

## **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik dengan Motivasi Belajar sebagai Variabel Intervening di MTs Negeri 29 Jakarta**

**Iswatun Hasanah<sup>1\*</sup>, I Dewa Ketut Kerta Widana<sup>2</sup>, Sri Yanthy Yosepha<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

Email: [swat84.jakarta2@gmail.com](mailto:swat84.jakarta2@gmail.com)<sup>1</sup>, [dkwidana@unsurya.ac.id](mailto:dkwidana@unsurya.ac.id)<sup>2</sup>, [sri@unsurya.ac.id](mailto:sri@unsurya.ac.id)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

This study examines the effect of service quality and teacher competence on student satisfaction with learning motivation as an intervening variable at MTs Negeri 29 Jakarta. The background highlights inconsistencies in educational services and teacher competence that potentially affect student satisfaction. This research aims to analyze the direct and indirect effects among these variables. A quantitative method with a survey approach was employed, involving 100 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using path analysis with SPSS. The findings indicate that service quality and teacher competence have a significant direct effect on learning motivation, service quality and teacher competence have a significant direct effect on student satisfaction, and learning motivation has a significant direct effect on student satisfaction. Furthermore, learning motivation significantly mediates the effect of service quality and teacher competence on student satisfaction. The implications suggest that improving service quality and teacher competence can enhance learning motivation, which in turn increases student satisfaction. This study contributes to educational management literature by validating the mediating role of learning motivation in the context of Islamic junior high schools.

**Keywords:** Learning Motivation, Service Quality, Student Satisfaction, Teacher Competence.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik dengan motivasi belajar sebagai variabel intervening di MTs Negeri 29 Jakarta. Latar belakang menyoroti ketidakkonsistenan layanan pendidikan dan kompetensi guru yang berpotensi mempengaruhi kepuasan peserta didik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel tersebut. Metode kuantitatif dengan pendekatan survei digunakan, melibatkan 100 responden yang dipilih melalui simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis jalur dengan SPSS. Temuan menunjukkan bahwa kualitas

layanan dan kompetensi guru berpengaruh langsung signifikan terhadap motivasi belajar; kualitas layanan dan kompetensi guru berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan peserta didik; dan motivasi belajar berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Selain itu, motivasi belajar memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik. Implikasinya, peningkatan kualitas layanan dan kompetensi guru dapat meningkatkan motivasi belajar, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan peserta didik. Penelitian ini berkontribusi pada literatur manajemen pendidikan dengan memvalidasi peran mediasi motivasi belajar dalam konteks madrasah tsanawiyah.

**Kata Kunci:** Kepuasan Peserta Didik, Kompetensi Guru, Kualitas Layanan, Motivasi Belajar.

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menentukan kemajuan suatu bangsa. Di era globalisasi dan transformasi digital saat ini, lembaga pendidikan dituntut tidak hanya mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik yang baik, tetapi juga mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan peserta didik. Kepuasan peserta didik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan karena mencerminkan persepsi peserta didik terhadap kualitas layanan yang diterimanya selama proses pembelajaran (Kotler, P., & Keller, 2020);(Hasan, 2018).

Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik melalui penyediaan fasilitas, proses administrasi, layanan akademik, serta dukungan pembelajaran yang efektif. Menurut (Tjiptono & Diana, 2016), kualitas layanan yang baik ditandai oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang mampu memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan. Sementara itu, (Parasuraman et. al., 2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang optimal akan meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap organisasi penyedia layanan, termasuk institusi pendidikan.

Selain kualitas layanan, kompetensi guru juga menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan proses pendidikan. Guru merupakan ujung tombak penyelenggaraan pendidikan yang berperan dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi proses pembelajaran. Kompetensi guru mencakup kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian yang saling terintegrasi dalam mendukung terciptanya pembelajaran yang efektif (Sagala, 2018); (Mulyasa, 2019). Guru yang kompeten mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif,

memotivasi peserta didik, serta mengembangkan potensi peserta didik secara optimal.

