

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BUDAYA SEKOLAH DAN
MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PRESTASI SISWA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DI MTS NEGERI 1 TEGAL**



Oleh: Nur Baety Habibah Jannah

NIM: 23204092051

TESIS

Diajukan kepada Program Magister (S2)

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan

Kalijaga untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna

Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-305/Un.02/DT/PP.00.9/01/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN BUDAYA SEKOLAH DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PRESTASI SISWA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI MTs NEGERI 1 TEGAL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NUR BAETY HABIBAH JANNAH, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 23204092051
Telah diujikan pada : Senin, 29 Desember 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Shaleh, S.Ag., M.Pd., CM., CRMP.
SIGNED

Valid ID: 69776ca21e077



Penguji I

Dr. Sintha Sih Dewanti, S.Pd.Si., M.Pd.Si.
SIGNED

Valid ID: 696cc49430879



Penguji II

Dr. Agung Setiawan, S.Pd.L., M.Pd.L.
SIGNED

Valid ID: 69718d25c7ca



Yogyakarta, 29 Desember 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.L., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6978c995766db

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Baety Habibah Jannah

NIM : 23204092051

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 14 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Nur Baety Habibah Jannah

NIM: 23204092051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Baety Habibah Jannah

NIM : 23204092051

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi.
Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 14 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Nur Baety Habibah Jannah

NIM: 23204092051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan
Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar terhadap
Prestasi Siswa dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di MTs Negeri 1
Tegal**

Yang ditulis oleh:

Nama : Nur Baety Habibah Jannah

NIM : 23204092051

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd.)

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 9 Desember 2025

Pembimbing,



Dr. Shaleh, S. Ag., M. Pd., CM., CRMP

NIP. 19 770217 201101 1 002

MOTTO

اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: “Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Mujadalah, 58:11)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ NuOnline, "Surat Al-Mujadalah," Accessed Des 31, 2025, <https://quran.nu.or.id/al-mujadalah>.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk:

Almamater tercinta:

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين. وبه نستعين على أمور الدّنيا والدّين والصّلاة والسلام على أشرف

الأنبياء والمرسلين سيّدنا ومولانا محمّد وعلى آله وصحبه أجمعين. أمّا بعد.

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Dengan segala kerendahan hati, kami panjatkan puji syukur kepada Allah swt, yang telah melimpahkan segala karunia dan hidayah-Nya kepada kita, dan memberikan kemudahan kepada kita dalam melaksanakan segala aktivitas, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Peneliti dengan sepenuh hati menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini berkat petolongan dari Allah Swt. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabatnya yang selalu kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Aamiin.

Tesis ini merupakan kajian singkat tentang “Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Siswa dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi di MTs Negeri 1 Tegal”. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dengan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bpk/Ibu/Sdr:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd., selaku dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengarahan selama saya menjadi mahasiswa.
3. Dr. Nur Saidah, S.Ag.,M.Ag., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Lailatu Rohmah, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi dan memberi arahan selama saya menempuh studi.
4. Dr. Shaleh, S.Ag., M.Pd., CM., CRMP., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan, arahan selama saya menempuh studi dan telah mencurahkan kesabarannya dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah sabar membimbing saya selama studi.
6. Kepada kedua orang tua yang selalu menjadi penyemangat, memberi dukungan materi dan moral serta mendoakan dalam mewujudkan cita-cita.
7. Kepada saudara-saudaraku serta keponakan tercinta, terima kasih karena selalu memberi *support* yang tiada hentinya, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Sunhaji Alwi, S. Ag., dan Ibu Aminah Ulin Nuha, selaku pengasuh PP. Al-Fithroh Wahid Hasyim Yogyakarta dan Dr. Miftahul Choiri, S. Sos. I., M.

Si., dan Ibu Fetra Nurhikmah, S. Psi., selaku pembina PP. Al-Fithroh Wahid Hasyim Yogyakarta yang telah sabar membimbing dan memberi arahan selama studi.

9. H. Ahmad Zahid, S.Ag., M.Ed., selaku Kepala Madrasah dan bapak Ali Taufik, S.Pd., selaku Waka bidang Kurikulum MTs Negeri 1 Tegal yang telah membantu selama peneliti melakukan penelitian tesis ini.
10. Kepada siswa MTs Negeri 1 Tegal yang telah merelakan waktunya untuk peneliti menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada “Konco Sekawan” April, Mutsanna dan Raihan yang telah menemani dan memberikan hiburan, dukungan serta motivasi. Terima kasih telah menjadi pendengar dan teman diskusi.
12. Kepada teman seperbimbingan, Lala yang sudah menemani dan saling *support* dalam menyelesaikan tesis dan Zifa yang sudah kebersamaian dalam menyelesaikan tesis ini.
13. Kepada teman-teman MPI C khususnya dan juga kepada teman-teman Asrama Al-Fithroh yang telah kebersamaian berjuang untuk mewujudkan cita-cita.
14. Semua pihak yang ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kami menyadari bahwa masih banyak sekali kesalahan karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu kami sangat mengharap adanya kritik yang membangun demi untuk ke depan yang lebih baik. Kesempurnaan

hanyalah milik Allah swt. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat untuk orang yang membacanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuhuu

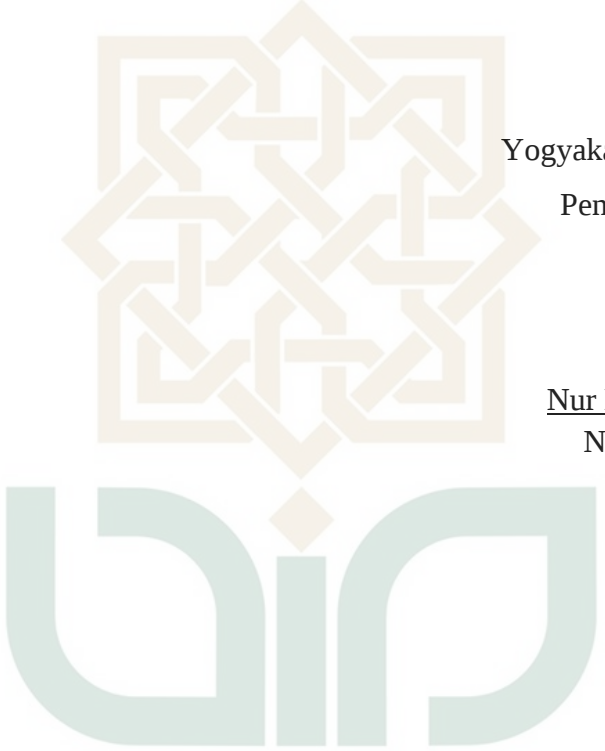
Yogyakarta, 9 Desember 2025

Penyusun



Nur Baety Habibah Jannah

NIM.23204092051



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Nur Baety Habibah Jannah, 23204092051. Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Siswa dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi Di MTs Negeri 1 Tegal. Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Program Magister UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2025. Pembimbing: Dr. Shaleh, S.Ag., M.Pd., CM., CRMP.

Peningkatan mutu pendidikan pada madrasah menuntut tersedianya layanan yang berkualitas, budaya sekolah yang positif, serta motivasi belajar yang kuat agar mampu mendorong prestasi siswa. Namun, hubungan ketiga faktor tersebut tidak selalu bersifat langsung, sehingga diperlukan analisis terhadap peran kepuasan siswa sebagai variabel mediasi. Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah pendaftar setiap tahun serta kebutuhan madrasah untuk terus meningkatkan mutu layanan, memperkuat budaya sekolah, dan memaksimalkan motivasi belajar siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan siswa sebagai variabel mediasi di MTs Negeri 1 Tegal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional non-eksperimental. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa yang berjumlah 1.155 dengan sampel 92 siswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada siswa. Uji validasi instrument dilakukan dengan pembuktian validasi isi dengan Aiken V dan validasi kontruk menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), sedangkan uji reabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*, kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel dengan bantuan aplikasi JASP versi 0.95.1.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap prestasi siswa dengan $p \text{ value } 0.043 < 0.05$, (2) Budaya sekolah berpengaruh langsung secara signifikan terhadap prestasi siswa dengan $p \text{ value } 0.001 < 0.05$, (3) Motivasi belajar berpengaruh langsung secara signifikan terhadap prestasi siswa dengan $p \text{ value } 0.035 < 0.05$, (4) Kualitas layanan berpengaruh terhadap prestasi siswa secara signifikan melalui kepuasan dengan $p \text{ value } 0.001 < 0.05$. (5) Budaya sekolah berpengaruh terhadap prestasi siswa secara signifikan melalui kepuasan dengan $p \text{ value } 0.005 < 0.05$. (6) Motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi siswa secara signifikan melalui kepuasan dengan $p \text{ value } 0.035 < 0.05$. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, budaya sekolah dan motivasi belajar dapat meningkatkan prestasi siswa, baik langsung maupun melalui variabel kepuasan. Implikasi dari penelitian ini adalah upaya untuk menjaga kualitas layanan, budaya sekolah, motivasi belajar dan kepuasan siswa menjadi hal yang sangat penting untuk mendukung pencapaian prestasi siswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Budaya Sekolah, Motivasi Belajar, Prestasi Siswa, Kepuasan

ABSTRACT

Nur Baety Habibah Jannah, 23204092051. The Influence of Service Quality, School Culture, and Learning Motivation on Student Achievement with Satisfaction as a Mediating Variable at MTs Negeri 1 Tegal. Thesis for the Islamic Education Management (MPI) Study Program. Master's Program, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2025. Advisor: Dr. Shaleh, S.Ag., M.Pd., CM., CRMP.

Improving the quality of education in madrasahs requires the availability of quality services, a positive school culture, and strong learning motivation in order to encourage student achievement. However, the relationship between these three factors is not always direct, so an analysis of student achievement as a mediating variable is needed. This research was motivated by the increasing number of applicants each year and the madrasah's desire to continuously improve its services, promote school culture, and maximize student motivation. This study aims to analyze the effect of service quality, school culture, and learning motivation on student achievement, both directly and indirectly through student satisfaction as a mediating variable at MTs Negeri 1 Tegal.

This study used a quantitative approach with a non-experimental correlational design. The population in this study consisted of 1,155 students with a sample size of 92 students. Data was collected through questionnaires distributed to students. Instrument validation was carried out using content validation with Aiken's V and construct validation using Confirmatory Factor Analysis (CFA). while the reliability test used the Cronbach Alpha method, then analyzed using path analysis to examine the direct and indirect effects between variables using the JASP application version 0.95.1.0.

This study uses a quantitative approach with a non-experimental correlational design. The population in this study consisted of all students. The results of this study indicate that: (1) Service quality does have a significant direct effect on student achievement with a p-value of $0.043 < 0.05$. (2) School culture has a direct and significant effect on student achievement with a p-value of $0.001 < 0.05$. (3) Learning motivation has a direct and significant effect on student achievement with a p-value of $0.035 < 0.05$. (4) Service quality has a significant indirect effect on student achievement through satisfaction with a p-value of $0.001 < 0.05$. (5) School culture has a significant effect on student achievement through satisfaction with a p-value of $0.005 < 0.05$. (6) Learning motivation significantly affects student achievement through satisfaction with a p value of $0.035 < 0.05$. These results indicate that improving service quality, school culture, and learning motivation can improve student achievement, either directly or through the satisfaction variable. The implication of this study is that efforts to maintain service quality, school culture, learning motivation, and student satisfaction are very important to support student achievement.

Keywords: Service Quality, School Culture, Learning Motivation, Student Achievement, Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis	14
E. Kajian Penelitian yang Relevan	14
F. Landasan Teori	21
1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	21
2. Budaya Sekolah	27

3. Motivasi belajar	34
4. Prestasi Siswa	38
5. Kepuasan Siswa	41
G. Kerangka Berfikir	44
H. Hipotesis Penelitian	46
I. Sistematika Pembahasan	48
BAB II METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
1. Pendekatan	49
2. Jenis Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian	51
C. Variabel Penelitian	51
D. Populasi dan Sampel	54
1. Populasi	54
2. Sampel	55
E. Uji Validitas dan Reabilitas	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reabilitas	79
F. Metode Pengumpulan Data	83
G. Instrumen Pengumpulan Data	85
H. Analisis Data	87
1. Uji Asumsi Klasik	88
2. Uji Hipotesis	91
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	93
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	93
1. Lokasi Penelitian	93
2. Profil Penelitian	94
3. Visi dan Misi	96

4. Sarana dan Prasarana	97
B. Deskripsi Hasil Penelitian	98
1. Uji Asumsi Klasik.....	99
2. Uji Hipotesis	119
C. Pembahasan Penelitian	127
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) di MTs Negeri 1 Tegal	127
2. Pengaruh Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y) di MTs Negeri 1 Tegal	130
3. Pengaruh Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) di MTs Negeri 1 Tegal	133
4. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) di Mediasi Kepuasan (Z) di MTs Negeri 1 Tegal.....	135
5. Pengaruh Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y) di Mediasi Kepuasan (Z) di MTs Negeri 1 Tegal.....	139
6. Pengaruh Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) di Mediasi Kepuasan (Z) di MTs Negeri 1 Tegal.....	143
D. Keterbatasan Penelitian	146
BAB IV PENUTUP	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Implikasi Penelitian.....	149
C. Saran.....	153
Daftar Pustaka	158
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	171
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	189

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jumlah Siswa	54
Tabel 2. 2 Jumlah Sampel	58
Tabel 2. 3 Klasifikasi Tingkat Validasi	61
Tabel 2. 4 Hasil Validasi Aiken's V	61
Tabel 2. 5 Chi-square test Variabel Kualitas Layanan (X1)	65
Tabel 2. 6 Other Fit Measures Variabel Kualitas Layanan (X1)	65
Tabel 2. 7 Factor Loading Variabel Kualitas Layanan (X1)	66
Tabel 2. 8 Chi-square test Variabel Budaya Sekolah (X2)	68
Tabel 2. 9 Other Fit Measures Variabel Budaya Sekolah (X2)	69
Tabel 2. 10 Factor Loading Variabel Budaya Sekolah (X2)	70
Tabel 2. 11 Chi-square test Variabel Motivasi Belajar (X3)	72
Tabel 2. 12 Other Fit Measures Variabel Motivasi Belajar (X3)	72
Tabel 2. 13 Factor Loading Variabel Motivasi Belajar (X3)	73
Tabel 2. 14 Chi-square test Variabel Kepuasan (Z)	75
Tabel 2. 15 Other Fit Measures Variabel Kepuasan (Z)	76
Tabel 2. 16 Factor Loading Variabel Kepuasan (Z)	77
Tabel 2. 17 Cronbach's alpha	80
Tabel 2. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	80
Tabel 2. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Budaya Sekolah (X2)	81
Tabel 2. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Belajar (X3)	81
Tabel 2. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prestasi Siswa (Y)	82
Tabel 2. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Z)	82
Tabel 3 1 Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y)	99
Tabel 3 2 Uji Normalitas Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y)	100
Tabel 3 3 Uji Normalitas	100
Tabel 3 4 Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan Di Mediasi Kepuasan (Z)	101
Tabel 3 5 Uji Normalitas Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan Di Mediasi Kepuasan (Z)	102
Tabel 3 6 Uji Normalitas Variabel Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan Di Mediasi Kepuasan (Z)	102
Tabel 3 7 Uji Multikolinieritas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa(Y)	103
Tabel 3 8 Uji Multikolinieritas Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa(Y)	104

