecil. Tabel diatas menunjukkan Assurance memiliki korelasi sebesar 0,097 terhadap kepuasan siswa yang termasuk korelasi nilai kecil, Empaty memiliki korelasi sebesar 0,043 terhadap kepuasan siswa yang termasuk korelasi kecil, Reability memiliki korelasi sebesar 0,345 terhadap kepuasan siswa yang termasuk korelasi nilai sedang, Responsiveness memiliki korelasi sebesar 0,213 terhadap Kepuasan Siswa yang termasuk korelasi nilai sedang, dan Tangible memiliki korelasi sebesar 0,210 terhadap Kepuasan Siswa yang termasuk korelasi nilai sedang.



### C. Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 4.12 Uji Hipotesis**

	Sampel Mean	Standar Deviation	T Statistics	P Value	Keterangan
<i>Tangible</i> -> Kepuasan siswa	0,256	0,038	6,560	0,000	Signifikan
<i>Empaty</i> ->Kepuasan siswa	0,052	0,374	0,316	0,752	Tidak Signifikan
<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan siswa	-0,172	0,230	0,739	0,460	Tidak Signifikan
<i>Reability</i> -> Kepuasan siswa	0,001	0,398	0,254	0,799	Tidak Signifikan
<i>Assurance</i> >Kepuasan siswa	0,842	0,299	2,980	0,003	Signifikan

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan **table 4.10** yang ditunjukkan diatas terdapat 5 variabel yang diajukan oleh peneliti dan 2 variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dan 3 variabel lainnya tidak berpengaruh. Variabel dianggap baik dan berpengaruh signifikan apabila memiliki nilai uji t di  $>1,96$ . Dan dibawah P Value 0,05

#### 1. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Siswa

Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Siswa memiliki nilai sebesar 6,560 dengan P value  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa *Tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa

#### 2. Pengaruh *Empaty* terhadap Kepuasan Siswa

Pengaruh *Empaty* terhadap Kepuasan Siswa memiliki nilai sebesar 0,316 dengan P value  $0,752 > 0,05$  menunjukkan bahwa *Empaty* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Tidak berpengaruh karna angka P Value nya lebih besar dari 0,05.

### 3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Siswa

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Siswa memiliki nilai sebesar 0,739 dengan P value  $0,460 > 0,05$  menunjukkan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Tidak berpengaruh karena angka P Value nya lebih besar dari 0,05.

### 4. Pengaruh *Reability* terhadap Kepuasan Siswa

Pengaruh *Reability* terhadap Kepuasan Siswa memiliki nilai sebesar 0,254 dengan P value  $0,799 > 0,05$  menunjukkan bahwa *Reability* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Tidak berpengaruh karena angka P Value nya lebih besar dari 0,05

### 5. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Siswa

Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan siswa memiliki nilai sebesar 2,980 dengan P value  $0,003 < 0,05$  menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Siswa

## D. Pembahasan

### 1. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan siswa

Hasil uji hipotesis mengungkapkan bahwa *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan siswa, dengan nilai koefisien jalur sebesar nilai t-statistik 6,560 hal ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Juhana & Mulyawan, (2015) yakni dimana besarnya pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Siswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika bukti fisik (*tangible*) ditingkatkan maka akan menimbulkan kontribusi Kepuasan Siswa yang lebih maksimal lagi.

Bukti fisik atau tangible merupakan elemen penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Menurut Rahman (2019), fasilitas fisik yang memadai seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, serta lingkungan sekolah yang bersih dan tertata rapi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Studi oleh Wibowo (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik yang baik meningkatkan persepsi siswa terhadap kualitas keseluruhan layanan pendidikan. Ketika fasilitas yang ada mendukung kebutuhan belajar siswa, mereka cenderung merasa lebih puas dan termotivasi dalam proses pembelajaran. Fasilitas yang modern dan terawat baik memberikan kesan bahwa sekolah memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan siswa, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, Nurhayati (2018) menekankan bahwa investasi dalam fasilitas fisik dapat berdampak jangka panjang pada kepuasan siswa. Sekolah yang secara konsisten memperbarui dan memelihara fasilitasnya tidak hanya meningkatkan kepuasan saat ini tetapi juga membangun reputasi positif yang menarik calon siswa.