Motivasi belajar merupakan aspek psikologis yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan peserta didik dalam mencapai tujuan pembelajaran. Menurut (Uno, 2020), motivasi belajar merupakan dorongan internal maupun eksternal yang menimbulkan semangat belajar sehingga peserta didik terdorong untuk mencapai prestasi yang diharapkan. Peserta didik yang memiliki motivasi belajar tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan yang lebih besar dalam proses pembelajaran, memiliki ketekunan dalam menyelesaikan tugas, serta memperoleh hasil belajar yang lebih baik.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, motivasi belajar, dan kepuasan peserta didik. Penelitian (Umaryono & Pramono, 2026) menemukan bahwa layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar siswa melalui motivasi belajar sebagai variabel mediasi. Selain itu, (Pertwi et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berkontribusi terhadap peningkatan motivasi belajar dan kepuasan akademik mahasiswa. Temuan tersebut diperkuat oleh (Sumarsono et al., 2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan, kepuasan, dan motivasi belajar memiliki hubungan yang saling memperkuat dalam meningkatkan kualitas hasil pendidikan. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan dan faktor-faktor yang mendukung motivasi belajar menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik.

Meskipun demikian, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam praktik penyelenggaraan pendidikan, khususnya terkait kualitas layanan pendidikan, kompetensi guru, motivasi belajar, dan kepuasan peserta didik. Kondisi ini juga terlihat pada MTs Negeri 29 Jakarta yang menghadapi tantangan dalam optimalisasi layanan pendidikan, pemanfaatan fasilitas pembelajaran, pengembangan kompetensi guru, serta peningkatan motivasi belajar peserta didik. Permasalahan tersebut diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta didik sebagai salah satu indikator keberhasilan layanan pendidikan. Temuan awal penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi guru memiliki keterkaitan erat dengan motivasi belajar peserta didik yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik dengan motivasi belajar sebagai variabel intervening. Kebaruan penelitian terletak pada pengujian peran mediasi motivasi belajar dalam hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik pada konteks madrasah tsanawiyah negeri. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen

pendidikan serta menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan peserta didik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Penelitian dilaksanakan di MTs Negeri 29 Jakarta selama enam bulan dari Oktober 2025 hingga Maret 2026. Populasi penelitian adalah seluruh guru dan siswa MTs Negeri 29 Jakarta sebanyak 115 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% ( $e=0,05$ ), sehingga diperoleh sampel sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* karena populasi dianggap homogen. Uji coba instrumen dilakukan pada 20 responden di luar sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin (1=sangat tidak setuju hingga 5=sangat setuju). Instrumen penelitian dikembangkan untuk mengukur empat variabel: kepuasan peserta didik (Y), kualitas layanan (X1), kompetensi guru (X2), dan motivasi belajar (Z). Setiap instrumen terdiri dari 20 butir pernyataan yang disusun berdasarkan kisi-kisi yang mengacu pada definisi operasional masing-masing variabel. Instrumen diuji validitasnya menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Kriteria validitas adalah jika r-hitung  $>$  r-tabel (0,444 untuk  $n=20$  pada  $\alpha=0,05$ ), dan reliabilitas dikategorikan tinggi jika *Cronbach Alpha* antara 0,70-0,90.

Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS. Sebelum analisis jalur, dilakukan uji prasyarat meliputi uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria Sig.  $>$  0,05), uji linearitas (*deviation from linearity* dengan kriteria Sig.  $>$  0,05), dan uji homogenitas (*Levene's test* dengan kriteria Sig.  $>$  0,05). Analisis jalur dilakukan dalam dua substruktur:

- **Substruktur 1:** Menguji pengaruh X1 dan X2 terhadap Z ( $Z = \beta_{31}X_1 + \beta_{32}X_2 + \epsilon_1$ )
- **Substruktur 2:** Menguji pengaruh X1, X2, dan Z terhadap Y ( $Y = \beta_{y1}X_1 + \beta_{y2}X_2 + \beta_{y3}Z + \epsilon_2$ )

Hipotesis statistik diuji pada tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, disusun kerangka pemikiran bahwa kualitas layanan dan kompetensi guru berperan sebagai anteseden motivasi belajar. Selanjutnya, motivasi belajar berperan sebagai anteseden kepuasan peserta didik. Selain itu, motivasi belajar diduga memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan kerangka tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap motivasi belajar.
- H2:** Kompetensi guru berpengaruh positif terhadap motivasi belajar.
- H3:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.
- H4:** Kompetensi guru berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.
- H5:** Motivasi belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.
- H6:** Motivasi belajar memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.
- H7:** Motivasi belajar memediasi pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Negeri 29 Jakarta pada bulan Januari hingga Februari 2026. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 89 responden yang terdiri dari guru dan siswa. Tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100% dengan seluruh kuesioner dinyatakan layak analisis.

