

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Dalam analisis digunakan 2 pendekatan yaitu analisis yang berupa deskriptif dan kualitatif. Analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui profil konsumen yang ada dalam penelitian ini seperti jenis kelamin dan status pendidikan. Sedangkan analisis kuantitatif dalam penelitian ini berdasarkan suatu pendekatan yang dilaksanakan dengan cara perhitungan-perhitungan angka-angka atau alat bantu statistik guna pengujian hipotesa yang telah dirumuskan.

#### **A. Uji Validitas dan Realibilitas**

Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS Versi 11.00 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) dengan nilai kritis  $r$  tabel  $N = 76 = 0,2256$ . Dari hasil uji validitas diperoleh Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Hasil Uji Validitas

Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	kesimpulan
Fasilitas ( $X_1$ ), Koef. Alpha = 0,8025			
X1.1	0.667	0,2256	Valid
X1.2	0.801	0,2256	Valid
X1.3	0.808	0,2256	Valid
X1.4	0.845	0,2256	Valid
X1.5	0.726	0,2256	Valid
Pelayanan ( $X_2$ ), Koef. Alpha = 0,8792			
X2.1	0.851	0,2256	Valid
X2.2	0.857	0,2256	Valid
X2.3	0.876	0,2256	Valid
X2.4	0.847	0,2256	Valid
Kurikulum ( $X_3$ ), Koef. Alpha = 0,8715			
X3.1	0.884	0,2256	Valid
X3.2	0.904	0,2256	Valid
X3.3	0.888	0,2256	Valid
Lokasi ( $X_4$ ), Koef. Alpha = 0,8307			
X4.1	0.791	0,2256	Valid
X4.2	0.916	0,2256	Valid
X4.3	0.890	0,2256	Valid
Biaya ( $X_5$ ), Koef. Alpha = 0,8029			
X5.1	0.738	0,2256	Valid
X5.2	0.899	0,2256	Valid
X5.3	0.896	0,2256	Valid

Kepuasan Santri (Y), Koef. Alpha = 0,6721			
Y1.1	0.867	0,2256	Valid
Y1.2	0.868	0,2256	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Dari Tabel 4.1 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan terdiri dari 4 butir pernyataan untuk variabel Fasilitas ( $X_1$ ), 4 butir pernyataan untuk Pelayanan ( $X_2$ ), 3 butir pernyataan untuk Kurikulum ( $X_3$ ), 3 butir pernyataan untuk Lokasi ( $X_4$ ), dan 3 butir pernyataan untuk Biaya ( $X_5$ ). Untuk variabel Kepuasan Santri terdiri dari 2 butir pernyataan. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) seluruhnya mempunyai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,2256). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel 4.2  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Nilai Kritis (r tabel)	Kesimpulan
Fasilitas ( $X_1$ )	0,8250	0,2256	Reliabel
Pelayanan ( $X_2$ )	0,8792	0,2256	Reliabel
Kurikulum ( $X_3$ )	0,8715	0,2256	Reliabel
Lokasi ( $X_4$ )	0,8307	0,2256	Reliabel
Biaya ( $X_5$ )	0,8029	0,2256	Reliabel
Kepuasan Santri (Y)	0,6721	0,2256	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2006

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,8250 untuk variabel Fasilitas. Untuk koefisien alpha pada variabel Pelayanan sebesar 0,8792. Untuk variabel Kurikulum, besarnya koefisien alpha adalah 0,8715. Untuk variabel Lokasi, besarnya koefisien alpha adalah 0,8307. Dan untuk variabel Biaya, besarnya koefisien alpha adalah 0,8029. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Santri, besarnya koefisien alpha adalah 0,6721. Variabel ini dapat dinyatakan reliabel karena koefisien alpha lebih besar dari nilai kritisnya yaitu nilai  $r$  tabel pada  $N = 76$  sebesar 0,2256, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan pada variabel penelitian merupakan pernyataan yang reliabel. Dari keenam hasil analisis reliabilitas diatas dapat diartikan bahwa secara menyeluruh quisioner yang digunakan dalam penelitian ini telah dinyatakan reliabel atau andal.