Di Sekolah SMK Negeri 10 Surabaya, Sekolah ini sudah berupaya memberikan bukti fisik (*tangible*) yang nyata untuk perkembangan sekolah. Sebagaimana sekolah memberikan fasilitas seperti lapangan yang luas, lahan parkir yang memadai siswa, ruang belajar yang layak, dan lab komputer yang sudah canggih. Serta memiliki Business Retail, Tour Trevel Pariwisata, Apotek, dan Bengkel Teknik. Sehingga siswa-siswi di SMK Negeri 10 Surabaya bisa merasakan praktik pembelajaran dunia kerja secara nyata. Hal ini membuktikan bahwa jika SMK Negeri 10 Surabaya sudah melakukan *Tangible* (bukti fisik)

yang baik maka akan menciptakan Kepuasan Layanan Jasa Pendidikan, Jika sebuah lembaga pendidikan tidak menjalankan *tangible* dengan baik maka konsumen akan tidak puas dengan apa yang mereka dapatkan Kepuasan Layanan Jasa Pendidikan.

## 2. Pengaruh *Empaty* terhadap Kepuasan Siswa

Hasil uji Hipotesis dengan nilai koefisien sebesar nilai t-statistik 0,316 menunjukkan bahwa *Empaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 10 Surabaya. Hasil penelitian oleh Rahman (2019) menunjukkan bahwa siswa cenderung lebih fokus pada aspek-aspek praktis dan *tangible* dari layanan pendidikan dibandingkan dengan aspek emosional seperti empati. Dalam lingkungan pendidikan yang berfokus pada hasil akademik, siswa mungkin kurang memperhatikan tingkat empati dari staf pengajar. Penelitian oleh Hakim (2016) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa dalam konteks pendidikan menengah, aspek empati sering kali diabaikan oleh siswa yang lebih mementingkan kualitas pengajaran dan fasilitas fisik. Siswa mungkin menganggap empati sebagai elemen yang kurang relevan dibandingkan dengan kebutuhan mereka untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan dukungan akademik yang memadai.

Meskipun demikian, penting untuk tidak sepenuhnya mengabaikan empati. Seperti yang dikemukakan oleh Lestari (2018), empati dapat meningkatkan hubungan antara siswa dan guru, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan secara tidak langsung. Oleh karena itu, meskipun empati tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, upaya untuk

meningkatkan komunikasi yang empatik tetap penting dalam membangun lingkungan belajar yang positif.

### 3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Siswa

Hasil uji Hipotesis *Responsiveness* dengan nilai koefisien sebesar nilai t-statistik 0,739 menunjukkan bahwa *Responsiveness* menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya. Penelitian oleh Rahman (2019) menemukan bahwa siswa di tingkat pendidikan menengah lebih fokus pada hasil nyata dari pendidikan mereka dibandingkan dengan seberapa cepat permintaan mereka ditanggapi. Hal ini mungkin disebabkan oleh ekspektasi yang berbeda dari siswa mengenai layanan yang mereka terima. Studi oleh Fitriani (2017) juga mengungkapkan bahwa siswa sering kali tidak memperhatikan kecepatan respons selama kebutuhan dasar mereka terpenuhi dan mereka menerima dukungan yang diperlukan untuk keberhasilan akademik. Dalam lingkungan pendidikan, siswa mungkin lebih menekankan pada hasil akhir dari interaksi mereka dengan staf sekolah daripada prosesnya. Namun, hal ini tidak berarti bahwa daya tanggap sepenuhnya tidak penting. Seperti yang diungkapkan oleh Susanti (2016) dalam situasi tertentu seperti penanganan masalah darurat atau pertanyaan mendesak, daya tanggap tetap memainkan peran penting. Oleh karena itu, meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa secara umum, tetap penting untuk memastikan bahwa staf sekolah

dapat merespons dengan cepat dan efisien ketika dibutuhkan.