Tabel 3 9 Uji Multikolinieritas Variabel motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa(Y)	105
Tabel 3 10 Uji Multikolinieritas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa(Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z)	105
Tabel 3 11 Uji Multikolinieritas Variabel budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa(Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z).....	106
Tabel 3 12 Uji Multikolinieritas Variabel motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa(Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z)	106
Tabel 3 13 Hasil Uji Hipotesis Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap prestasi Siswa (Y)	120
Tabel 3 14 Hasil Uji Hipotesis Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa(Y)	121
Tabel 3 15 Hasil Uji Hipotesis Variabel Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y)	121
Tabel 3 16 Hasil Uji Hipotesis Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) di Mediasi kepuasan (Z)	122
Tabel 3 17 Uji Hipotesisi Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa(Y) di Mediasi Kepuasan (Z)	123
Tabel 3 18 Hasil Uji Hipotesis Variabel Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) di Mediasi Kepuasan (Z)	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Gambar Kerangka Berfikir dalam Diagram.	46
Gambar 2 1 Plot Variabel Kualitas Layanan (X1)	68
Gambar 2 2 Plot Variabel Budaya Sekolah (X2)	71
Gambar 2 3 Plot Variabel Motivasi Belajar (X3)	74
Gambar 2 4 Plot Variabel Kepuasan (Z)	78
Gambar 3 1 Uji Heterokadisitasi Variabel Kualitas Layanan(X1) terhadap Prestasi Siswa (Y)	108
Gambar 3 2 Uji Heterokadisitasi Variabel Budaya Sekolah(X2) terhadap Prestasi Siswa (Y)	109
Gambar 3 3 Uji Heterokadisitasi Variabel Motivasi Belajar(X3) terhadap Prestasi Siswa (Y)	110
Gambar 3 4 Uji Heterokadisitasi Variabel Kualitas Layanan(X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z)	111
Gambar 3 5 Uji Heterokadisitasi Variabel Budaya Sekolah(X2) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z)	112
Gambar 3 6 Uji Heterokadisitasi Variabel Motivasi Belajar(X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan (Z)	113
Gambar 3 7 Uji Linieritas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y)	114
Gambar 3 8 Uji Linieritas Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y)	115
Gambar 3 9 Uji Linieritas Variabel Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y)	116
Gambar 3 10 Uji Linieritas Variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan(Z)	117
Gambar 3 11 Uji Linieritas Variabel Budaya Sekolah (X2) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan(Z)	118
Gambar 3 12 Uji Linieritas Variabel Motivasi Belajar (X3) terhadap Prestasi Siswa (Y) dengan di Mediasi Kepuasan(Z)	119
Gambar 3 13 Plot Koefisiensi Jalur	125

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memegang posisi krusial sebagai elemen utama dalam proses pembangunan sebuah bangsa, sebab ia merupakan kebutuhan dasar bagi setiap individu dan tidak dapat digantikan oleh aspek kehidupan lainnya.² Pendidikan berperan penting dalam mendorong peningkatan mutu, kemajuan, serta identitas nasional, sekaligus menjadi prasyarat esensial untuk menciptakan masyarakat yang bermartabat dan makmur.³ Pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyebaran pengetahuan, melainkan juga sebagai instrumen pembentukan nilai-nilai etika dan moral pada generasi mendatang yang akan melanjutkan estafet bangsa.⁴

Untuk mewujudkan cita-cita pendidikan, sekolah berperan sebagai unit utama yang menyediakan layanan bagi siswa melalui jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal di semua tingkatan, dengan fokus pada pengembangan yang maksimal. Hal ini sejalan dengan visi pendidikan nasional sebagaimana

² Lukmanul Hakim Dan Loso Judijanto, *Peran Pendidikan Dalam Membangun Masyarakat* (Yayasan Literasi Sains Indonesia, 2025), https://www.researchgate.net/publication/388360484_Peran_Pendidikan_Dalam_Membangun_Masyarakat.

³ Gandhi Winata Susilo, "Peran Strategis Pendidikan Dalam Pembangunan Bangsa Dan Pemerataan Kualitas SDM," *Character Building*, 2025, <https://binus.ac.id/character-building/2025/04/peran-strategis-pendidikan-dalam-pembangunan-bangsa-dan-pemerataan-kualitas-sdm/>.

⁴ Dwi Handayani Ratnasari Dan Nursiwi Nugraheni, "Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dalam Mewujudkan Program Sustainable Development Goals (SDGS)," *Jurnal Citra Pendidikan* 4, No. 2 (2024): hlm. 1652–1665, <https://doi.org/10.38048/jcp.v4i2.3622>.

tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menegaskan bahwa “pendidikan nasional bertugas membangun kapasitas serta membentuk karakter dan peradaban bangsa yang mulia guna mencerahkan kehidupan masyarakat. Tujuannya adalah agar potensi siswa dapat berkembang sepenuhnya, sehingga mereka tumbuh menjadi individu yang taat beragama, berbudi pekerti luhur, sehat jasmani dan rohani, berpengetahuan luas, terampil, inovatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab”.⁵

Lembaga pendidikan saat ini tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan pendidikan, tetapi juga sebagai entitas yang bertanggung jawab atas pemberian layanan berkualitas tinggi. Dalam konteks pendidikan modern, fasilitas pendukung yang mutakhir mencakup kehadiran tenaga pengajar yang kompeten, yang secara langsung memengaruhi efektivitas proses belajar-mengajar.⁶ Lingkungan madrasah berfungsi sebagai arena penting yang membentuk dinamika pembelajaran, di mana standar layanan yang diberikan oleh madrasah tersebut akan menentukan tingkat keberhasilan akademik siswa.⁷ Selain itu, dimensi kualitas layanan melampaui aspek kurikulum dan

⁵Pusat Data Dan Informasi Pendidikan, Balitbang - Depdiknas, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003” (Departemen Pendidikan Nasional, 2004).

⁶ Yulia Nurhikmah Sari and Akhmad H Abubakar, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif Dan Implikasi Praktis,” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 13, No. 4 (2024): hlm 4673-4684.

⁷ Rita Patonah, “Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Dan Implikasinya Terhadap Hasil Belajar Siswa (Survey Pada Siswa Madrasah Tsanawiyah Swasta Di Kota Banjar),” *Jurnal Ilmiah EDUKASI* 4, No. 3 (2016): hlm. 281–288.

aktivitas pengajaran, meliputi infrastruktur fisik, sumber daya manusia, keberlanjutan program, serta interaksi harmonis antara siswa, pendidik, dan orang tua.⁸

Budaya sekolah juga memegang peran penting kunci dalam berkontribusi terhadap perkembangan siswa. Ketika lingkungan sekolah diisi dengan nilai-nilai seperti disiplin, integritas, dan semangat kebaikan, hal ini akan membentuk karakter positif pada siswa. Dalam kondisi tersebut, para guru pun akan merasakan suasana yang tenang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas manajemen proses belajar-mengajar.⁹ Budaya sekolah memainkan peran penting dalam memotivasi seluruh anggota yang ada di sekolah untuk menjalankan kewajiban dan tanggung jawab mereka dengan tekun, sekaligus mampu mengatasi berbagai tantangan yang muncul. Agar budaya sekolah beroperasi secara optimal, nilai-nilai karakter harus ditumbuhkan dalam diri peserta didik melalui praktik kebiasaan yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan.¹⁰

Selain itu, budaya sekolah memiliki peran krusial dalam membangun lingkungan belajar yang mendukung dan saling bekerja sama. Budaya sekolah

⁸ Indri Lastryani Et Al., “Kualitas Pelayanan Pendidikan Di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality,” *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, No. 4 (2024): hlm. 1047–1055, <https://doi.org/10.31538/Munaddhomah.V4i4.876>.

⁹ Triyana Meirlin Dan Zulkarnaen, “Implementasi Budaya Sekolah Dalam Pembentukan Karakteristik Peserta Didik,” *Seminar Nasional Pendidikan Profesi Guru Tahun 2022*, 2022.

¹⁰ Dimas Daru Bagas Nugroho And Muhroji Muhroji, “Budaya Sekolah Dalam Menumbuhkan Karakter Peduli Lingkungan Di Sekolah Dasar,” *Jurnal Basicedu* 6, No. 4 (2022): hlm. 6301–6306, <https://doi.org/10.31004/basicedu.V6i4.3233>.

yang positif dicirikan oleh nilai-nilai, kebiasaan, dan aturan yang membimbing tindakan semua anggota komunitas sekolah untuk mencapai sasaran pendidikan. Budaya sekolah yang unggul dapat meningkatkan motivasi internal siswa, menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap sekolah, serta mendorong pencapaian hasil yang lebih optimal.¹¹ Motivasi belajar juga merupakan salah satu elemen utama yang menentukan kesuksesan siswa dalam meraih prestasi akademik. Siswa yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih aktif, gigih, dan berdedikasi dalam proses pembelajaran, sehingga memiliki peluang lebih besar untuk mencapai hasil yang lebih baik.¹² Motivasi berfungsi sebagai salah satu alat untuk mencapai prestasi belajar yang memuaskan.¹³ Lingkungan belajar yang dirancang secara sistematis dan kolaboratif terbukti mampu meningkatkan keterlibatan serta motivasi belajar peserta didik. Desain pembelajaran yang mengintegrasikan kerja sama antar siswa tidak hanya berpengaruh pada penguasaan materi, tetapi juga membentuk pengalaman belajar yang lebih bermakna dan memuaskan. Lingkungan belajar yang

¹¹ Sutikno, "Budaya Sekolah Sebagai Pilar Utama Penguatan Karakter Siswa," *Jurnal Pendidikan Karakter* 12, No. 1 (2022): hlm. 45–60, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpka/article/view/43947>.

¹² Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi Dan Pengukurannya: Analisis Di Bidang Pendidikan* (Bumi Aksara, 2021).

¹³ Asnawati Matondang, "Pengaruh Antara Minat Dan Motivasi Dengan Prestasi Belajar," *Bahastra: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia* 2, No. 2 (2018): hlm.24–32, <https://doi.org/10.30743/Bahastra.V2i2.1215>.

kondusif tersebut berkontribusi pada peningkatan capaian akademik siswa secara berkelanjutan.¹⁴

Meskipun demikian, keterkaitan antara kualitas layanan, budaya sekolah, serta motivasi belajar dengan prestasi siswa umumnya tidak bersifat langsung. Pada banyak kasus, kepuasan siswa berperan sebagai penghubung (mediasi) yang menghantarkan dampak dari kedua variabel itu. Peserta didik yang merasa puas atas layanan pendidikan dan lingkungan sekolah biasanya menunjukkan semangat belajar yang lebih kuat serta hasil akademik yang lebih unggul. Oleh karena itu, kepuasan siswa bisa dianggap sebagai variabel penting untuk menguraikan cara kerja pengaruh kualitas layanan dan budaya sekolah serta motivasi belajar pada prestasi siswa.

Prestasi siswa sendiri merupakan ukuran keberhasilan proses pendidikan yang menunjukkan penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai.¹⁵ Berdasarkan teori motivasi, pencapaian prestasi dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal seperti motivasi, minat, dan kemampuan, serta

¹⁴ Mahmudah Mahmudah et al., “Desain Lingkungan Bahasa Arab Berbasis Cooperative Learning untuk Meningkatkan Kemahiran Berbicara Arab Mahasiswa,” *Aphorisme: Journal of Arabic Language, Literature, and Education* 6, no. 1 (June 4, 2025): hlm. 130–48, doi:10.37680/aphorisme.v6i1.7057.

¹⁵ Nur Rohman, *Indikator Prestasi Belajar: Pengertian, Jenis, Dan Cara Meningkatkan* - Universitas Wira Buana, Ragam, November 2, 2024, <https://Wirabuana.Ac.Id/Artikel/Indikator-Prestasi-Belajar-Pengertian-Jenis-Dan-Cara-Meningkatkannya/>.

faktor eksternal seperti lingkungan, fasilitas, dan layanan pendidikan.^{16,17} Dua faktor eksternal yang sering disebutkan sebagai pengaruh utama terhadap motivasi dan prestasi adalah mutu layanan pendidikan serta budaya sekolah.^{18,19}

Untuk meraih prestasi belajar yang baik, salah satu caranya adalah melalui pemahaman dan penguasaan materi. Dengan pendekatan ini, siswa bisa mencapai hasil belajar yang memuaskan. Selain itu, dalam prestasi belajar terdapat hambatan dan langkah-langkah untuk meningkatkannya. Dengan memahami penjelasan guru, memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal, serta mendapat dorongan dari orang tua, siswa dapat memperoleh prestasi belajar yang sangat baik. Siswa juga bisa mengembangkan potensi diri melalui pembelajaran, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.²⁰ Prestasi akademik mencerminkan penguasaan siswa atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang selaras dengan tujuan kurikulum, yang biasanya dinilai melalui rapor, ujian, atau kompetisi seperti Olimpiade Sains dan Karya

¹⁶ Kamila Tunnisa Et Al., “Pengaruh Lingkungan Belajar Terhadap Prestasi Akademik Siswa Kelas Tinggi Di MIS Al-Islam Kota Bengkulu,” *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan (JKIP)* 5, No. 4 (2025): hlm. 978–984, <https://doi.org/10.55583/jkip.V5i4.1187>.

¹⁷ Sardiman, *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*, 24th Ed. (Rajagrafindo Persada, 2018), <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/metodologi-penelitian-2/>.

¹⁸ Rifal Fauzi, “Pengaruh Persepsi Atas Lingkungan Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika,” *ALFARISI: Jurnal Pendidikan MIPA* 7, No. 2 (2025), <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/alfarisi/article/view/25537>.

¹⁹ Nanda Agustina Dkk., “Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa,” *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 9, No. 4 (2024): hlm. 1387–1400, <https://doi.org/10.36709/jopspe.V9i4.316>.

²⁰ Apriyanti, “Pengembangan Prestasi Siswa Dalam Bidang Akademik Di SD IT Harapan Mulia Palembang,” *Tadrib* 1, No. 2 (2015): 1–16.

Ilmiah Remaja.²¹ Sementara itu, prestasi non-akademik menunjukkan pencapaian siswa di bidang seni, olahraga, kepemimpinan, dan kegiatan ekstrakurikuler yang membangun bakat, minat, serta kemampuan sosial.²² Keseimbangan antara keduanya mencerminkan pendidikan yang menyeluruh dan bermutu.