## **A. Analisis Deskriptif**

### **1. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok pria dan wanita. Hasil rekapitulasi data berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	52	68.4%
Wanita	24	31.6%
Total	76	100.0%

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa santri yang belajar di Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah mayoritas adalah berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 52 orang atau sebesar 68,4% dan sisanya sebanyak 24 orang atau sebesar 31,6% adalah wanita. Hal ini disebabkan karena untuk saat ini pesantren tersebut lebih banyak membuka kelas untuk pria.

## 2. Usia Responden

Berdasarkan Usia responden, terdiri atas 3 kelompok, yaitu kelompok usia dibawah 17 tahun, 17 – 25 tahun usia, dan kelompok lebih dari 25 tahun. Hasil kuesioner dapat dikumpulkan menjadi data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 17 tahun	35	46.1%
17 – 25 tahun	26	34.2%
Lebih dari 25 tahun	15	19.7%
Total	76	100.0%

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden mayoritas berusia kurang dari 17 tahun, yaitu sebesar 46,1% atau 35 orang sedangkan yang berusia 17 – 25 tahun sebanyak 26 orang atau 34,2%, dan yang berusia lebih dari 25 tahun sebesar 19,7% atau sebanyak 15 orang. Ini menunjukkan bahwa santri yang belajar di Pondok Pesantren Muhahidin tersebut sebagian besar adalah santri yang masih muda dan usia sekolah.

### 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir responden, terdiri atas 4 kelompok, yaitu kelompok SMP, SMU, dan Akademi/Perguruan Tinggi. Hasil analisis data berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	17	22.4%
SMU	40	52.6%
Akademi/Perguruan tinggi	19	25.0%
Total	76	100.0%

Sumber : Hasil Kuisisioner

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir santri di Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah mayoritas adalah berpendidikan SMU yaitu sebesar 52,6% atau sebanyak 40 orang. Sedangkan yang mempunyai pendidikan terakhir SMP sebesar 22,4% atau sebanyak 17 orang, dan yang berpendidikan Akademi/Perguruan tinggi sebesar 25% atau 19 orang. Hal ini menunjukkan bahwa santri yang belajar di Pondok Pesantren Mujahidin Kecamatan Temanggung adalah santri yang telah lulus SMU yang ingin melanjutkan atau mengembangkan ilmu tentang agama Islam.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan meliputi variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ) yang terdiri dari beberapa pernyataan. Setiap pernyataan masing-masing terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu jawaban sangat tidak puas; tidak puas; cukup puas, puas dan sangat puas. Jawaban sangat tidak puas menunjukkan tingkat penilaian yang

sangat rendah dan jawaban sangat puas menunjukkan tingkat penilaian yang sangat tinggi.

Berikut dijelaskan untuk hasil jawaban responden pada masing-masing variabel independen.

Tabel 4.5  
Variabel Fasilitas ( $X_1$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Sarana dan prasarana yang dimiliki Pondok Pesantren	3.95
2	Tempat tidur dimiliki Pondok Pesantren	3.80
3	Tempat mandi/WC dimiliki Pondok Pesantren	3.71
4	Tempat olahraga dimiliki Pondok Pesantren	3.78
5	Kelengkapan buku dan kitab di Pondok Pesantren	3.71
<b>Rata-rata</b>		<b>3.79</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa variabel fasilitas, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,79, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,95 pada pernyataan sarana dan prasarana yang dimiliki pondok pesantren dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,71 pada pernyataan tempat tidur yang dimiliki pondok pesantren dan kelengkapan buku dan kitab di pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,79 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel Fasilitas mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, ini menunjukkan bahwa santri puas terhadap sarana dan prasarana, tempat tidur, tempat mandi/WC, tempat olah raga serta



kelengkapan buku di Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung.