#### **4. Pengaruh *Reability* terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil uji Hipotesis *Reability* dengan nilai koefisien sebesar nilai t-statistik 0,254 menunjukkan bahwa *Reability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya. Menurut penelitian oleh Utomo (2018), siswa mungkin lebih memperhatikan aspek lain seperti fasilitas fisik dan kualitas pengajaran daripada konsistensi layanan. Hal ini bisa disebabkan oleh prioritas siswa yang lebih berorientasi pada hasil akademik dan pengalaman belajar langsung. Hasil serupa ditemukan dalam studi oleh Andriani (2017) yang menunjukkan bahwa dalam lingkungan pendidikan, siswa sering kali mengabaikan keandalan layanan selama mereka menerima manfaat langsung dari pendidikan yang mereka peroleh. Keandalan mungkin lebih penting dalam konteks layanan yang berbeda, di mana konsistensi dan ketepatan waktu adalah kunci. Namun, penting untuk dicatat bahwa keandalan tetap menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang. Penelitian oleh Rahmawati (2019) menunjukkan bahwa meskipun keandalan tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan siswa, itu dapat berkontribusi pada persepsi positif terhadap sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, sekolah harus tetap mempertahankan standar keandalan yang tinggi.

#### **5. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Siswa**

Hasil uji hipotesis mengungkapkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa dengan nilai koefisien jalur sebesar nilai

t-statistik 2,980, hal ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Juhana & Mulyawan, (2015) dimana besarnya pengaruh kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan siswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika kepastian (*assurance*) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan siswa. Menurut studi oleh Handayani (2019), kepastian dari guru dan staf memberikan rasa aman dan percaya diri kepada siswa, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan yang diterima. Penelitian oleh Santoso (2018) menunjukkan bahwa kepastian dalam bentuk jaminan terhadap kualitas pendidikan dan keamanan lingkungan sekolah sangat penting bagi siswa. Ketika siswa merasa yakin bahwa mereka mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan berada dalam lingkungan yang aman, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan pentingnya memiliki staf yang kompeten dan lingkungan sekolah yang terjamin keamanannya. Selain itu, Widjaja (2017) menyatakan bahwa kepastian juga berkaitan dengan kredibilitas sekolah. Sekolah yang mampu memberikan jaminan terhadap kualitas layanan dan keselamatan siswa akan membangun reputasi yang baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan siswa.

Di SMK Negeri 10 Surabaya sudah berupaya memberikan kepastian (*Assurance*) yang nyata untuk perkembangan sekolah. Sebagaimana sekolah telah memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada siswa bahwa mereka berada di tangan yang baik. Ini mencakup keyakinan bahwa guru dan staf memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang diperlukan untuk mendidik siswa dengan baik. *Assurance* memberikan keyakinan bahwa para pengajar

memiliki keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pendidikan yang berkualitas. Ketika siswa percaya bahwa mereka diajar oleh profesional yang kompeten, mereka merasa lebih puas dan percaya diri dalam proses pembelajaran. *Assurance* menciptakan rasa aman dan terjamin bagi siswa bahwa kebutuhan pendidikan mereka akan dipenuhi dengan baik. Siswa merasa nyaman dan tidak ragu-ragu dalam menghadapi tantangan akademik, karena mereka tahu bahwa mereka mendapatkan dukungan yang memadai. *Assurance* menciptakan rasa aman dan terjamin bagi siswa bahwa kebutuhan pendidikan mereka akan dipenuhi dengan baik. Siswa merasa nyaman dan tidak ragu-ragu dalam menghadapi tantangan akademik, karena mereka tahu bahwa mereka mendapatkan dukungan yang memadai. *Assurance* mencakup adanya kepastian dalam proses pendidikan dan kebijakan yang diterapkan. Ketika siswa memahami dan merasa yakin bahwa kebijakan dan prosedur yang berlaku adil dan jelas, mereka lebih puas dan lebih fokus pada belajar tanpa kebingungan atau kekhawatiran tentang ketidakpastian. Dengan *assurance*, siswa mendapatkan pengalaman belajar yang berkualitas tinggi. Ini mencakup segala aspek dari fasilitas, bahan ajar, metode pengajaran, hingga interaksi dengan staf dan pengajar. Kualitas pengalaman belajar yang baik secara langsung berkontribusi pada kepuasan siswa. Dengan demikian, *assurance* memberikan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan kepada siswa bahwa mereka mendapatkan pendidikan yang berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap Kualitas Layanan Jasa Pendidikan. Jika sebuah Lembaga Pendidikan tidak menjalankan *assurance* dengan baik maka konsumen akan tidak puas dengan

apa yang merka dapatkan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan.