Kepuasan siswa merupakan elemen krusial yang bertindak sebagai variabel penghubung antara mutu layanan dan iklim sekolah terhadap motivasi belajar serta capaian siswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa siswa yang puas dengan layanan sekolah biasanya memiliki motivasi belajar yang lebih besar, yang akhirnya meningkatkan prestasi mereka.²³ Hal ini berlaku untuk prestasi akademik maupun non-akademik, karena motivasi yang tinggi mendorong siswa untuk aktif berpartisipasi dalam pembelajaran di kelas dan kegiatan di luar kelas.²⁴

Di MTs N 1 Tegal setiap tahun jumlah peserta didik yang mendaftar terus meningkat. Oleh karena itu pihak madrasah menyeleksi beberapa tahap untuk calon peserta didik. Minat siswa terhadap madrasah tidak bisa dipisahkan

²¹ Dr Ahmad Susanto M.Pd, *Teori Belajar Dan Pembelajaran Di Sekolah Dasar* (Kencana, 2016).

²² Taufik And Muhammad Anas Ma'arif, "Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Dan Non Akademik Peserta Didik SDI KHA Wahid Hasyim Bangil," *Arus Jurnal Pendidikan* 3, No. 3 (2023): hlm. 156–162, <https://doi.org/10.57250/Ajup.V3i3.286>.

²³ Rifal Fauzi, "Pengaruh Persepsi Atas Lingkungan Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika," *ALFARISI: Jurnal Pendidikan MIPA* 7, No. 2 (2025), <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Alfarisi/Article/View/25537>.

²⁴ Nanda Agustina Dkk., "Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa," *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 9, No. 4 (2024): 1387–400, <https://doi.org/10.36709/Jopspe.V9i4.316>.

dari kualitas layanan yang diberikan, budaya sekolah yang berkembang di sana, serta keberadaan asrama yang menarik banyak calon peminat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah adalah memperkuat karakter santri melalui pendekatan pendidikan spiritual khas pesantren, seperti kegiatan menghafal Al-Qur'an, kajian kitab kuning, dan pembinaan akhlak mulia yang diintegrasikan ke dalam rutinitas sehari-hari santri. Selain itu, kepala madrasah juga bekerja sama dengan komite sekolah, para wakil kepala madrasah, serta tenaga pendidik dan kependidikan. Langkah-langkah ini diambil untuk terus membangun citra positif madrasah dalam memberikan layanan terbaik kepada siswa dan orang tua. Ini penting karena kualitas layanan, budaya sekolah serta motivasi belajar siswa yang berdampak pada prestasi mereka.

Berdasarkan data prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal periode 2024–2025, tercatat sebanyak 18 capaian prestasi, yang terdiri atas 11 prestasi akademik (61,1%) dan 7 prestasi non-akademik (38,9%). Dominasi prestasi akademik ini menunjukkan bahwa capaian siswa lebih banyak dihasilkan melalui aktivitas pembelajaran dan kompetisi akademik yang terstruktur. Ditinjau dari tingkat kejuaraan, prestasi siswa tersebar pada tingkat kabupaten sebanyak 33,3%, tingkat regional/provinsi sebesar 44,4%, dan tingkat nasional sebesar 22,3%. Proporsi prestasi pada level regional hingga nasional yang

mencapai 66,7% mengindikasikan bahwa siswa MTs Negeri 1 Tegal memiliki daya saing yang relatif kuat di luar lingkup lokal.²⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Adi Permana dkk, mengenai pengaruh persepsi atas biaya kuliah dan kualitas layanan terhadap prestasi belajar mata kuliah statistik.²⁶ Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan persepsi atas biaya kuliah terhadap prestasi belajar, dan pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi belajar sebesar 0,556 atau 55,6% sisanya 44,4% dipengaruhi oleh variable lain.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti dkk, mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua.²⁷ Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan yaitu nilai $sig = 0,001 < 0,05$, dengan besar koefisien 0,429 atau 42,9% sedangkan pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan yaitu nilai $sig = 0,024 < 0,05$, dengan besar koefisien 0,282 atau 28,2%.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nanda Agustina dkk, mengenai pengaruh lingkungan belajar dan motivasi belajar terhadap prestasi belajar

²⁵ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tegal, "MTs Negeri 1 Tegal Kembali Tunjukkan Prestasi," (2025)., <https://tegal.kemenag.go.id/>.

²⁶ Adi Permana, Ayi Maulana Yusup, and Nurhayati Nurhayati, "Pengaruh Persepsi Atas Biaya Kuliah Dan Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistik," *Jurnal Ekualisasi* 5, no. 2 (July 30, 2024): hlm. 01–08, doi:10.60023/fd2s6965.

²⁷ Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah terhadap Kepuasan Orang Tua," *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (January 28, 2022): 74–80, doi:10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80.

ekonomi siswa. Hasil dari penelitian tersebut terdapat hubungan positif yang kuat antara lingkungan belajar terhadap prestasi belajar sedangkan pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi belajar sebesar 0,456 atau 45,6% dan sisanya dipengaruhi variabel lain.²⁸

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa budaya sekolah, mutu layanan, dan motivasi belajar memiliki dampak signifikan pada prestasi siswa. Budaya sekolah yang kuat dapat meningkatkan partisipasi dan performa akademik siswa secara positif.²⁹ Selain itu, layanan pendidikan yang unggul diketahui mampu menciptakan kepuasan belajar yang berujung pada peningkatan hasil belajar siswa.³⁰

Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam penelitian-penelitian tersebut, terutama dalam mempertimbangkan faktor penghubung seperti kepuasan dalam kaitan antara mutu layanan, budaya sekolah, dan prestasi siswa. Di samping itu, sebagian besar studi sebelumnya lebih fokus pada sekolah umum, baik di tingkat dasar maupun menengah, tanpa secara khusus meneliti konteks madrasah yang memiliki ciri khas sendiri. MTs N 1 Tegal, sebagai madrasah unggulan yang menggabungkan pendidikan pesantren

²⁸ Nanda Agustina Dkk., "Pengaruh Lingkungan Belajar dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa," *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 9, No. 4 (2024): hlm.1387–1400, <https://doi.org/10.36709/Jopspe.V9i4.316>.

²⁹ Septiani, A. Dan Riyanto, Y., "Hubungan Antara Budaya Sekolah Dan Kinerja Akademik Siswa," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, No. 1 (2021) <https://doi.org/10.17509/Mimb.V9i1.30000>.

³⁰ Sutikno, "Budaya Sekolah Sebagai Pilar Utama Penguatan Karakter Siswa." *Jurnal Pendidikan Karakter* 12, no. 1 (2022): hlm. 45–60. doi:<https://journal.uny.ac.id/index.php/jpka/article/view/43947>.

dengan sistem formal, menawarkan peluang menarik untuk dipelajari, khususnya dalam memahami bagaimana budaya sekolah dan kualitas layanan motivasi belajar serta membentuk prestasi siswa dalam lingkungan yang bernuansa religius.

Hingga kini belum ada penelitian yang menguji pengaruh kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar terhadap prestasi dengan kepuasan sebagai mediasi, khususnya di MTsN 1 Tegal. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan, budaya sekolah dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa, serta melihat peran kepuasan siswa sebagai variabel mediasi di MTs N 1 Tegal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang lebih mendalam mengenai dinamika budaya sekolah, kualitas layanan dan motivasi belajar di madrasah, yang belum banyak dijelaskan secara spesifik dalam literatur terdahulu.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Terkait permasalahan yang telah dipaparkan diatas, dalam penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Siswa dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus MTs Negeri 1 Tegal), peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?
2. Apakah budaya sekolah berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?
3. Apakah motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?
4. Apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?
5. Apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?
6. Apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Siswa dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di MTs Negeri 1 Tegal, sebagaimana diuraikan dibawah ini:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
2. Untuk menganalisis apakah budaya sekolah berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.

3. Untuk menganalisis apakah motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
4. Untuk menganalisis apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
5. Untuk menganalisis apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan siswa memediasi pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Sekolah dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Siswa dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi di MTs Negeri 1 Tegal”, memiliki manfaat teoritis dan praktis yang signifikan, baik dalam dunia akademisi maupun dunia praktisi. Berikut manfaat dalam penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang administrasi pendidikan dan psikologi pendidikan. Dengan menganalisis dampak kualitas layanan dan budaya sekolah terhadap motivasi siswa dan prestasi akademik, dan mempertimbangkan kepuasan siswa sebagai variabel mediasi, penelitian ini memperkaya pemahaman komunitas akademis

tentang dinamika lingkungan pendidikan dan faktor-faktor yang memengaruhi hasil belajar siswa. Lebih jauh lagi, temuan penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan teori atau model baru terkait pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat secara langsung kepada para pemangku kepentingan di lingkungan pendidikan, khususnya MTs Negeri 1 Tegal. Pertama, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, seperti penyediaan fasilitas, layanan guru, dan manajemen yang ramah siswa. Kedua, penelitian ini dapat digunakan untuk memperkuat budaya sekolah yang mendukung pengembangan karakter, disiplin, dan prestasi siswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan referensi bagi lembaga pendidikan sejenis untuk merumuskan strategi peningkatan mutu yang komprehensif dan berkelanjutan.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan merujuk pada studi-studi sebelumnya yang dianggap cukup terkait atau bermanfaat dengan topik dan judul yang akan diteliti. Hal ini membantu menghindari pengulangan penelitian dengan tema serupa. Selain itu, penelitian relevan ini bisa dijadikan acuan untuk membahas penelitian yang sedang dikembangkan. Sesuatu disebut relevan jika memiliki kaitan, kegunaan, atau manfaat. Penelitian ini relevan karena memungkinkan

pembandingan antara temuan penulis dengan hasil orang lain, serta membandingkan studi yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian yang relevan dengan studi ini meliputi:

Pertama, Tesis yang ditulis Azalia Fitriana Brigita (2023) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Respon Perilaku terhadap Kepuasan dan Prestasi Siswa Di MAN 1 Bojonegoro”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan survei dengan teknik instumennya berupa angket/kuisisioner. Temuan utamanya adalah: (1) kualitas layanan memberikan dampak positif yang signifikan pada kepuasan siswa, artinya kepuasan meningkat jika layanan pendidikan berkualitas baik; (2) faktor emosional juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, yang berarti suasana emosional yang baik dari kepala sekolah, guru, staf, dan karyawan dapat meningkatkan kepuasan; (3) respon perilaku memberikan dampak positif pada kepuasan siswa, sehingga respons yang baik akan memperbesar kepuasan; (4) kualitas layanan berpengaruh positif signifikan pada prestasi siswa, yang berarti layanan baik akan meningkatkan hasil belajar; (5) faktor emosional juga signifikan terhadap prestasi siswa, dengan suasana emosional yang positif mendorong peningkatan; (6) respon perilaku berpengaruh positif pada prestasi siswa; (7) secara bersama-sama, kualitas layanan, faktor emosional, dan respon perilaku memberikan dampak positif signifikan pada kepuasan siswa, yang berarti kombinasi ini akan meningkatkan kepuasan; (8) namun, ketiga variabel

tersebut tidak berpengaruh pada prestasi siswa, seperti yang ditunjukkan oleh uji jalur dengan pengaruh -2%.³¹ Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pendekatan dan metode pengumpulan data, serta beberapa variabel yang sama. Perbedaannya ada pada subjek dan variabel yang digunakan, di mana penelitian sebelumnya memiliki 3 variabel independen dan 2 dependen, sedangkan penelitian ini menggunakan 3 independen dan 1 dependen dengan kepuasan sebagai moderator.

Kedua, Tesis yang ditulis Zeni Fadhilah Matondang (2024) yang berjudul “Pengaruh Budaya Sekolah dan Motivasi Berprestasi terhadap Innovative Work Behavior Guru SMA Muhammadiyah se-Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan data dikumpulkan melalui survei terhadap 146 guru tetap yayasan Muhammadiyah menggunakan teknik purposive cluster sampling. Hasilnya menunjukkan: 1. Ada pengaruh sangat signifikan antara budaya sekolah dan motivasi berprestasi terhadap perilaku kerja inovatif guru, dengan nilai signifikansi 0,000 ($P < 0,01$). 2. Budaya sekolah memberikan dampak positif pada perilaku kerja inovatif, dengan signifikansi 0,018 ($P < 0,05$). 3. Motivasi berprestasi juga berpengaruh positif dan sangat signifikan, dengan signifikansi

³¹ Azalia Fitriana Brigita, “Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional Dan Respon Perilaku Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Siswa MAN 1 Bojonegoro” (Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023)..

0,000 ($P < 0,01$).³² Dalam penelitian ini persamaannya adalah pendekatan yang digunakan yaitu kuantitatif dan ada variabel yang sama, yaitu budaya sekolah. Sedangkan perbedaannya adalah subjek dan fokus tujuan yang akan diteliti.

Ketiga, artikel jurnal yang ditulis oleh Tika Nirmala Sari, Muhammad Novan Prasetya (2020) yang berjudul “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa”. Temuan utamanya: 1. Kepemimpinan kepala sekolah tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan orang tua siswa. 2. Motivasi guru juga tidak signifikan, bahkan hubungannya negatif. 3. Kualitas layanan pendidikan memberikan dampak positif tapi tidak signifikan pada kepuasan orang tua. 4. Secara simultan, ketiga variabel tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua (R^2 hanya 18,6%).³³ Persamaan penelitian ini adalah pendekatan yang digunakan kuantitatif dengan teknik analisis regresi untuk menguji hubungan antarvariabel dan mengkaji kualitas layanan pendidikan sebagai salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini hanya mengkaji kepuasan orang tua siswa tanpa memperhitungkan variabel moderator atau

³² Zeni Fadhilah Matondang, “Pengaruh Budaya Sekolah Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Innovative Work Behavior Guru SMA Muhammadiyah Se Kota Yogyakarta” (Magister Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, 2024).

³³ Tika Nirmala Sari And Muhammad Novan Prasetya, “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa,” *Edutech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 6, No. 1 (2020): 87–97, <https://doi.org/10.30596/Edutech.V6i1.4399>.

prestasi siswa, sedangkan penelitian yang akan diteliti ini memfokuskan analisis pada prestasi siswa sebagai variabel dependen dengan mempertimbangkan kepuasan siswa sebagai variabel moderator.