Tabel 4.6  
Variabel Pelayanan ( $X_2$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Kemampuan tenaga guru atau ustadz/ustadzah di Pondok Pesantren	3.76
2	Keramahan dan kesopanan karyawan di Pondok Pesantren	3.64
3	Ketrampilan karyawan yang ada di Pondok Pesantren	3.97
4	Menu makanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren	3.75
<b>Rata-rata</b>		<b>3.78</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa variabel pelayanan, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,78, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,97 pada pernyataan ketrampilan karyawan yang ada di pondok pesantren dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,64 pada pernyataan keramahan dan kesopanan karyawan di pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,78 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel Pelayanan mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa santri puas terhadap kemampuan tenaga guru atau ustad/ustadzah, keramahan dan kesopanan karyawan, ketrampilan karyawan yang ada di pondok pesantren serta menu makanan yang diberikan oleh pondok pesantren.

Tabel 4.7  
Penilaian Variabel Kurikulum ( $X_3$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Kesesuaian kurikulum di Pondok Pesantren	3.63
2	Penambahan materi ekstra kurikuler yang diterapkan di Pondok pesantren	3.67
3	Kitab kuning yang digunakan untuk mengaji dan belajar di pondok pesantren	3.58
<b>Rata-rata</b>		<b>3.63</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa variabel kurikulum, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,63, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,67 pada pernyataan penambahan materi ekstra kurikuler yang diterapkan di pondok pesantren dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,58 pada pernyataan kitab kuning yang digunakan untuk mengaji dan belajar di pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,63 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel Kurikulum mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, ini menunjukkan bahwa santri puas terhadap kesesuaian kurikulum, penambahan materi ekstra kurikuler yang diterapkandan kitab kuning yang digunakan untuk mengaji dan belajar di pondok pesantren.

Tabel 4.8  
Penilaian Variabel Lokasi ( $X_4$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Lokasi yang mudah dijangkau menuju pondok pesantren	3.64
2	Tingkat keamanan dan kenyamanan di pondok pesantren	3.58
3	Pengaruh lingkungan terhadap pondok pesantren	3.66
<b>Rata-rata</b>		<b>3.63</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa variabel lokasi, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,63, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,66 pada pernyataan pengaruh lingkungan terhadap pondok pesantren dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,57 pada pernyataan tingkat keamanan dan kenyamanan di pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,63 ini menunjukkan bahwa santri Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah mempunyai kecenderungan penilaian yang tinggi atau puas terhadap lokasi yang mudah dijangkau menuju pondok pesantren, tingkat keamanan dan kenyamanan di pondok pesantren dan pengaruh lingkungan terhadap pondok pesantren.

Tabel 4.9  
Penilaian Variabel Biaya ( $X_5$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren	3.43
2	Iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren	3.79
3	Uang pembangunan yang ditetapkan pada pondok pesantren	3.78
<b>Rata-rata</b>		<b>3.67</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa variabel biaya, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,67, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,79 pada pernyataan iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren, dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,43 pada pernyataan ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,67 ini menunjukkan bahwa santri Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah memberikan kecenderungan penilaian yang tinggi atau perasaan yang puas terhadap variabel Biaya. Hal ini menunjukkan bahwa ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren, iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren dan uang pembangunan yang ditetapkan pada pondok pesantren memuaskan santri.

Tabel 4.9  
Penilaian Variabel Biaya ( $X_5$ )

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren	3.43
2	Iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren	3.79
3	Uang pembangunan yang ditetapkan pada pondok pesantren	3.78
<b>Rata-rata</b>		<b>3.67</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa variabel biaya, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,67, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,79 pada pernyataan iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren, dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,43 pada pernyataan ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,67 ini menunjukkan bahwa santri Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah memberikan kecenderungan penilaian yang tinggi atau perasaan yang puas terhadap variabel Biaya. Hal ini menunjukkan bahwa ketentuan pembayaran SPP pada pondok pesantren, iuran tambahan yang ditetapkan pada pondok pesantren dan uang pembangunan yang ditetapkan pada pondok pesantren memuaskan santri.

merekomendasikan kepada orang lain tentang pondok pesantren Al Mujahidin Temanggung.

## **B Analisis Kuantitatif**

Sebelumnya telah disebutkan diatas bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kepuasan santri atau konsumen terhadap fasilitas yang diberikan pihak pondok pesantren.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis linear berganda. Model analisis linear berganda ini dipilih untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel yang meliputi Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ), terhadap kepuasan santri ( $Y$ ) pada pondok pesantren Al Mujahidin.