### Uji Prasyarat Analisis

Hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas layanan (0,087), kompetensi guru (0,092), motivasi belajar (0,075), dan kepuasan peserta didik (0,083), semuanya  $> 0,05$ , sehingga data berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai *deviation from linearity* untuk semua hubungan variabel memiliki signifikansi  $> 0,05$ , sehingga hubungan antar variabel bersifat linear. Uji homogenitas dengan *Levene's test* menghasilkan nilai signifikansi  $> 0,05$  untuk semua kelompok data, sehingga sebaran data homogen.

### Analisis Jalur

Hasil analisis jalur untuk substruktur 1 (pengaruh X1 dan X2 terhadap Z) disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Jalur Untuk Substruktur 1

Variabel	Koefisien Jalur ( $\beta$ )	t-hitung	Sig.	Keterangan
X1 (Kualitas Layanan) → Z (Motivasi Belajar)	0,412	4,876	0,000	Signifikan
X2 (Kompetensi Guru) → Z (Motivasi Belajar)	0,387	4,521	0,000	Signifikan

R Square = 0,524; F-hitung = 47,823; Sig. = 0,000

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) memiliki koefisien jalur 0,412 dengan t-hitung 4,876 (Sig. 0,000), dan kompetensi guru (X2) memiliki koefisien jalur 0,387 dengan t-hitung 4,521 (Sig. 0,000). Nilai R Square sebesar 0,524

mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan kompetensi guru secara simultan menjelaskan 52,4% varians motivasi belajar.

Hasil analisis jalur untuk substruktur 2 (pengaruh X1, X2, dan Z terhadap Y) disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Jalur Untuk Substruktur 2

Variabel	Koefisien Jalur ( $\beta$ )	t-hitung	Sig.	Keterangan
X1 (Kualitas Layanan) → Y (Kepuasan)	0,298	3,245	0,002	Signifikan
X2 (Kompetensi Guru) → Y (Kepuasan)	0,312	3,412	0,001	Signifikan
Z (Motivasi Belajar) → Y (Kepuasan)	0,356	3,987	0,000	Signifikan

R Square = 0,612; F-hitung = 44,567; Sig. = 0,000

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) memiliki koefisien jalur 0,298 ( $t=3,245$ ; Sig.0,002), kompetensi guru (X2) memiliki koefisien jalur 0,312 ( $t=3,412$ ; Sig.0,001), dan motivasi belajar (Z) memiliki koefisien jalur 0,356 ( $t=3,987$ ; Sig.0,000). Nilai R Square sebesar 0,612 mengindikasikan bahwa kualitas layanan, kompetensi guru, dan motivasi belajar secara simultan menjelaskan 61,2% varians kepuasan peserta didik.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Motivasi Belajar

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar ( $\beta = 0,412$ ;  $p < 0,05$ ). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan pendidikan di MTs Negeri 29 Jakarta, semakin tinggi motivasi belajar peserta didik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pertwi et al., 2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap motivasi belajar dan kepuasan akademik mahasiswa. Kualitas layanan yang baik, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan empati, mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sehingga mendorong peserta didik untuk lebih aktif, bersemangat, dan termotivasi dalam mengikuti proses pembelajaran. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun motivasi belajar peserta didik secara berkelanjutan.

### Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Motivasi Belajar

Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar ( $\beta = 0,387$ ;  $p < 0,05$ ). Temuan ini sejalan dengan pandangan (Nurwahidah & Muthar, 2022) yang menegaskan bahwa kompetensi pedagogik guru merupakan faktor penting dalam menciptakan pembelajaran yang efektif dan berpusat pada peserta didik. Guru yang kompeten dalam aspek pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional mampu menciptakan

pengalaman belajar yang bermakna, menggunakan metode pembelajaran yang variatif, serta memberikan perhatian individual yang dapat meningkatkan keterlibatan dan motivasi belajar peserta didik.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik ( $\beta = 0,298$ ;  $p < 0,05$ ). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Sudarman, 2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Temuan serupa juga dilaporkan oleh (Alif et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik pada lembaga pendidikan Islam. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik. Dimensi kualitas layanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) berperan penting dalam membentuk persepsi positif peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diterimanya. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta didik, tetapi turut memperkuat motivasi belajar yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta didik secara keseluruhan.