Keempat, artikel jurnal yang ditulis oleh Nurhasanah Siregar, Nurfadilah Siregar, Dona Fitriawan, Erlinawaty Simanjuntak, dan Yulita Molliq Rangkuti yang berjudul “Gender Differences in Academic Performance: The Role of Self-Efficacy and Learning Motivation”. Temuan penelitian ini: 1. Efikasi diri tidak berpengaruh signifikan pada IPK. 2. Motivasi belajar juga tidak signifikan terhadap IPK. 3. Jenis kelamin tidak memoderasi hubungan antara efikasi diri, motivasi, dan IPK. 4. Koefisien determinasi (R^2) sangat kecil, hanya 0,007 atau 0,7%, yang berarti variabel ini hanya menjelaskan 0,7% variasi IPK, sisanya dipengaruhi faktor lain.³⁴ Persamaan penelitian ini keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik regresi berganda untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap prestasi akademik dan sama-sama menempatkan prestasi akademik sebagai variabel yang diteliti. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini mengkaji pengaruh efikasi diri dan motivasi belajar terhadap Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa, serta mempertimbangkan jenis kelamin sebagai variabel moderator, sedangkan penelitian yang akan diteliti ini adalah meneliti pengaruh kualitas layanan dan

³⁴ Nurhasanah Siregar Et Al., “Gender Differences In Academic Performance: The Role Of Self-Efficacy And Learning Motivation,” *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika* 13, No. 2 (2024): 503–16, <https://doi.org/10.31980/Mosharafa.V13i2.1682>.

budaya sekolah serta motivasi belajar terhadap prestasi siswa, dengan kepuasan siswa sebagai variabel moderasi, bukan sekadar sebagai atribut demografis.

Kelima, artikel jurnal yang ditulis oleh Novita Rahayu, Mustiningsih, dan Raden Bambang Sumarsono (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik”. Temuan penelitian ini: 1. Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan pada kepuasan peserta didik dengan kontribusi 61,4%. 2. Kualitas layanan juga signifikan terhadap prestasi peserta didik, meski kontribusinya kecil (1,8%). 3. Kepuasan berpengaruh signifikan pada prestasi siswa dan bertindak sebagai mediator antara layanan akademik dan prestasi, dengan kontribusi mediasi 0,8%.³⁵ Persamaan penelitian ini, keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif dan siswa menjadi respondennya serta terletak pada fokus variabel utama, yaitu kualitas layanan akademik, kepuasan siswa, dan prestasi belajar serta menitikberatkan pada kepuasan sebagai variabel mediasi. Sedangkan perbedaannya penelitian ini, menyertakan budaya sekolah sebagai variabel tambahan, serta objek yang digunakan.

Keenam, artikel jurnal yang ditulis oleh Mislia dan Ali Hanafi (2023) yang berjudul “Pengaruh Budaya Sekolah dan Kepemimpinan Kepala Sekolah

³⁵ Novita Rahayu Et Al., “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Peserta Didik,” *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 1, No. 10 (2021): 825–37, <https://doi.org/10.17977/Um065v1i102021p825-837>.

Melalui Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa”. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan metode path analysis, dengan sampel sebanyak 165 guru di wilayah Tamalatea, Jeneponto. Temuan penelitian ini: 1. Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan pada kepuasan peserta didik dengan kontribusi 61,4%. 2. Kualitas layanan juga signifikan terhadap prestasi peserta didik, meski kontribusinya kecil (1,8%). 3. Kepuasan berpengaruh signifikan pada prestasi siswa dan bertindak sebagai mediator antara layanan akademik dan prestasi, dengan kontribusi mediasi 0,8%.³⁶ Persamaan penelitian ini terletak pada fokus terhadap budaya sekolah dan prestasi belajar siswa sebagai variabel utama serta mengkaji peran elemen-elemen kelembagaan dalam memengaruhi output siswa. Sedangkan perbedaannya penelitian ini menggunakan kinerja guru sebagai mediator, sedangkan penelitian yang akan diteliti menambahkan kualitas layanan akademik dan motivasi belajar, serta mempertimbangkan menitikberatkan pada kepuasan siswa sebagai variabel moderator serta perbedaan objek dan lokasi penelitian.

³⁶ Mislia Dan Ali Hanafi, “Pengaruh Budaya Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Melalui Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa,” *Jurnal Kependidikan Media* 12, No. 2 (2023): 67–76.

F. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

a. Pengertian kualitas layanan

Kualitas (*quality*) merupakan totalitas fitur serta karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya yang memuaskan.³⁷ Dalam buku Wibowo, yang mengutip pendapat Heizer dan Render bahwa kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi tuntutan pelanggan. Mereka juga menegaskan bahwa kualitas meliputi aspek keseluruhan penampilan dan karakteristik produk atau jasa yang ditujukan untuk secara optimal memenuhi kebutuhan yang spesifik.³⁸ Kualitas biasanya didefinisikan sebagai proses penilaian yang langsung dirasakan oleh konsumen atau penerima layanan terhadap kualitas barang dan jasa. Kualitas juga bisa didefinisikan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi atau sekolah dalam proses meningkatkan kepuasan siswa.

Sementara service atau layanan adalah produk yang terdiri dari aktivitas, keuntungan, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Layanan ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan

³⁷ Philip Kotler And Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 13th Ed (Pearson Prentice Hall, 2009) hlm 170.

³⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007) hlm.168.

kepemilikan sesuatu.³⁹ Pelayanan merupakan setiap tindakan atau tingkah laku yang disodorkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak memiliki bentuk fisik yang nyata (abstrak) dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu.⁴⁰ Layanan mencakup beberapa aspek, antara lain kecepatan dalam memberikan layanan, kenyamanan yang ditawarkan, aksesibilitas lokasi yang mudah, harga yang wajar dan kompetitif.⁴¹

Kualitas layanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, layanan, tim manusia, prosedur, dan lingkungan. Kualitas pelayanan ini dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diharapkan. Dalam pandangan Tjiptono, Kualitas pelayanan merujuk pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi dari para pelanggan, serta metode yang tepat dalam memberikan layanan tersebut guna mencapai harapan dan kepuasan mereka. Oleh karena itu, kualitas layanan atau service quality melibatkan pemenuhan kebutuhan serta harapan konsumen, dan juga pemberian pelayanan dengan akurasi agar sejalan dengan keinginan konsumen.⁴² Perusahaan sangat memperhatikan kualitas pelayanan dalam semua sumber dayanya. Jika

³⁹ Philip Kotler And Gary Armstrong, *Principles Of Marketing*, 12. Ed (Pearson Prentice Hall, 2008) hlm. 158.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua (Andi Offset, Yogyakarta, 2004) hlm. 59.

⁴¹ Sunarto, *Manajemen Ritel* (Yogyakarta: Penerbit Amus, 2007) hlm. 44.

⁴² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Penerbit Andi Offset, 2016) hlm. 62.

penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, kualitas dianggap baik. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.⁴³

b. Indikator Kualitas Layanan

Terdapat lima aspek utama atau faktor yang menjadi acuan konsumen dalam mengevaluasi atau menentukan kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.⁴⁴

Berikut penjelasan dari beberapa dimensi diatas:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Parasuraman, bukti fisik ialah tampilan fasilitas fisik, karyawan, peralatan, serta materi komunikasi yang nampak dan dapat dilihat dengan menggunakan panca indera.⁴⁵ Bukti fisik, melibatkan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi yang tersedia.⁴⁶

⁴³ Philip Kotler And Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Terjemahan Oleh BOB Sabran*, Ketiga Belas (MM: Erlangga, 2012) hlm. 75.

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Penerbit Andi Offset, 2016) hlm 61.

⁴⁵ Valarie A. Zeithaml Et Al., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations* (Free Press; Collier Macmillan, 1990).

⁴⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Penerbit Andi Offset, 2016) hlm. 62.

Dalam konteks pendidikan bukti fisik merupakan kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan serta kemampuan fasilitas seperti gedung sekolah, ruang kelas, toilet, perpustakaan, kantin, ruang kesehatan, serta sarana prasarana yang lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur serta berkelanjutan.

2) Keandalan (*Reability*)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, handal, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi ini adalah karena berkaitan dengan kepercayaan yang ditanamkan oleh konsumen kepada perusahaan.⁴⁷ Dalam konteks pendidikan yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan lembaga pendidikan itu untuk menjadikan peserta didik sebagaimana dijanjikan di dalam pernyataan visi pendidikan nasional yaitu terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat serta berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang

⁴⁷ Fandy Tjiptono And Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Andi, Yogyakarta, 2011) hlm. 67.

menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu menjawab tantangan zaman yang semakin maju dan berkembang.⁴⁸

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau responsivitas, merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan melalui kemampuan karyawannya sendiri dengan cepat dan responsif. Daya tanggap dapat meningkatkan persepsi tentang kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini, penyedia jasa berusaha secepat mungkin untuk memperbaiki atau mengurangi kerugian pelanggan jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam penyediaan layanan.

Dimensi ini menekankan perhatian dan kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan, pertanyaan, saran, dan permintaan konsumen. Komponen atau elemen dari dimensi ini termasuk kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, dan menangani keluhan konsumen.⁴⁹

Responsiviness atau daya tanggap dibagi menjadi empat, yaitu: a). Menginformasikan kepada konsumen tentang kepastian waktu penyampaian jasa, b). Layanan yang segera atau cepat bagi

⁴⁸ “Undang-Undang No 20 Tahun 2003,” 2003.

⁴⁹ Fandy Tjiptono And Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Andi, Yogyakarta, 2011) hlm. 68.

konsumen, c). Kesiediaan dalam membantu pelanggan, d). Kesiapan dalam merespon permintaan pelanggan.⁵⁰

4) Jaminan (*Assurance*)

Parasuraman berpendapat bahwa kemampuan karyawan tentang pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, kesopanan dalam melayani, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.⁵¹ Jaminan, meliputi pengetahuan, keahlian, sikap sopan, dan kepercayaan diri yang dimiliki oleh staf, serta kebebasan dari bahaya, resiko atau keraguan.⁵²

Dalam konteks pendidikan jaminan ialah kompetensi guru, kemampuan para guru serta staff untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada sekolah. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Pasal 28 No. 19 tahun 2005 yang berisi, pendidik harus memiliki kualifikasi akaemik serta kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan dalam mewujudkan pendidikan nasional.⁵³

⁵⁰Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3 (Andi Offset, Yogyakarta, 2008) hlm. 66.

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3 (Andi Offset, Yogyakarta, 2008) hlm. 67.

⁵² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Penerbit Andi Offset, 2016) hlm. 71.

⁵³ “Peraturan Pemerintah Pasal 28 No 19 Tahun 2005,” 2005.

5) Kepedulian (*Empathy*)

Menurut Buchari Alma yang mengadopsi pandangan Parasuraman, empati diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan, disertai upaya memahami secara mendalam kebutuhan serta harapan konsumen.⁵⁴ Empati mencakup kemampuan menjalin hubungan interpersonal secara mudah, pentingnya komunikasi yang efektif, pemberian perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan.⁵⁵

Dalam konteks pendidikan, guru dan tenaga kependidikan diharapkan memiliki kepedulian terhadap siswa maupun orang tua mereka, serta mampu memahami kebutuhan individu siswa, stakeholder, dan masyarakat secara lebih spesifik.

2. Budaya Sekolah

a. Pengertian Budaya Sekolah

Menurut KBBI, budaya merupakan pikiran, akal budi, adat istiadat, sesuatu mengenai kebudayaan yang sudah berkembang (beradab, maju), dan suatu yang sudah menjadi suatu kebiasaan yang sukar diubah.⁵⁶ Menurut Purwanto (2014) dalam Mislia dan Ali Hanafi

⁵⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Alfabeta: Bandung, 2009) hlm 81.

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Penerbit Andi Offset, 2016) hlm. 70.

⁵⁶ “KBBI VI Daring,” Accessed May 9, 2025, <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/Entri/Budaya>.

(2023), sekolah merupakan lembaga yang didirikan untuk memberikan layanan pendidikan dan proses sosialisasi kepada peserta didik, dengan tujuan mempersiapkan individu agar mampu beradaptasi, bersaing, dan menjadi warga negara yang memiliki prospek masa depan yang baik. Sekolah berperan penting dalam membimbing anak-anak agar dapat berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosialnya.⁵⁷ Budaya sekolah adalah integrasi dari nilai, keyakinan, asumsi, pemahaman, dan harapan yang dianut oleh seluruh warga sekolah, yang berfungsi sebagai acuan dalam bertindak serta sebagai landasan dalam mencari solusi atas berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan sekolah.⁵⁸

Peterson & Deal mengatakan bahwa “*school culture is the sets of norms, values, and beliefs, ritual and ceremonies, symbols and stories that make up the ‘persona’ of the school*”.⁵⁹ Dijelaskan lebih rinci bahwa budaya sekolah merupakan rangkaian tatanan norma, nilai dan kepercayaan, ritual dan upacara, simbol dan sejarah yang

⁵⁷ Mislia Mislia and Ali Hanafi, “PENGARUH BUDAYA SEKOLAH DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH MELALUI KINERJA GURU TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA,” *Jurnal Kependidikan Media* 12, no. 2 (June 12, 2023): 67–76, doi:10.26618/jkm.v12i2.11931.

⁵⁸ Sifaun Naziyah Et Al., “Implementasi Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Di Sekolah Dasar,” *Jurnal Basicedu* 5, No. 5 (2021): 3482–89, <https://doi.org/10.31004/basicedu.V5i5.1344>.

⁵⁹ Kent D. Peterson Et Al., *The Shaping School Culture Fieldbook*, 1st Ed, The Jossey-Bass Education Series (Jossey-Bass, 2002) hlm 28.

mempengaruhi pribadi seseorang di lingkungan sistem evaluasi yang jelas.⁶⁰

Budaya sekolah merupakan struktur nilai-nilai utama yang dijunjung oleh lembaga pendidikan, yang memengaruhi kebijakan serta mengarahkan interaksi antar unsur dan komponen sekolah, termasuk para pemangku kepentingan pendidikan. Budaya ini mencerminkan cara kerja yang dijalankan di lingkungan sekolah, didasari oleh asumsi dan keyakinan fundamental yang dimiliki oleh seluruh personel sekolah. Lebih lanjut, budaya sekolah mengacu pada sistem nilai, norma, dan keyakinan bersama yang secara sadar diterapkan sebagai perilaku sehari-hari. Lingkungan sekolah berperan dalam membentuk kesamaan persepsi di antara kepala sekolah, guru, staf, peserta didik, bahkan hingga membangun keselarasan pandangan dengan masyarakat luas. Budaya sekolah yang terbentuk melalui kebiasaan belajar, pola interaksi guru dan siswa, serta metode pembelajaran yang digunakan akan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan siswa dalam mengikuti proses pendidikan. Penerapan metode pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta didik di madrasah terbukti berperan dalam

⁶⁰Anisa Kusuma Wahdati, “Pengaruh Budaya Sekolah, Kesejahteraan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar” (Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Semarang, 2019).

menciptakan iklim belajar yang positif dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran.⁶¹

b. Unsur-unsur Budaya Sekolah

Budaya sekolah merupakan fenomena yang khas dan menarik, karena pandangan, sikap, dan perilaku yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekolah mencerminkan keyakinan serta kepercayaan mendalam yang bersifat unik bagi warga sekolah. Budaya tersebut berperan sebagai faktor pendukung yang signifikan dalam memperkuat kinerja institusi pendidikan. Unsur-unsur budaya sekolah dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni unsur yang kasat mata atau visual dan unsur tidak kasat mata. Unsur yang kasat mata dapat terbagi secara konseptual atau verbal maupun visual material. Unsur kasat mata yang verbal sebagai berikut:

- 1) Visi, misi, tujuan, dan sasaran
- 2) Kurikulum
- 3) Bahasa komunikasi
- 4) Struktur organisasi
- 5) Upacara
- 6) Prosedur belajar mengajar

⁶¹ Wildatul Muyasaroh, Agung Setiyawan, and Wildatul Muyasiroh, "Analisis Penerapan Metode Pembelajaran Bahasa Arab Kelas IX Madrasah Tsanawiyah Ali Maksum Krapyak," *Arabia* 16, no. 1 (October 19, 2024): hlm. 1-16, doi:10.21043/arabia.v16i1.24598.