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda untuk Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ), Biaya ( $X_5$ ), dan Kepuasan Santri ( $Y$ ) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dalam penelitian ini, dalam menganalisis regresi linear berganda penulis menggunakan seri program statistik SPSS versi 10.00. SPSS. Hasil rangkuman Analisis Regresi Linier Berganda dapat ditampilkan pada Tabel 4.11 berikut:



Tabel 4.11

**Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koef. Regresi	Std. Error	t <sub>hitung</sub>	Sig t	Keterangan
Konstanta (a)	0,080				
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	0,292	0,088	3,317	0,001	Signifikan
Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,193	0,076	2,549	0,013	Signifikan
Kurikulum (X <sub>3</sub> )	0,211	0,065	3,266	0,002	Signifikan
Lokasi (X <sub>4</sub> )	0,150	0,064	2,355	0,021	Signifikan
Biaya (X <sub>5</sub> )	0,188	0,079	2,389	0,020	Signifikan
S.E of Estimate = 0,36862					
Adjusted R Square = 0,611					
R Square = 0,637					
Multiple R = 0,798					
F hitung = 24,554					
Signif F = 0,000					
F tabel = 2,3456					
t tabel = 1,6669					

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2006

Pada Tabel 4.11 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,080 + 0,292X_1 + 0,193X_2 + 0,211X_3 + 0,150X_4 + 0,188X_5$$

1. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 0,080 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri dari variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>), Pelayanan (X<sub>2</sub>), Kurikulum (X<sub>3</sub>), Lokasi (X<sub>4</sub>) dan Biaya (X<sub>5</sub>), yang mempengaruhi Kepuasan Santri maka Kepuasan Santri akan mempunyai nilai sebesar 0,080.



## 2. Koefisien Regresi Variabel Fasilitas ( $b_1$ )

Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Santri, dengan koefisien regresi sebesar 0,292 yang artinya apabila variabel Fasilitas meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Santri akan meningkat sebesar 0,292 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel Fasilitas dan Kepuasan Santri menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel fasilitas terhadap Kepuasan Santri adalah signifikan.

## 3. Koefisien Regresi Variabel Pelayanan ( $b_2$ )

Pada variabel Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Santri, dengan koefisien regresi sebesar 0,193 yang artinya apabila pada variabel Pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Santri akan meningkat sebesar 0,193 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel Pelayanan dan Kepuasan Santri menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,013 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Santri adalah signifikan.

#### 4. Koefisien Regresi Variabel Kurikulum ( $b_3$ )

Pada variabel Kurikulum ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Santri, dengan koefisien regresi sebesar 0,211 yang artinya apabila pada variabel Kurikulum meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Santri akan meningkat sebesar 0,211 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel Kurikulum dan Kepuasan Santri menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel Kurikulum terhadap Kepuasan Santri adalah signifikan.

#### 5. Koefisien Regresi Variabel Lokasi ( $b_4$ )

Variabel Lokasi ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Santri, dengan koefisien regresi sebesar 0,150 yang artinya apabila variabel Lokasi meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Santri akan meningkat sebesar 0,150 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ) dan Biaya ( $X_5$ ), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel Lokasi dan Kepuasan Santri menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,021 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel Lokasi terhadap Kepuasan Santri adalah signifikan.

#### 6. Koefisien Regresi Variabel Biaya ( $b_5$ )

Variabel Biaya ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Santri, dengan koefisien regresi sebesar 0,188 yang artinya apabila variabel Biaya meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Santri akan meningkat sebesar 0,188 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ) dan Lokasi ( $X_4$ ), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara pada variabel Biaya dan Kepuasan Santri menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,020 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel Biaya terhadap Kepuasan Santri adalah signifikan.

#### C. Uji Regresi Serentak (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas ( $X$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang terangkum dalam Tabel 4.11 didapatkan  $F_{hitung}$  sebesar 24,554 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Untuk menginterpretasikan data ke hipotesis yang digunakan:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Santri.

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Santri.

