

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap
Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik
di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri
se-Kota Malang**

Ruri Puspita Sari*

Bambang Budi Wiyono**

Bambang Setyadin***

*Jurusan AP FIP UM, e-mail: ruri_thox@yahoo.co.id

**Pembimbing, Jurusan AP FIP UM, Jl. Semarang 5 Malang 65145

e-mail: ap@fip.um.ac.id

Abstrak: Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri se-Kota Malang. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan sekolah, kepuasan peserta didik, kepuasan orangtua peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan orangtua peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian bersifat deskriptif korelasional. Populasinya adalah peserta didik yang berjumlah 20.370 dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik proporsional stratified random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 391 untuk peserta didik, sedangkan sampel orangtua peserta didik berjumlah 391. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah dalam kategori baik, tingkat kepuasan peserta didik dalam kategori sedang, tingkat kepuasan orangtua peserta didik dalam kategori sedang, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orangtua peserta didik, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan peserta didik, dan kepuasan orangtua peserta didik