- 7) Peraturan sistem hukuman
- 8) Pola interaksi sekolah dengan orang tua

Sedangkan unsur yang kasat mata yang bersifat visual sebagai berikut:

- 1) Fasilitas dan peralatan
- 2) Pakaian seragam.⁶²

Deal & Peterson menjelaskan bahwa budaya sekolah dibentuk oleh pola nilai, keyakinan, perilaku, simbol, dan tradisi yang berkembang dalam kehidupan sehari-hari sekolah. Budaya yang kuat akan membentuk perilaku siswa, guru, serta proses belajar.

- 1) Nilai dan norma menggambarkan prinsip-prinsip yang diyakini dan disepakati bersama oleh warga sekolah untuk mengatur perilaku, seperti disiplin, tanggung jawab, kejujuran, dan kerja sama. Nilai tersebut menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan menjadi standar moral yang membentuk karakter siswa.
- 2) Kebiasaan merupakan perilaku rutin yang terbentuk dari praktik nilai-nilai sekolah secara konsisten, misalnya budaya salam, antre, belajar tepat waktu, menjaga kebersihan kelas, atau melaksanakan kegiatan keagamaan harian. Kebiasaan ini

⁶² Ahmad Restani Syukron Thayyib Et Al., “Budaya Sekolah Di Sekolah Kebangsaan Sri Pulau Perdana Johor Bahru Malaysia,” *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3, No. 2 (2022): 122, <https://doi.org/10.26858/Jak2p.V3i2.9532>.

memperkuat budaya sekolah karena dilakukan berulang dan menjadi identitas lingkungan belajar.

- 3) Keteladanan berperan sebagai penguat budaya sekolah, karena menurut teori ini perilaku pemimpin, guru, dan staf menjadi model nyata yang akan ditiru oleh siswa. Keteladanan tercermin melalui perilaku sehari-hari seperti kehadiran yang tepat waktu, komunikasi yang santun, profesionalisme, integritas, dan kepedulian terhadap siswa. Ketika guru dan pemimpin konsisten memberikan contoh positif, budaya sekolah yang kuat akan terbentuk secara otomatis.
- 4) Interaksi sosial mencerminkan proses komunikasi dan hubungan antarwarga sekolah yang harmonis, saling menghargai, dan mendukung. Interaksi sosial yang positif memungkinkan nilai, norma, dan kebiasaan ditransmisikan secara efektif dalam kehidupan sekolah.⁶³

Salah satu tujuan utama lembaga pendidikan adalah membantu siswa meraih capaian akademik yang optimal sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk merekrut tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi dan dedikasi dalam

⁶³ Deal and Peterson, *Shaping School Culture* (John Wiley & Sons, 2016) hlm 30.

mendukung pencapaian standar akademik tersebut. Ada beberapa hal yang diperlukan adalah :

- 1) Pimpinan sekolah mengarahkan perhatiannya pada pembelajaran siswa dan dapat melatih semua guru dan karyawan yang dapat menjamin bahwa semua siswa dapat mencapai standar-standar yang ditentukan.
- 2) Semua guru memiliki komitmen untuk membantu siswa mencapai standar-standar yang telah ditentukan.
- 3) Data-data yang ada disekolah dipakai untuk mengidentifikasi setiap kekuatan dan kelemahan akademik siswa dengan berdasar kepada strategi setiap kemajuan siswa.
- 4) Mendukung dan melatih guru-guru sehingga mereka dapat membimbing setiap siswa dan membantu mereka untuk mencapai tingkat yang tinggi.
- 5) Melakukan evaluasi regular terhadap kemampuan guru untuk mendukung siswa dan fasilitas pencapaian siswa.
- 6) Pelatihan karyawan yang akan mendukung budaya sekolah yang positif.
- 7) Membuat benchmarking kemajuan yang berkaitan dengan perbaikan budaya sekolah.⁶⁴

⁶⁴ Ajat Sudrajat, *Budaya Sekolah & Pendidikan Karakter (Kapita Selekta)*, Cetakan I (Intan Media; Yogyakarta, 2014) hlm 102.

3. Motivasi belajar

a. Pengertian Motivasi Belajar

Motivasi memiliki arti kata motif yaitu dorongan dari dalam diri individu guna melakukan kegiatan tertentu untuk tmenggapai tujuan yang diinginkan. Pada aktivitas belajar, motivasi merupakan sebagai segala dorongan di dalam diri siswa yang mengakibatkan, bertanggung jawab, keberlangsungan serta memberi masukan terhadap proses belajar, sehingga tujuan bisa dicapai oleh siswa tersebut. Pada proses pembelajaran, motivasi sangat dibutuhkan, karena individu yang tidak memiliki dorongan pada belajar, maka dapat beraktivitas belajar dalam kesehariannya.⁶⁵

Sardiman berpendapat bahwa “motivasi belajar adalah keseluruhan daya penggerak di dalam diri individu yang menimbulkan kegiatan belajar, yang menjamin kelangsungan dari kegiatan belajar, dan yang memberikan arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subjek belajar itu dapat tercapai”.⁶⁶ Motivasi belajar mempunyai peranan besar dari keberhasilan seorang siswa. Hasil belajar akan menjadi optimal kalau ada motivasi belajar. Makin tepat motivasi

⁶⁵ Eis Imroatul Muawanah And Abdul Muhid, “Strategi Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Selama Pandemi Covid – 19 : Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 12, No. 1 (2021), <https://doi.org/10.23887/jbk.v12i1.31311>.

⁶⁶ Neni Elvira Z Et Al., “Studi Literatur: Motivasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran,” *Eductum: Jurnal Literasi Pendidikan* 1, No. 2 (2022): 350–59, <https://doi.org/10.56480/eductum.v1i2.767>.

yang diberikan, akan semakin baik hasil belajar. Dengan demikian motivasi senantiasa menentukan intensitas usaha belajar bagi siswa.⁶⁷ Kesulitan belajar yang dialami siswa, khususnya dalam memahami dan mengolah materi pelajaran, dapat berdampak pada menurunnya motivasi belajar. Penelitian menunjukkan bahwa hambatan kognitif dan linguistik yang tidak tertangani dengan baik akan mengurangi keterlibatan siswa dalam pembelajaran, sehingga diperlukan strategi pembelajaran yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan siswa untuk menjaga motivasi dan keberlanjutan belajar.⁶⁸

Motivasi ada dua macam yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi belajar intrinsik terjadi apabila siswa belajar karena keinginannya sendiri untuk belajar sampai berhasil, tanpa memedulikan ada tidaknya rewards eksternal apa pun, sedangkan motivasi belajar ekstrinsik adalah aktivitas belajar yang didasarkan pada faktor-faktor eksternal seperti rewards dan punishments.⁶⁹

McDonald menjelaskan bahwa motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling

⁶⁷ Natasya Nurul Lathifa Et Al., “Strategi Pembelajaran Kooperatif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa,” *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan* 4, No. 2 (2024): 69–81, <https://doi.org/10.55606/Cendikia.V4i2.2869>.

⁶⁸ Bobby Bagas Purnama et al., “Analysis of Difficulties in Translating Arabic Texts for 9th Grade Students,” *Journal of Arabic Studies* 9, no. 1 (2024): hlm. 66–79, [doi:http://journal.imla.or.id/index.php/arabi](http://journal.imla.or.id/index.php/arabi).

⁶⁹ Asmadi Alsa Et Al., “Strategi Belajar Kognitif Sebagai Mediator Peran Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar,” *Gadjah Mada Journal Of Psychology (Gamajop)* 7, No. 1 (2021): 1.

(perasaan) dan didahului oleh respons terhadap tujuan tertentu. Motivasi mendorong seseorang untuk bertindak dan mempertahankan tindakan tersebut hingga mencapai hasil.

- 1) Dorongan internal merupakan energi yang berasal dari dalam diri, seperti rasa ingin tahu, minat belajar, serta kebutuhan untuk mencapai prestasi, sehingga individu melakukan kegiatan belajar atas kemauan pribadi tanpa tekanan luar.
- 2) Dorongan eksternal berasal dari faktor lingkungan, seperti dukungan orang tua, perhatian guru, pujian, hadiah, ataupun tuntutan sosial yang berfungsi sebagai pemicu awal untuk meningkatkan semangat belajar.
- 3) Tujuan, karena tujuan yang jelas akan memberikan arah tindakan dan memperkuat usaha siswa dalam mencapai hasil belajar yang diinginkan.
- 4) Ketekunan, yaitu kemampuan siswa mempertahankan usaha dalam belajar, tidak mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan, dan terus berupaya hingga tujuan pembelajaran tercapai.⁷⁰

⁷⁰ McDonald, *Educational Psychology* (Wadsworth Publishing Company:1959) hlm. 173 .

b. Teknik-Teknik Motivasi dalam pembelajaran

Teknik motivasi dalam proses pembelajaran yang dilakukan oleh seorang guru atau tutor diperlukan teknik untuk memotivasi supaya tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan efektif. Hamzah B. Uno menuliskan beberapa teknik motivasi yang dapat dilakukan dalam pembelajaran sebagai berikut:

- 1) Pernyataan penghargaan secara verbal
- 2) Menggunakan nilai ulangan sebagai pemacu keberhasilan
- 3) Menimbulkan rasa ingin tahu
- 4) Memunculkan sesuatu yang tidak diduga oleh siswa
- 5) Menjadikan tahap dini dalam belajar mudah bagi siswa
- 6) Menggunakan materi yang dikenal siswa sebagai contoh dalam belajar
- 7) Gunakan kaitan yang unik dan tak terduga untuk menerapkan suatu konsep dan prinsip yang telah dipahami
- 8) Menggunakan simulasi dan permainan
- 9) Memberi kesempatan kepada siswa untuk memperlihatkan kemahirannya di depan umum
- 10) Mengurangi akibat yang tidak menyenangkan dan keterlibatan siswa dalam kegiatan belajar

- 11) Memahami iklim sosial dalam sekolah.
- 12) Memanfaatkan kewibawaan guru secara tepat
- 13) Memperjelas tujuan belajar yang hendak dicapai
- 14) Merumuskan tujuan-tujuan sementara
- 15) Memberitahukan hasil kerja yang telah dicapai
- 16) Membuat suasana persaingan yang sehat diantara para siswa
- 17) Mengembangkan persaingan dengan diri sendiri
- 18) Memberikan contoh yang positif.⁷¹

4. Prestasi Siswa

a. Pengertian Prestasi Siswa

Prestasi belajar berasal dari bahasa Belanda yakni *Prestatie*, yang kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi Prestasi yang berarti usaha.⁷² Menurut KBBI prestasi adalah hasil yang telah dicapai (dari yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya).⁷³ Prestasi belajar merupakan hasil belajar yang dicapai setelah melalui proses kegiatan belajar mengajar. Prestasi belajar dapat ditunjukkan melalui nilai

⁷¹ Natasya Nurul Lathifa et al., “Strategi Pembelajaran Kooperatif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa,” *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan* 4, no. 2 (May 4, 2024): hlm. 69–81, doi:10.55606/cendikia.v4i2.2869.

⁷² Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur* (Bandung Remaja Rosdakarya, 1991).

⁷³ “KBBI VI Daring,” Accessed May 10, 2025, <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/Entri/Prestasi>.

yang diberikan oleh seorang guru dari jumlah bidang studi yang telah dipelajari oleh peserta didik.⁷⁴

Slameto mendefinisikan bahwa belajar adalah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalaman sendiri dalam interaksi dengan lingkungan.⁷⁵ Soebandijah menjelaskan bahwa prestasi belajar adalah penampilan pencapaian seorang peserta didik dalam suatu bidang studi berupa kualitas dan kuantitas hasil kerja peserta didik selama periode waktu yang telah ditentukan yang diukur dengan tes terstandar.⁷⁶

Sikap belajar siswa memiliki peran signifikan dalam membentuk pencapaian akademik mereka. Sikap belajar memberikan kontribusi sebesar 59% terhadap peningkatan prestasi belajar siswa, yang menunjukkan bahwa kebiasaan belajar yang positif sangat menentukan keberhasilan akademik. Oleh karena itu, pembinaan sikap belajar menjadi aspek penting dalam pendidikan.⁷⁷ Tujuan belajar dalam

⁷⁴ Sri Parwati, “Analisi Gaya Belajar Visual, Ouditori Dan Kinestetik Dalam Pengembangan Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Al-Qur’an Hadist Kelas VII Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhwan Sesait, Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara,” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9, No. 3 (2024):hlm. 2098–103, <https://doi.org/10.29303/Jipp.V9i3.2655>.

⁷⁵ Slameto, *Belajar & Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi* (JAKARTA : Rineka Cipta, 2021).

⁷⁶ Nurwahyudi Nurwahyudi And Sungkowo Sungkowo, “Analisis Interaksi Edukatif Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Prestasi Belajar,” *Mindset : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (May 4, 2023), hlm. 222–235, <https://doi.org/10.58561/Mindset.V2i1.73>.