Kriteria penentuan keputusan :

- Jika  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- Jika  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Dengan berpedoman pada  $DF = N-k-1$  diperoleh  $F_{Tabel}$  atau  $F_{0,05;5;94}$  yaitu sebesar 2,3456. Berdasarkan Tabel 4.11 di atas di dapat  $F_{hitung}$  sebesar 24,554. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{Tabel}$  yang nilainya 2,3456. Karena  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  ( $24,554 > 2,3456$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri pada Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah.

Dari Tabel 4.11 di atas dapat diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,637. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,637, maka dapat diartikan bahwa 63,7% Kepuasan Santri dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang terdiri dari variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

#### D. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Untuk

menginterpretasikan data hipotesis yang digunakan:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara dari variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ), secara parsial terhadap Kepuasan Santri (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara dari variabel Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kurikulum ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) dan Biaya ( $X_5$ ), secara parsial terhadap Kepuasan Santri (Y).

Kriteria pengujian :

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima atau Ha ditolak.

1. Pengujian  $t_{hitung}$  pada variabel Fasilitas ( $X_1$ )

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$  dan dengan derajat kebebasan df ( $N-k-1 = 100-5-1 = 94$ ) diperoleh  $t_{tabel} = 1,6669$ . Hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,317. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,317 > 1,6669$ ) maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya pada variabel Fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri. Ini diperkuat dengan probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0,001 yang nilai lebih kecil dari 0,05.

2. Pengujian  $t_{hitung}$  pada variabel Pelayanan ( $X_2$ ).

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan

sebesar  $\alpha = 5\%$  dan dengan derajat kebebasan  $df (N-k-1)$  diperoleh  $t_{tabel} = \pm 1,6669$ . Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,549. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,549 > 1,6669$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya pada variabel Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri. Ini diperkuat dengan probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0,013 yang nilai lebih kecil dari 0,05.

### 3. Pengujian terhadap koefisien regresi Kurikulum ( $X_3$ )

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$  dan dengan derajat kebebasan  $df (N-k-1)$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,6669$ . Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,266. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,445 > 1,6669$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya pada variabel Kurikulum secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri. Ini diperkuat dengan probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0,002 yang nilai lebih kecil dari 0,05.

### 4. Pengujian $t_{hitung}$ pada variabel Lokasi ( $X_4$ )

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$  dan dengan derajat kebebasan  $df (N-k-1)$  diperoleh  $t_{tabel} = \pm 1,6669$ . Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,355. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,355 > 1,6669$ )

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya pada variabel Lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri. Ini diperkuat dengan probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0,021 yang nilai lebih kecil dari 0,05.

#### 5. Pengujian $t_{hitung}$ pada Variabel Biaya ( $X_5$ )

Dengan pengujian dua sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$  dan dengan derajat kebebasan  $df$  ( $N-k-1$ ) diperoleh  $t$  tabel = 1,6669. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,389. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{Tabel}$  ( $2,389 > 1,6669$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya pada variabel Biaya secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri. Ini diperkuat dengan probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0,020 yang nilai lebih kecil dari 0,05.

### E. Variabel Dominan

Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh diantara kelima variabel dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Santri digunakan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien determinasi paraisal untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 4.12  
Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	r	r <sup>2</sup>
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	0.369	0.136
Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.291	0.085
Kurikulum (X <sub>3</sub> )	0.364	0.132
Lokasi (X <sub>4</sub> )	0.271	0.073
Biaya (X <sub>5</sub> )	0.275	0.076

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi parsial (r<sup>2</sup>) untuk variabel fasilitas (X<sub>1</sub>) diperoleh r<sup>2</sup> terbesar yaitu sebesar 0,136. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Santri pada Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah.

#### F. Pembahasan

Pembahasan tentang kualitas pelayanan beserta pengaruhnya terhadap Kepuasan Santri didasarkan pada hasil analisis data. Tahapan pembahasan dimulai dari analisis pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>), Pelayanan (X<sub>2</sub>), Kurikulum (X<sub>3</sub>), Lokasi (X<sub>4</sub>) dan Biaya (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Santri diuji secara bersama-sama dan secara parsial.