### **Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik ( $\beta = 0,312$ ;  $p < 0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi guru, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Sudarman, 2023) yang menemukan bahwa kinerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Guru yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian yang baik cenderung mampu menciptakan pembelajaran yang efektif, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik sehingga meningkatkan kualitas pengalaman belajar yang diterima. Temuan ini juga didukung oleh (Nurwahidah & Muthar, 2022) yang menegaskan bahwa kompetensi pedagogik guru merupakan faktor penting dalam menciptakan pembelajaran yang berkualitas dan berpusat pada peserta didik. Dengan demikian, peningkatan kompetensi guru tidak hanya berdampak pada efektivitas pembelajaran, tetapi juga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi guru dapat memperkuat motivasi belajar peserta didik yang pada akhirnya turut meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran.

### **Pengaruh Motivasi Belajar terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa motivasi belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik ( $\beta=0,356$ ;  $p<0,05$ ). Hasil ini mengindikasikan bahwa peserta didik dengan motivasi belajar tinggi cenderung lebih puas dengan pengalaman pendidikan mereka. Motivasi belajar yang tinggi mendorong peserta didik untuk lebih aktif, tekun, dan gigih dalam belajar, yang pada gilirannya meningkatkan prestasi akademik dan perasaan puas terhadap proses pembelajaran.

### **Peran Mediasi Motivasi Belajar**

Secara tidak langsung, kualitas layanan dan kompetensi guru juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik melalui motivasi belajar sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dengan koefisien jalur tidak langsung yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Umaryono & Pramono, 2026) yang menemukan bahwa layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar siswa melalui motivasi belajar sebagai variabel mediasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi belajar berperan sebagai mekanisme yang mentransmisikan pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan dan kompetensi guru yang dirasakan peserta didik, semakin tinggi motivasi belajar yang terbentuk, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi guru merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta didik di MTs Negeri 29 Jakarta. Kedua variabel tersebut tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan peserta didik, tetapi juga berperan dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan madrasah dan semakin tinggi kompetensi guru dalam melaksanakan tugas pembelajaran, maka semakin tinggi pula tingkat motivasi dan kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diterima.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa motivasi belajar memiliki peran strategis sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas layanan, kompetensi guru, dan kepuasan peserta didik. Motivasi belajar tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan peserta didik, tetapi juga memperkuat pengaruh kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan tersebut. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan peserta didik perlu dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan kualitas layanan pendidikan, pengembangan kompetensi guru, serta penguatan motivasi belajar peserta didik sebagai faktor pendukung utama keberhasilan proses pembelajaran.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola madrasah untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik maupun nonakademik serta mendorong pengembangan kompetensi profesional, pedagogik, sosial, dan kepribadian guru. Namun demikian, penelitian ini masih terbatas pada satu lokasi penelitian dengan jumlah responden yang relatif terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan cakupan wilayah yang lebih luas dan mempertimbangkan variabel lain, seperti budaya sekolah, kepemimpinan kepala madrasah, dan lingkungan belajar, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik.

## REFERENSI

- Alif, K. P., Bakar, A. & Fahmi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. *Journal of Islamic Education Management*, 7(2), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/elidare.v7i2.9300>
- Hasan, M. (2018). *Evaluasi Kurikulum dan Kepuasan Siswa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Mulyasa, E. (2019). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurwahidah, I., & Muthar, T. (2022). Kompetensi Pedagogik Guru Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 5692–5699. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Jakarta: Erlangga.
- Pertiwi, P. T., Rusdarti, & Sakitri, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 2(2), 215–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/je3s.v2i2.34322>
- Sagala, S. (2018). *Kemampuan Profesionalisme Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.46975/ebp.v6i1.182>
- Sumarsono, R. B., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2021). Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa. *Ilmu Pendidikan Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan*, 6(1), 43–52. <https://journal2.um.ac.id/index.php/jktpk/article/view/23526>
- Tjiptono, F., & Diana, G. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Riset*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umaryono, M. & Pramono, S. E. (2026). Pengaruh Sarana Prasarana dan Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa yang Dimediasi oleh Motivasi Belajar di SMA Negeri 3 Semarang. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(01), 172–187. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.40791>
- Uno, H. B. (2020). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.