⁷⁷ Novaria Marissa, “Pengaruh Sikap Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Geografi Siswa,” *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan* 9, No. 1 (2022): hlm. 32, <https://doi.org/10.52947/Meretas.V9i1.276>.

dunia pendidikan lebih dikenal dengan istilah tujuan pendidikan. Menurut Taksonomi Bloom yang dikutip oleh Nyanyu Kodijah tujuan belajar siswa diarahkan untuk mencapai ketiga ranah yakni ranah kognitif, afektif dan psikomotorik.⁷⁸

Prestasi dibagi menjadi dua, yaitu prestasi akademik dan prestasi non akademik:

- 1) Prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang dicapai melalui kegiatan pembelajaran formal di sekolah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran, dan diukur melalui evaluasi akademik seperti ulangan, ujian, nilai rapor, serta peringkat kelas. Prestasi akademik mencerminkan tingkat penguasaan siswa terhadap pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan berpikir yang berkaitan dengan kurikulum sekolah. Dengan demikian, prestasi akademik merupakan indikator keberhasilan siswa dalam ranah kognitif, yang umumnya dinyatakan dalam bentuk nilai atau skor hasil belajar.
- 2) Prestasi nonakademik adalah hasil capaian siswa di luar kegiatan pembelajaran formal, yang berkaitan dengan pengembangan bakat, minat, keterampilan, sikap, dan kepribadian siswa. Prestasi nonakademik tidak diukur melalui

⁷⁸ Khodijah, *Psikologi Pendidikan* (Rajawali Pers, 2014) hlm. 111.

nilai mata pelajaran, tetapi melalui keikutsertaan dan keberhasilan siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler, seperti olahraga, seni, keagamaan, kepemimpinan, dan keterampilan sosial. Prestasi ini mencerminkan perkembangan siswa pada ranah afektif dan psikomotorik.⁷⁹

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Siswa

Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi pencapaian prestasi belajar siswa yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor internal, Faktor internal ialah faktor yang berhubungan erat dengan segala kondisi siswa, meliputi: Kesehatan fisik, psikologi, motivasi, Kondisi Psikoemosional yang stabil.
- 2) Faktor Eksternal, Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu, baik berupa lingkungan fisik maupun lingkungan sosial, meliputi: Lingkungan fisik sekolah, Lingkungan sosial kelas, dan

Lingkungan sosial keluarga.⁸⁰

5. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata dasar "puas," yang mengindikasikan perasaan senang, lega,

⁷⁹ Sawiji, *Prestasi Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar., 2008) hlm. 54.

⁸⁰ Azza Salsabila Dan Puspitasari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Belajar Siswa Sekolah Dasar," *Pandawa : Jurnal Pendidikan Dan Dakwah* 2, No. Nomor 2 (Mei 2020): hlm. 278–288.

gembira, atau kenyang karena hasrat hati telah terpenuhi. Di sisi lain, kata "kepuasan" memiliki makna yang berkaitan dengan perasaan puas, kesenangan, atau kelegaan.⁸¹ Kepuasan merupakan hasil dari penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau layanan, di mana produk atau layanan tersebut dinilai telah memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan ini bersifat relatif, karena dapat berada di bawah, sesuai, atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan terhadap kualitas dan manfaat yang diterima.⁸²

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respons emosional yang bersifat positif maupun negatif, yang muncul ketika individu mengevaluasi kinerja suatu produk atau layanan berdasarkan perbandingan antara harapan awal dengan hasil yang diterima.⁸³ Rasa positif ini akan muncul ketika peserta didik merasakan apa yang diharapkan begitupun sebaliknya. Menurut Richard F. Gerson, kepuasan pelanggan adalah pandangan dari pelanggan yang menyatakan bahwa apa yang mereka harapkan telah terpenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.⁸⁴ Sebagai pengguna layanan,

⁸¹ Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka; Jakarta, 2005).

⁸² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Alfabeta, Bandung, 2017).

⁸³ Zulkarnain, *Ilmu Menjual* (Graha Ilmu; Yogyakarta, 2012).

⁸⁴ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (PPM; Jakarta, 2001).

pelanggan akan mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman mereka ketika ekspektasi mereka terpenuhi.

Dalam perspektif Islam, standar syariah menjadi tolok ukur utama dalam menilai kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan konsumen terhadap produk atau layanan yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah, dan realitas yang mereka terima dari produk atau layanan tersebut.⁸⁵ Respons peserta didik terhadap pelayanan dan hasil kinerja dari proses pendidikan akan berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Peserta didik adalah bagian penting dari sistem pendidikan yang menerima perhatian, dan mereka mengalami perubahan selama proses pendidikan sehingga mencapai kualitas yang sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.⁸⁶ Apabila pelayanan yang diterima cocok dengan harapan siswa, maka siswa akan merasa puas, serta apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas.⁸⁷

b. Dimensi Kepuasan Siswa

Dalam kepuasan konsumen terdapat beberapa dimensi diantaranya sebagai berikut:

⁸⁵ Rezki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), <https://Repository.Uin-Alauddin.Ac.Id/7925/>.

⁸⁶ Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik* (Alfabeta, Bandung, 2011) hlm. 70.

⁸⁷ Sopiadin and Sikumbang, *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa* (Ghalia Indonesia:2010) hlm. 42.

- 1) Harapan (*expectations*). Kemampuan perusahaan dengan pemberian penyesuaian (*customize*) kepada konsumen guna suatu produk atau jasa yang diinginkan konsumen.
- 2) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Kemampuan pelayanan terhadap konsumen pada saat penjualan produk atau jasa.
- 3) Konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation of disconfirmation*). Merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang bertujuan supaya pelanggan tidak kecewa serta merasa puas terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan janji perusahaan atau sebaliknya.
- 4) Perilaku mengeluh (*complaining behavior*). Kapasitas perusahaan guna menjelaskan umpan balik konsumen yang negatif menjadi positif.⁸⁸

G. Kerangka Berfikir

Prestasi siswa merupakan indikator keberhasilan proses pendidikan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari lingkungan sekolah maupun dari dalam diri siswa. Kualitas layanan dan budaya sekolah berperan sebagai faktor eksternal yang membentuk lingkungan belajar siswa,

⁸⁸ Lovelock Et Al., *Principles Of Service Marketing And Management*, 2nd Ed. Upper Saddle River (NJ: Prentice Hall Inc, 2004).

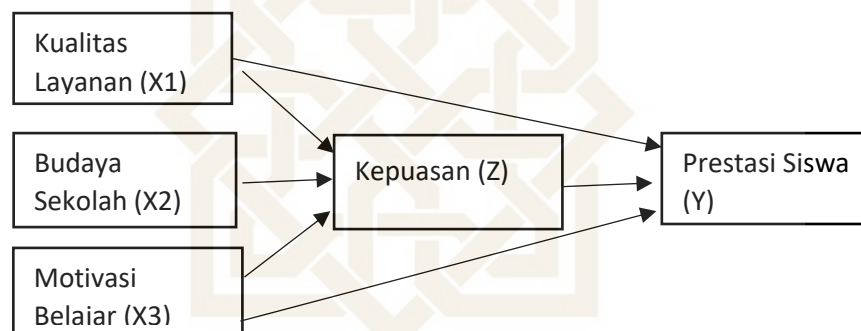
sedangkan motivasi belajar merupakan faktor internal yang mendorong keterlibatan dan ketekunan siswa dalam proses pembelajaran. Namun demikian, pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap prestasi siswa tidak bersifat langsung, melainkan melalui kondisi afektif siswa dalam menilai pengalaman belajarnya.

Kualitas layanan pendidikan yang ditunjukkan melalui keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan membentuk persepsi positif siswa terhadap sekolah. Demikian pula, budaya sekolah yang positif yang tercermin dalam nilai, norma, kebiasaan, keteladanan, dan pola interaksi sosial yang kondusif menciptakan iklim belajar yang aman, nyaman, dan bermakna. Persepsi positif terhadap layanan dan lingkungan sekolah tersebut mendorong terbentuknya kepuasan siswa sebagai respons emosional atas kesesuaian antara harapan dan realitas yang dialami selama proses pendidikan.

Motivasi belajar berfungsi sebagai pendorong utama dalam aktivitas belajar siswa, namun efektivitas dan keberlanjutan motivasi tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan siswa. Kepuasan siswa berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat keterlibatan belajar, ketekunan, dan komitmen akademik siswa, sehingga berdampak pada peningkatan prestasi siswa. Dengan demikian, dapat dijelaskan hubungan

kausal antara kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa, baik secara langsung maupun melalui kepuasan siswa sebagai variabel mediasi.

Gambar 1 1 Gambar Kerangka Berfikir dalam Diagram.



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah solusi sementara atau hipotesis untuk masalah penelitian. Di mana masalah penelitian sudah ditulis dalam bentuk kalimat pertanyaan. Ada kemungkinan bahwa hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, bukan sebagai jawaban empirik dengan data; ini karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, bukan fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data.⁸⁹ Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Juantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta, Bandung, 2010).

1. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
2. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
3. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
4. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
5. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.
6. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan memediasi pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian ini. Sistematika pembahasan ini terdiri dari empat bab, dimana setiap bab terdapat sub-sub bab yang diantaranya:

BAB I : **Pendahuluan**, berisi latar belakang masalah yang mengurai topik permasalahan dalam penelitian sehingga diperoleh alasan mengapa penelitian ini perlu dikaji. Bab ini juga berisi mengenai rumusan masalah, tujuan, manfaat, kajian pustaka, kerangka teori, hipotesis dan sistematika pembahasan.

BAB II: **Metode Penelitian**, berisi metode yang digunakan dalam penelitian yang mencakup: pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan analisis data.

BAB III: **Hasil Penelitian dan Pembahasan**, berisi tentang hasil, pembahasan dan keterbatasan penelitian.

BAB IV: **Penutup**, berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya dan kata penutup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan pendidikan yang diterima siswa baik dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati maka semakin tinggi pula prestasi yang dicapai siswa. Kualitas layanan yang optimal mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, sehingga mendukung peningkatan capaian akademik maupun non-akademik siswa
2. Budaya sekolah berpengaruh signifikan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Budaya sekolah yang positif, yang tercermin melalui nilai-nilai disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan iklim sekolah yang kondusif, terbukti mampu mendorong siswa untuk berperilaku belajar secara lebih efektif. Budaya sekolah yang kuat berperan sebagai kerangka normatif yang membentuk sikap, motivasi, dan kinerja belajar siswa, sehingga berdampak langsung pada peningkatan prestasi.

3. Motivasi belajar berpengaruh signifikan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Siswa yang memiliki motivasi belajar tinggi cenderung menunjukkan ketekunan, keterlibatan aktif, serta komitmen yang lebih kuat dalam proses pembelajaran. Motivasi belajar berfungsi sebagai faktor internal yang menggerakkan siswa untuk mencapai tujuan akademik, sehingga berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan prestasi siswa.
4. Kepuasan siswa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap prestasi siswa, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan siswa. Kualitas layanan yang baik meningkatkan tingkat kepuasan siswa, yang selanjutnya mendorong motivasi dan keterlibatan belajar siswa, sehingga berdampak pada prestasi yang lebih optimal.
5. Kepuasan siswa memediasi pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Budaya sekolah yang positif terbukti mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap lingkungan belajarnya. Kepuasan tersebut kemudian berperan sebagai variabel penghubung yang memperkuat pengaruh budaya sekolah terhadap prestasi siswa. Dengan demikian, budaya sekolah yang kondusif tidak hanya membentuk perilaku belajar secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan siswa.

6. Kepuasan siswa memediasi pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi siswa MTs Negeri 1 Tegal. Motivasi belajar yang tinggi mendorong siswa untuk merasakan kepuasan dalam proses pembelajaran. Kepuasan ini selanjutnya memperkuat dampak motivasi belajar terhadap prestasi siswa. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa merupakan faktor psikologis penting yang memperjelas mekanisme hubungan antara motivasi belajar dan capaian prestasinya.

B. Implikasi Penelitian

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, budaya sekolah dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa dengan kepuasan sebagai variabel mediasi di MTs Negeri 1 Tegal dapat membari wawasan yang berharga dalam konteks Pendidikan.

Implikasi penelitian ini dapat mencakup beberapa faktor, yaitu:

1. Implikasi bagi Kepala Madrasah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya sekolah, serta motivasi belajar memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan dan pencapaian siswa. Oleh karena itu, Kepala Madrasah diharapkan untuk mengimplementasikan langkah-langkah strategis guna memperkuat ketiga aspek tersebut secara terintegrasi. Kepala

Madrasah harus memastikan bahwa semua layanan akademik dan administrasi beroperasi sesuai dengan standar, dengan penyediaan pelayanan yang efisien, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Selain itu, penguatan budaya sekolah perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pemberian teladan, penegakan disiplin, pengembangan aktivitas keagamaan, serta pembentukan lingkungan pembelajaran yang mendukung.

Kepala Madrasah juga diperlukan untuk merancang program-program yang dapat meningkatkan motivasi belajar, seperti pemberian penghargaan atas prestasi, bimbingan akademik, dan kegiatan yang merangsang minat belajar siswa. Upaya kolaboratif ini diantisipasi dapat meningkatkan kepuasan siswa sekaligus mendorong peningkatan prestasi mereka secara berkesinambungan.

2. Implikasi bagi Guru

Guru sebagai pelaksana utama dalam proses pembelajaran, memberikan kontribusi langsung terhadap kepuasan dan pencapaian siswa. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan pentingnya peran guru dalam mengimplementasikan strategi pembelajaran yang lebih beragam, komunikatif, dan berfokus pada kebutuhan siswa.

Guru diharapkan untuk menyediakan layanan pembelajaran yang ramah, terbuka, serta memberikan umpan balik yang membangun agar siswa merasa dihargai dan termotivasi. Selain itu guru juga perlu memperkuat budaya sekolah melalui pemberian teladan sikap, disiplin dalam menjalankan tugas, dan interaksi positif dengan siswa. Dengan meningkatkan perhatian terhadap motivasi belajar dan kepuasan siswa, guru akan memainkan peran penting dalam mendukung pencapaian hasil belajar yang maksimal.

3. Implikasi bagi Madrasah

Sebagai lembaga pendidikan, madrasah perlu menciptakan lingkungan yang mampu mendukung peningkatan kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa madrasah perlu menyediakan sarana dan prasarana yang layak untuk mendukung proses pembelajaran, meningkatkan efektivitas layanan internal, serta memperkuat tata kelola yang transparan dan berfokus pada mutu. Selain itu, madrasah perlu menetapkan kebijakan yang mendorong terbentuknya budaya sekolah yang positif, seperti program pembiasaan, penguatan karakter, serta penyediaan lingkungan sekolah yang aman, tertib, dan nyaman.

Dengan menciptakan iklim sekolah yang kondusif, madrasah dapat meningkatkan kepuasan siswa yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan prestasi belajar mereka.

4. Implikasi bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Sebagai pemerintah atau pembuat kebijakan, seperti Kementerian Agama, memainkan peran krusial dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan di madrasah. Pemerintah diharapkan untuk merancang kebijakan yang memfasilitasi penguatan kualitas layanan dan budaya sekolah, serta memberikan dukungan bagi peningkatan motivasi belajar siswa. Dukungan ini dapat berbentuk penyediaan anggaran pendidikan yang memadai, pelatihan berkelanjutan untuk guru dan tenaga kependidikan, serta penyediaan pedoman evaluasi layanan yang terstruktur. Selain itu, pemerintah perlu melakukan supervisi dan pendampingan secara berkala agar implementasi kebijakan dan program peningkatan mutu di madrasah dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

5. Implikasi bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang untuk kajian yang lebih luas bagi peneliti berikutnya. Temuan penelitian menunjukkan

perlunya pengembangan variabel tambahan yang mungkin memengaruhi pencapaian siswa, seperti kompetensi guru, gaya kepemimpinan, lingkungan keluarga, atau pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran.