##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Santri

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang untuk memenuhi keinginan konsumen. Hasil analisis regresi menyebutkan bahwa secara



simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Fasilitas, Pelayanan, Kurikulum, Lokasi dan Biaya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al Mujahidin Temanggung. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana yang dimiliki pondok, sarana olahraga, kemampuan tenaga guru dan ustad/ustadzah, ketrampilan, keramahan dan kesopanan karyawan, buku atau kitab yang lengkap, adanya kurikulum yang memadai, lokasi yang mudah dijangkau dan aman akan membuat konsumen puas dalam menggunakan produk yang ditawarkan dalam hal ini adalah pendidikan keagamaan Islam.

## 2. Pengaruh Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Santri

Fasilitas adalah segala perlengkapan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak pondok pesantren kepada para santri. Berdasarkan analisis regresi Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Santri. Adanya sarana dan prasarana untuk belajar seperti ruang belajar, meja kursi, dan lain-lain yang dimiliki oleh pondok pesantren tentunya akan sangat membantu santri dalam mempelajari ilmu karena sarana dan prasarana merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam proses belajar mengajar. Selain itu sarana pendukung seperti tempat tidur yang disediakan untuk santri yang menginap tentunya akan membantu santri yang rumahnya jauh. Adanya tempat kamar mandi/WC, adanya sarana olahraga dan kelengkapan buku dan kitab adalah kebutuhan santri selama belajar yang akan sangat membantu santri dalam menuntut ilmu. Oleh karena itu fasilitas sangat mempengaruhi

kepuasan santri.

### 3. Pengaruh Variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Santri

Pelayanan menunjukkan kemampuan dari tenaga guru atau ustad/ustadzah, karyawan dan pengelola pondok pesantren dalam melayani santri. Berdasarkan analisis regresi Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Santri. Dengan kemampuan guru atau ustad/ustadzah, keahlian, keramahan dan kesopanan karyawan serta mutu makanan yang disediakan oleh pondok pesantren akan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan dalam belajar di Pondok Pesantren Al Hidayah Temanggung.

### 4. Pengaruh Variabel Kurikulum terhadap Kepuasan Santri

Kurikulum merupakan acuan materi pelajaran yang akan diberikan pihak pesantren kepada santrinya. Berdasarkan analisis regresi Kurikulum mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Santri. Adanya kesesuaian kurikulum yang diberikan oleh pondok pesantren dengan perkembangan jaman atau perkembangan ilmu pengetahuan, adanya penambahan jam kegiatan ekstrakurikuler yang diberlakukan oleh pihak pondok pesantren dan adanya kitab kuning yang digunakan untuk mengaji tentunya akan menimbulkan kepercayaan santri untuk belajar dan mengaji di pondok pesantren tersebut sehingga santri akan merasa puas untuk belajar di Pondok Pesantren Al Mujahidin Temanggung.

### 5. Pengaruh Variabel Lokasi terhadap Kepuasan Santri

Lokasi merupakan tempat pondok pesantren tersebut. Berdasarkan analisis

regresi Lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Santri. Lokasi pondok pesantren yang mudah dijangkau akan mempermudah calon santri dan santri untuk mencari dan datang menuntut ilmu. Selain itu keamanan tempat atau lokasi pondok pesantren akan menjadi pertimbangan santri dan keluarganya memilih tempat pesantren tersebut sebagai pilihan tempat untuk menuntut ilmu agama. Juga adanya pengaruh yang baik dari lingkungan pondok pesantren yang baik tentunya sebagai sarana pendukung dari luar yang sangat dibutuhkan oleh santri agar tenang dalam menuntut ilmu.

#### 6. Pengaruh Variabel Biaya terhadap Kepuasan Santri

Biaya sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh santri untuk belajar di Pondok Pesantren tersebut. Berdasarkan analisis regresi Biaya mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Santri. Biaya merupakan ketentuan yang harus ditetapkan dan disepakati oleh pihak santri dan pihak penyelenggara pendidikan. Oleh karena itu biaya seperti ketentuan pembayaran SPP, adanya iuran tambahan dan uang gedung yang terjangkau oleh santri atau orang tua santri sehingga tidak memberatkan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi santri. Karena santri akan merasa puas dapat belajar di pondok pesantren tersebut dengan biaya yang terjangkau.