Peneliti selanjutnya juga dapat menerapkan desain penelitian yang lebih mendalam, seperti metode campuran (*mixed-method*), untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai dinamika kepuasan dan prestasi siswa. Selain itu, perluasan cakupan penelitian ke madrasah atau sekolah pada jenjang pendidikan yang berbeda dapat menghasilkan temuan yang lebih umum dan relevan untuk pengembangan kebijakan pendidikan.

C. Saran

Berikut merupakan beberapa saran penulis untuk bahan pertimbangan seluruh elemen terkait di madrasah, penelitian selanjutnya juga kepada pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

1. Saran untuk Kepala Madrasah

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar berpengaruh signifikan terhadap prestasi siswa baik secara langsung maupun melalui

kepuasan siswa, kepala madrasah disarankan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan madrasah secara menyeluruh. Kepala madrasah perlu mengoptimalkan penyediaan layanan pendidikan yang berkualitas, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, layanan akademik, serta layanan administrasi, agar mampu meningkatkan kepuasan dan prestasi belajar siswa. Selain itu, kepala madrasah diharapkan dapat memperkuat budaya sekolah yang positif melalui keteladanan, kedisiplinan, dan pembiasaan nilai-nilai religius serta sosial, sehingga tercipta iklim sekolah yang kondusif. Kepemimpinan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan peserta didik perlu terus dikembangkan sebagai upaya strategis dalam meningkatkan prestasi siswa secara berkelanjutan.

2. Saran untuk Guru

Guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pembelajaran. Guru disarankan untuk menerapkan strategi pembelajaran yang inovatif, variatif, dan berpusat pada peserta didik guna meningkatkan kualitas layanan pembelajaran. Selain itu, guru perlu berperan aktif dalam membangun dan menjaga budaya sekolah yang positif melalui sikap disiplin, tanggung jawab, serta interaksi yang harmonis dengan peserta didik. Guru juga diharapkan dapat

memberikan motivasi belajar secara konsisten, baik motivasi intrinsik maupun ekstrinsik, sehingga peserta didik memiliki dorongan yang kuat untuk belajar dan mencapai prestasi yang optimal. Dengan demikian, kepuasan belajar siswa dapat meningkat dan berdampak positif terhadap prestasi belajar.

3. Saran untuk Madrasah

Madrasah disarankan untuk menjadikan kepuasan siswa sebagai salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu layanan pendidikan. Mengingat kepuasan siswa terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas layanan, budaya sekolah, dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa, madrasah perlu melakukan evaluasi dan pengembangan layanan pendidikan secara berkelanjutan. Selain itu, madrasah diharapkan dapat mengembangkan program-program yang mendukung penguatan budaya sekolah dan peningkatan motivasi belajar siswa, baik melalui kegiatan intrakurikuler maupun ekstrakurikuler. Sinergi antara kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik perlu terus ditingkatkan guna menciptakan lingkungan belajar yang efektif, nyaman, dan berorientasi pada peningkatan prestasi siswa.

4. Saran untuk Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Pemerintah dan pemangku kebijakan di bidang pendidikan disarankan untuk memberikan dukungan yang lebih optimal terhadap peningkatan mutu pendidikan madrasah. Dukungan tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan kebijakan, pendanaan, dan program pembinaan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan pendidikan, penguatan budaya sekolah, serta pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. Selain itu, pemerintah diharapkan dapat menyusun kebijakan evaluasi pendidikan yang tidak hanya menekankan pada capaian akademik, tetapi juga memperhatikan aspek kepuasan peserta didik sebagai indikator keberhasilan layanan pendidikan. Dengan demikian, kebijakan yang diambil dapat lebih komprehensif dalam meningkatkan prestasi siswa.

5. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi prestasi siswa, seperti kepemimpinan kepala madrasah, kompetensi guru, lingkungan keluarga, maupun pemanfaatan teknologi pembelajaran. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan metodologis yang berbeda, seperti penelitian kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*), guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-

faktor yang memengaruhi prestasi siswa. Penelitian juga dapat diperluas pada konteks dan jenjang pendidikan yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas.



Daftar Pustaka

- Abdul Muin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. CV. Literasi Nusantara Abadi, Malang, 2023.
- Agustina, Lu'lu Azmi, and Siti Masyithoh. "Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Sekolah Dasar : Tinjauan Literatur." *JURNAL PENDIDIKAN DAN KEGURUAN* 3, no. 3 (November 2, 2025): 692–702.
- Agustina, Nanda, Jafar Ahiri, and Hasniah. "Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa." *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 9, no. 4 (November 29, 2024): 1387–1400. doi:10.36709/jopspe.v9i4.316.
- . "Pengaruh Lingkungan Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa." *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi* 9, no. 4 (November 29, 2024): 1387–1400. doi:10.36709/jopspe.v9i4.316.
- Ahmad Nizar Rangkti. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan*. Citapustaka Media, Bandung., 2016.
- Ajat Sudrajat. *Budaya Sekolah & Pendidikan Karakter (Kapita Selekta)*. Cetakan I. Intan Media; Yogyakarta, 2014.
- Alawiyah, Tuti. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Se-Kecamatan Cimanggis Kota Depok." *KOMPLEKSITAS: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS* 11, no. 2 (December 16, 2022): 31–38. doi:10.56486/kompleksitas.vol11no2.248.
- Alsa, Asmadi, Adi Putra Hidayatullah, and Agustina Hardianti. "Strategi Belajar Kognitif Sebagai Mediator Peran Motivasi Belajar terhadap Prestasi Belajar." *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 7, no. 1 (May 28, 2021): 99–114.
- Amila, Nirma, Samsul Ma'arif, and Muhammad Nuril Huda. "Implementasi Blended Learning dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 5, no. 1 (March 15, 2023): 68–82. doi:10.15642/japi.2023.5.1.68-82.

- Anisa Kusuma Wahdati. "Pengaruh Budaya Sekolah, Kesejahteraan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar." Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Semarang, 2019.
- Apriyanti. "Pengembangan Prestasi Siswa Dalam Bidang Akademik Di SD IT Harapan Mulia Palembang." *Tadrib* 1, no. 2 (Desember 2015): 1–16.
- Arikunto, and Suharsimi. *Manajemen Penelitian*,. Rineka Cipta; Jakarta, 1995.
- Aulia, Rosyidah. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center." *PRAGMATIS* 3, no. 2 (September 30, 2022): 90–101. doi:10.30742/pragmatis.v3i2.2582.
- Azalia Fitriana Brigita. "Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Emosional Dan Respon Perilaku Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Siswa MAN 1 Bojonegoro." Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023.
- Azza Salsabila, and Puspitasari. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Belajar Siswa Sekolah Dasar." *Pandawa : Jurnal Pendidikan dan Dakwah* 2, no. Nomor 2 (May 2020): 278–88.
- Bachtiar, Bachtiar, and Arismunandar Arismunandar. "Pengaruh Lingkungan Organisasi Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Akademik Siswa Pada Sekolah Islam Athirah Makassar." *Jurnal Riset Dan Inovasi Pembelajaran* 4, no. 1 (April 2, 2024): 169–82. doi:10.51574/jrip.v4i1.1377.
- Buchari Alma. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Alfabeta: Bandung, 2009.
- Creswell, John W, and J David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications., 2018.
- Dashiell, J F. *Fundamental Statistics In Psychology And Education*. 6th ed. London, 1978.
- "Data Pendidikan Kemendikdasmen." Accessed December 31, 2025. <https://referensi.data.kemendikdasmen.go.id/pendidikan/npsn/20364680>.
- Deal, Terrence E., and Kent D. Peterson. *Shaping School Culture*. John Wiley & Sons, 2016.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka; Jakarta, 2005.

- Disriani, Refta, and Mhmd Habibi. "Hubungan Motivasi Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa." *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN* 5, no. 1 (February 2, 2023): 125–31. doi:<https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i1.4242>.
- Donni Juni Priansa,. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, Bandung, 2017.
- Duryadi. *Metode Penelitian Ilmiah Buku Ajar Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan SmartPLS*. YAYASAN PRIMAAGUS TEKNIK: Semarang. Accessed August 7, 2025. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_preveb20_1641197107.pdf.
- Eka Prihatin. *Manajemen Peserta Didik*. Alfabeta, Bandung, 2011.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang, 2011.
- . *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2014.
- . *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Andi Offset, Yogyakarta, 2004.
- . *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi Offset, Yogyakarta, 2008.
- Fandy Tjiptono, and Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi, Yogyakarta, 2011.
- Fauzi, Rifal. "Pengaruh Persepsi Atas Lingkungan Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika." *ALFARISI: Jurnal Pendidikan MIPA* 7, no. 2 (March 7, 2025). <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/alfarisi/article/view/25537>.
- . "Pengaruh Persepsi Atas Lingkungan Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika." *ALFARISI: Jurnal Pendidikan MIPA* 7, no. 2 (March 7, 2025). <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/alfarisi/article/view/25537>.
- Hakim, Fauzi Rahmanul. "Urgensi Model Pembelajaran Interaktif Dalam Meningkatkan Prestasi Dan Motivasi Belajar Siswa Dalam Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam." *Tsamratul Fikri | Jurnal Studi Islam* 15, no. 1 (July 23, 2021): 1. doi:10.36667/tf.v15i1.698.
- Hakim, Lukmanul, and Loso Judijanto. *Peran Pendidikan Dalam Membangun Masyarakat*. Yayasan Literasi Sains Indonesia, 2025.

https://www.researchgate.net/publication/388360484_PERAN_PENDIDIKA_N_DALAM_MEMBANGUN_MASYARAKAT.

- Handayani, Rika, and Rahmat Haji Saeni. *Metode Penelitian Dan Statistik*. 1st ed. Bintang Pustaka Madani:Yogyakarta, 2024.
- Hariroh, Fiqih Maria Rabiatul, and Erin Soleha. “Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar.” *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* 2, no. 2 (August 8, 2022): 201–14. doi:10.37366/master.v2i2.295.
- Hendryadi, Hendryadi. “Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 2, no. 2 (June 30, 2017): 169–78. doi:10.36226/jrmb.v2i2.47.
- Heri Retnawati. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian (Panduan Peneliti, Mahasiswa Dan Psikometrian)*. Parama, Yogyakarta, 2016.
- Hidayati, Nur, and Hilda Fadhilaturrohman. “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam* 4, no. 2 (2022): 236–48. doi:10.30739/jmpid.v4i2.1828.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Badan Penerbit UNDIP; Semarang, 2018.
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Badan Penerbit UNDIP; Semarang, 2018.
- James, Gareth Michael, Daniela Witten, Trevor J. Hastie, and Robert Tibshirani. *An Introduction to Statistical Learning: With Applications in R*. Corrected at 6th printing 2015. Springer Texts in Statistics 103. New York: Springer Science+Business Media, 2013.
- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tegal. “MTs Negeri 1 Tegal Kembali Tunjukkan Prestasi,” n.d. <https://tegal.kemenag.go.id/>.
- Karissa, Mawar. “Pengaruh Pendidikan Karakter, Budaya Sekolah, dan Keterampilan Mengajar Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di MAN 2 Banyumas.” *Economic Education and Entrepreneurship Journal* 4, no. 1 (May 28, 2021): 1–18. doi:http://dx.doi.org/10.23960/E3J/v4i1.1-18.
- “KBBI VI Daring.” Accessed May 9, 2025. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/budaya>.

“KBBI VI Daring.” Accessed May 10, 2025.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/prestasi>.

Khodijah, Nyayu. *Psikologi Pendidikan*. Rajawali Pers, 2014.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. 12. ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2008.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 13th ed. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall, 2009.

Lailatul Rozabiyah. “Pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.” Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019.

Lastriyani, Indri, Lidiawati, R.Supyan Sauri, and Iim Wasliman. “Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality.” *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 4 (March 27, 2024): 1047–55. doi:10.31538/munaddhomah.v4i4.876.

Lathifa, Natasya Nurul, Khairil Anisa, Sri Handayani, and Gusmaneli Gusmaneli. “Strategi Pembelajaran Kooperatif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa.” *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan* 4, no. 2 (May 4, 2024): 69–81. doi:10.55606/cendikia.v4i2.2869.

Lee Anna Clark, and David Watson. “Constructing Validity: Basic Issues in Objective Scale Development.” *Psychological Assessment* 7, no. 3 (September 1995): 309–19.

Lovelock, Christopher, and Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice hall Inc, 2004.

M. Iqbal Hasan. *Metode Penelitian Dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia; Bogor, 2002.

Mahmudah, Mahmudah, Nurhadi Nurhadi, Agung Setiyawan, Iis Isti Issiyah, and Ahmad Rizki Ramadhan. “Desain Lingkungan Bahasa Arab Berbasis Cooperative Learning untuk Meningkatkan Kemahiran Berbicara Arab Mahasiswa.” *Aphorisme: Journal of Arabic Language, Literature, and Education* 6, no. 1 (June 4, 2025): 130–48. doi:10.37680/aphorisme.v6i1.7057.

Matondang, Asnawati. “Pengaruh Antara Minat Dan Motivasi Dengan Prestasi Belajar.” *Bahastra: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia* 2, no. 2 (2018): 24–32. doi:10.30743/bahastra.v2i2.1215.

- McDonald, Frederick J. *Educational Psychology*. Wadsworth Publishing Company, 1959.
- Meirlin, Triyana, and Zulkarnaen. "Implementasi Budaya Sekolah Dalam Pembentukan Karakteristik Peserta Didik." *SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN PROFESI GURU TAHUN 2022*, 2022.
- Mislia, and Ali Hanafi. "Pengaruh Budaya Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Melalui Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa." *Jurnal Kependidikan Media* 12, no. 2 (June 2023): 67–76.
- Mislia, Mislia, and Ali Hanafi. "Pengaruh Budaya Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Melalui Kinerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa." *Jurnal Kependidikan Media* 12, no. 2 (June 12, 2023): 67–76. doi:10.26618/jkm.v12i2.11931.
- M.Pd, Dr Ahmad Susanto. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Kencana, 2016.
- Muawanah, Eis Imroatul, and Abdul Muhid. "Strategi Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Selama Pandemi Covid – 19: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 12, no. 1 (March 30, 2021). doi:10.23887/jjbk.v12i1.31311.
- Munte, Rita Sahara, M Syahrani Jailani, and Isropil Siregar. "Jenis Penelitian Eksperimen dan Noneksperimen (Design Klausal Komparatif dan Design Korelasional)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (2023).
- Muyasaroh, Wildatul, Agung Setiyawan, and Wildatul Muyasiroh. "Analisis Penerapan Metode Pembelajaran Bahasa Arab Kelas IX Madrasah Tsanawiyah Ali Maksum Kranyak." *Arabia* 16, no. 1 (October 19, 2024): 1. doi:10.21043/arabia.v16i1.24598.
- Natasya Nurul Lathifa, Khairil Anisa, Sri Handayani, and Gusmaneli Gusmaneli. "Strategi Pembelajaran Kooperatif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa." *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan* 4, no. 2 (May 4, 2024): 69–81. doi:10.55606/cendekia.v4i2.2869.
- Naziyah, Sifaun, Akhwani Akhwani, Nafiah Nafiah, and Sri Hartatik. "Implementasi Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 5 (August 22, 2021): 3482–89. doi:10.31004/basicedu.v5i5.1344.

- Neni Elvira Z, Neviyarni, and Herman Nirwana. "Studi Literatur: Motivasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran." *Eductum: Jurnal Literasi Pendidikan* 1, no. 2 (November 2022): 350–59. doi:<https://doi.org/10.56480/eductum.v1i2.767>.
- Ningsih, Rika Sriwahyu, and Faisal Rahman Dongoran. "Pengaruh Pembelajaran Jarak Jauh Dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa." *LIABILITIES (JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI)* 5, no. 2 (August 31, 2022): 40–49. doi:[10.30596/liabilities.v5i2.11824](https://doi.org/10.30596/liabilities.v5i2.11824).
- Nita, Wahyu Dian, Riyanto Riyanto, and Agus Sutanto. "Pengaruh Budaya Sekolah Dan Motivasi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Smk Muhammadiyah Se-Kota Metro Lampung." *POACE: Jurnal Program Studi Adminitrasi Pendidikan* 2, no. 1 (February 28, 2022): 1–8. doi:[10.24127/poace.v2i1.1442](https://doi.org/10.24127/poace.v2i1.1442).
- Novaria Marissa. "Pengaruh Sikap Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Geografi Siswa." *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan* 9, no. 1 (June 30, 2022): 32. doi:[10.52947/meretas.v9i1.276](https://doi.org/10.52947/meretas.v9i1.276).
- Nugroho, Dimas Daru Bagas, and Muhroji Muhroji. "Budaya Sekolah Dalam Menumbuhkan Karakter Peduli Lingkungan Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 6, no. 4 (May 22, 2022): 6301–6. doi:[10.31004/basicedu.v6i4.3233](https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3233).
- Nurwahyudi, Nurwahyudi, and Sungkowo Sungkowo. "Analisis Interaksi Edukatif Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Prestasi Belajar." *MindSet : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, May 4, 2023, 222–35. doi:[10.58561/mindset.v2i1.73](https://doi.org/10.58561/mindset.v2i1.73).
- Parwati, Sri. "Analisi Gaya Belajar Visual, Ouditori Dan Kinestetik Dalam Pengembangan Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Al-Qur'an Hadist Kelas VII Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhwon Sesait, Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara." *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9, no. 3 (August 23, 2024): 2098–2103. doi:[10.29303/jipp.v9i3.2655](https://doi.org/10.29303/jipp.v9i3.2655).
- Patonah, Rita. "Pengaruh Budaya Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Dan Implikasinya Terhadap Hasil Belajar Siswa (Survey Pada Siswa Madrasah Tsanawiyah Swasta Di Kota Banjar)." *Jurnal Ilmiah EDUKASI* 4, no. 3 (August 2016): 281–88.
- "Peraturan Pemerintah Pasal 28 No 19 Tahun 2005," 2005.
- Permana, Adi, Ayi Maulana Yusup, and Nurhayati Nurhayati. "Pengaruh Persepsi Atas Biaya Kuliah Dan Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistik." *Jurnal Ekualisasi* 5, no. 2 (July 30, 2024): 01–08. doi:[10.60023/fd2s6965](https://doi.org/10.60023/fd2s6965).

- . “Pengaruh Persepsi Atas Biaya Kuliah Dan Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistik.” *Jurnal Ekualisasi* 5, no. 2 (July 30, 2024): 01–08. doi:10.60023/fd2s6965.
- Pertiwi, Putri Titi, Rusdarti, and Wijang Sakitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa | Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies,” May 10, 2023. <https://journal.unm.ac.id/index.php/JE3S/article/view/99>.
- Peterson, Kent D., Terrence E. Deal, and Terrence E. Deal. *The Shaping School Culture Fieldbook*. 1st ed. The Jossey-Bass Education Series. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Terjemahan Oleh BOB Sabran*. Ketiga Belas. MM : Erlangga, 2012.
- “Profil MTsN 1 Tegal.” Accessed December 31, 2025. <https://www.mtsn1tegal.sch.id/>.
- “Program Kelas MTsN 1 Tegal.” Accessed December 31, 2025. <https://www.facebook.com/mtsn1tegal/photos/biar-jangan-salah-pilihsebelum-mendaftar-yuk-pelajari-4-kelas-yang-menjadi-progr/856313856294534/>.
- Purnama, Bobby Bagas, Agung Setiyawan, Andi Holilulloh, and Ahmad Arifin B Sapar. “Analysis of Difficulties in Translating Arabic Texts for 9th Grade Students.” *Journal of Arabic Studies* 9, no. 1 (2024): 66–79. doi:http://journal.imla.or.id/index.php/arabi.
- Pusat Data dan Informasi Pendidikan, Balitbang - DepdiknasPusat Data dan Informasi Pendidikan, Balitbang - Depdiknas. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003.” Departemen Pendidikan Nasional, 2004.
- Putri, Indah Kumala, Nurul Maftukha, Lisa Amilina, and M. Pd I. Dr. Meilisa Sajdah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Secara Maksimal Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa.” *Pengertian: Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)* 2, no. 1 (April 1, 2024): 25–36. doi:10.61930/pjpi.v2i1.568.
- Rahayu, Novita, Mustiningsih Mustiningsih, and Raden Sumarsono. “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Peserta Didik.” *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 1 (October 27, 2021): 825–37. doi:10.17977/um065v1i102021p825-837.

- Rahayu, Novita, Mustiningsih Mustiningsih, and Raden Bambang Sumarsono. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik." *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 1, no. 10 (October 27, 2021): 825–37. doi:10.17977/um065v1i102021p825-837.
- . "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Peserta Didik." *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 1, no. 10 (October 27, 2021): 825–37. doi:10.17977/um065v1i102021p825-837.
- Rahayuningsih, Yayu Sri, and Sofyan Iskandar. "Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Menciptakan Budaya Sekolah yang Positif di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Basicedu* 6, no. 5 (2022): 7850–57. doi:10.31004/basicedu.v6i5.3626.
- Ratnasari, Dwi Handayani, and Nursiwi Nugraheni. "Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dalam Mewujudkan Program Sustainable Development Goals (SDGS)." *Jurnal Citra Pendidikan* 4, no. 2 (April 30, 2024): 1652–65. doi:10.38048/jcp.v4i2.3622.
- Rezki Febriani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7925/>.
- Richard F. Gerson,. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM; Jakarta, 2001.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Riki, Riki, and Kusno Kusno. "Analisis Motivasi Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Matematika." *PHI: Jurnal Pendidikan Matematika* 7, no. 2 (October 12, 2023): 135–40. doi:10.33087/phi.v7i2.269.
- Risca Nuryanti. "Penggunaan Metode Pembelajaran Total Physical Response Dalam Meningkatkan Penguasaan Kosakata Pada Anak Tunarungu." Tesis, Universitas Pendidikan Indonesia, 2016.
- Rohman, Nur. "Indikator Prestasi Belajar: Pengertian, Jenis, dan Cara Meningkatkankannya - Universitas Wira Buana," November 2, 2024. <https://wirabuana.ac.id/artikel/indikator-prestasi-belajar-pengertian-jenis-dan-cara-meningkatkannya/>.
- Rosdiana, Rosdiana, Hetty Herawaty, and Aam Amaliah. "Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi

- Kerja Guru.” *Jurnal Mirai Management* 7, no. 3 (December 7, 2022): 544–54. doi:10.37531/mirai.v7i2.2935.
- S. Margono. *Metode Penelitian Pendidikan : Komponen MKDK*. 1st ed. Rineka Cipta. Jakarta, 2007.
- Saifuddin Azwar. *Dasar-Dasar Psikometri*. 1st ed. Vol. 4. Salemba Humanika, Yogyakarta, 2009.
- Santoso, Singgih. *Statistik Parametrik Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. 1st ed. PT Elex Media Komputindo: Jakarta, 2014.
- Sardiman. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. 24th ed. RajaGrafindo Persada, 2018. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/metodologi-penelitian-2/>.
- Sari, Kesi Mayang. “Pengaruh Self Efficacy, Dukungan Sosial, Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Prestasi Belajar Siswa.” *TARBAWI: Journal on Islamic Education* 1, no. 1 (December 8, 2023): 1–16. doi:10.24269/tarbawi.v1i1.2459.
- Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa.” *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 6, no. 1 (March 20, 2020): 87–97. doi:10.30596/edutech.v6i1.4399.
- Sari, Yulia Nurhikmah, and Akhmad H. Abubakar. “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa.” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 13, no. 4 Nopember (November 6, 2024): 4673–84. doi:10.58230/27454312.1101.
- Sari, Yulia Nurhikmah, and Akhmad H. Abubakar. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis.” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 13, no. 4 (2024).
- Sawiji. *Prestasi Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar., 2008.
- Septiani, A., and Riyanto, Y. “Hubungan Antara Budaya Sekolah Dan Kinerja Akademik Siswa.” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 55–64.
- Sidabutar, Monika, Muhammad Ridho Aidilisyah, Yuni Khotimatul Aulia, Iffah Umari, Faikar Abdillah Khairi, Andila Usman, and Ega Altania. “Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa.” *Jurnal EPISTEMA* 1, no. 2 (Oktober 2020): 117–25.

- Siregar, Nurhasanah, Nurfadilah Siregar, Dona Fitriawan, Erlinawaty Simanjuntak, and Yulita Molliq Rangkuti. "Gender Differences in Academic Performance: The Role of Self-Efficacy and Learning Motivation." *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika* 13, no. 2 (April 30, 2024): 503–16. doi:10.31980/mosharafa.v13i2.1682.
- Sitti Hajiyanti, Makatita, and Azwan. "Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas X Mia Di SMA Negeri 2 Namlea." *Jurnal Biology Science & Education* 10, no. 1 (2021): 34–40.
- Slameto. *Belajar & Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Cet 6. JAKARTA : Rineka Cipta, 2021. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=18690>.
- SOPIATIN, Popi, and Risman [ed SIKUMBANG. *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2021.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2022.
- . *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Juantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2010.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Sukadari. "Peranan Budaya Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal Exponential (Education for Exceptional Children) Jurnal Pendidikan Luar Biasa* 1, no. 1 (March 1, 2020): 75–86.
- Sukianto, Sulan, and Ida Ayu Gde. "Pengaruh Budaya Sekolah Dan Disiplin Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Pembelajaran Agama Buddha Di Smks Kasih Maitreya Kabupaten Kepulauan Meranti." *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 10, no. 10 (October 3, 2025): 8230–39. doi:10.36418/syntax-literate.v10i10.61756.
- Sunarto. *Manajemen Ritel*. Penerbit Amus, Yogyakarta, 2007.

“Surat Al-Mujadilah: Arab, Latin Dan Terjemah Lengkap | Quran NU Online.” Accessed December 31, 2025. <https://quran.nu.or.id/al-mujadilah>.

Sutikno. “Budaya Sekolah Sebagai Pilar Utama Penguatan Karakter Siswa.” *Jurnal Pendidikan Karakter* 12, no. 1 (2022): 45–60. doi:<https://journal.uny.ac.id/index.php/jpka/article/view/43947>.

Suwendra, I Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan*. 1st ed. CV. Nilacakra: Bali, 2018.

Taufik, and Muhammad Anas Ma’arif. “Kegiatan Ekstrakurikuler dalam Meningkatkan Prestasi Akademik dan Non Akademik Peserta Didik SDI KHA Wahid Hasyim Bangil.” *Arus Jurnal Pendidikan* 3, no. 3 (December 13, 2023): 156–62. doi:10.57250/ajup.v3i3.286.

Thayyib, Ahmad Restani Syukron, Sitti Habibah, and Sumarlin Mus. “Budaya Sekolah Di Sekolah Kebangsaan Sri Pulai Perdana Johor Bahru Malaysia.” *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3, no. 2 (December 5, 2022): 122. doi:10.26858/jak2p.v3i2.9532.

Trie Andari Ratna Widyastuti, Iqbal Ramadhani Mukhlis. *METODOLOGI PENELITIAN (Panduan Lengkap Penulisan Karya Tulis Ilmiah)*. Cetakan Pertama, Mei 2024. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi, 2024.

Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.” *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (January 28, 2022): 74–80. doi:10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80.

Tunnisa, Kamila, Nadia Wulandari, and Adam Nasution. “Pengaruh Lingkungan Belajar Terhadap Prestasi Akademik Siswa Kelas Tinggi Di MIS Al-Islam Kota Bengkulu.” *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan (JKIP)* 5, no. 4 (February 24, 2025): 978–84. doi:10.55583/jkip.v5i4.1187.

Tyanda, Kris Andri Yusmeise, R. Masykur, and David Ariswandy. “Budaya Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Siswa Kelas Xi Pada Pembelajaran Produk Kreatif Dan Kewirausahaan.” *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1, no. 2 (July 24, 2022): 597–604. doi:10.24967/dikombis.v1i4.1800.

———. “Budaya Sekolah Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Siswa Kelas Xi Pada Pembelajaran Produk Kreatif Dan Kewirausahaan.” *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1, no. 2 (July 24, 2022): 597–604. doi:10.24967/dikombis.v1i4.1800.

- Umar, Aisya Fadila Firdaus, Arba'iyah Yusuf, Aisyah Romadhona Amini, and Ali Alhadi. "Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Peningkatan Prestasi Akademik Siswa: The Influence of Learning Motivation on Increasing Student Academic Achievement." *Wacana : Jurnal Bahasa, Seni, Dan Pengajaran* 7, no. 2 (October 31, 2023): 121–33. doi:10.29407/jbsp.v7i2.20670.
- "Undang-Undang No 20 Tahun 2003," 2003.
- Uno, Hamzah B. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Bumi Aksara, 2021.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pandawa>.
- Winata Susilo, Gandhi. "Peran Strategis Pendidikan Dalam Pembangunan Bangsa Dan Pemerataan Kualitas SDM." *Character Building*, 2025. <https://binus.ac.id/character-building/2025/04/peran-strategis-pendidikan-dalam-pembangunan-bangsa-dan-pemerataan-kualitas-sdm/>.
- Yeni, Dewi Fitri, Septia Lasia Putri, and Merika Setiawati. "Pengaruh Motivasi Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa Smp N 1 X Koto Diatas." *Promosi: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi* 10, no. 2 (December 13, 2022). doi:10.24127/pro.v10i2.6720.
- Zainal Arifin. *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur*. Cet 3. Bandung Remaja Rosdakarya, 1991. <https://balaiyanpus.jogjaprov.go.id/opac/detail-opac?id=101702>.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : London: Free Press ; Collier Macmillan, 1990.
- Zeni Fadhilah Matondang. "Pengaruh Budaya Sekolah Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Innovative Work Behavior Guru SMA Muhammadiyah Se Kota Yogyakarta." Magister Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, 2024.
- Zulkarnain. *Ilmu Menjual*. Graha Ilmu;Yogyakarta:, 2012.