

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER  
TERHADAP KEPUASAN SISWA  
(Studi Kasus Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Peulimbang Kabupaten  
Bireuen)**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**MARDIANA**

**NIM. 170212078**

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM, BANDA ACEH 2021**

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER  
TERHADAP KEPUASAN SISWA  
(Studi Kasus Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Peulimbang Kabupaten  
Bireuen)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam  
Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

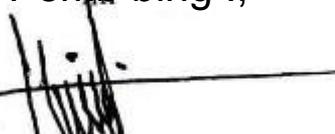
Oleh :

**MARDIANA  
NIM. 170212078**

Mahasiswa fakultas tariyah dan keguruan  
Prodi pendidikan teknologi informasi

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

  
**Dr. Harullah, S.Pd.I., M.P**  
NIP. 197907012007101002

Pembimbing II,

  
**Mursyidin, M.I**  
NIDN. 0105048203

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER  
TERHADAP KEPUASAN SISWA (Studi Kasus Sekolah Menengah Pertama  
Negeri 2 Peulimbang Kabupaten  
Bireuen)**

**SKRIPSI**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus serta  
Diterima Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Dalam  
Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

Pada Hari/Tanggal Selasa, **08 juni 2021**  
27 syawal 1442 H

Panitia Penguji Sidang Skripsi

Ketua

**Dr. Hazrullah, S.Pd. I.M.Pd**  
NIP. 197907012007101002

sekretaris

**Nurul Fajri**

Penquii I.

NIDN. 0105048203  
**Mursyidin, M.I**

Penguji II

**Nurrisma, M.I**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Tarbiyah Dan  
Keguruan UIN Ar-Raniry Banda  
Aceh

Ran

**Dr.Muslim Razali, S.H.M.Ag**  
Nip. 195903091989031001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mardiana  
NIM : 170212078  
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Peulimbang Kabupaten Bireuen)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiat terhadap naskah dari karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Apabila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 februari 2022

Yang menyatakan,

A 5000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '5000', and 'METEORIT TEMBEL'. The signature is written in black ink over the stamp.

MARDIANA  
NIM. 170212078

## ASBTRAK

Nama : Mardiana  
Nim : 170212078  
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Siswa  
(Studi Kasus Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Peulimbang Kabupaten Bireuen)

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, laboratorium komputer

Pembimbing I : Dr. Hazrullah, S.Pd. I.,M.Pd

Pembimbing II : Mursyidin, M.T

Laboratorium merupakan salah-satu sarana pendukung penting dalam pelaksanaan pendidikan yang berfungsi sebagai tempat melatih keterampilan serta percobaan dan pratikum pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan siswa sekolah menengah pertama negeri 2 Peulimbang. Metode yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner oleh siswa dan lembar observasi pengguna laboratorium komputer sejumlah 56 orang siswa sekolah menengah pertama negeri 2 Peulimbang dengan jumlah siswa laki sebanyak 27 orang dan siswa perempuan sebanyak 29 orang. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan siswa dalam pelayanan laboratorium dengan hasil dari respon Siswa yaitu sebesar 62,78 % maka berarti kepuasan kualitas pelayanan dilaboratorium SMPN 2 Peulimbang adalah memuaskan. Pengaruh kualitas pelayanan laboratorium komputer memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sekolah menengah pertama negeri 2 Peulimbang kabupaten Bireuen.

## KATA PENGANTAR



Puji beserta syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Tanpa pertolongannya tentu saya tidak akan sanggup menyelesaikan metodologi penelitian ini dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita sanjungkan pangkuan alam kepada baginda tercinta yaitu Nabi Muhammad SAW yang akan kita nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehatnya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran, sehingga mampu untuk menyelesaikan Skripsi “

Dalam menyusun proposal skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan hambatan dan tantangan, akan tetapi dengan adanya bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa di atasi. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini, semoga bantuannya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Maka dari itu, melalui kata pengantar ini penulis menyampaikan ungkapan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT, dan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW.
2. Ibunda tercinta dan ayahanda yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. Bapak Dr. Muslim Razali, S.H, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, terima kasih atas semua dukungannya.
4. Bapak Yusran, M.Pd, selaku Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi dan Bapak Mira Maisura, M.Sc selaku sekretaris Prodi Pendidikan Teknologi Informasi UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, atas segala bantuan dalam bidang akademik, demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Dr.Hazrullah,S.Pd.I,M.Pd, selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, kritikan dan motivasi kepada penulis dari tahap awal bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Mursyidin M.T, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, kritikan dan motivasi kepada penulis dari tahap awal bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepada dosen dan Staf Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan dengan baik.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan Kunco Barokah di Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Angkatan 2017, yang memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari bentuk penyusunannya maupun pada materinya. Kritik yang baik dari pembaca sangat peneliti harapkan untuk penyempurnaan dimasa mendatang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semuanya.

Banda Aceh, 29 Juli 2021



Mardiana  
NIM. 170212078

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBMBING .....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Laboratorium komputer .....	5
B. Teori tentang pelayanan. ....	8
C. Teori tentang kepuasan.....	11
D. Penelitian terdahulu.....	13
E. Kerangka berfikir .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode penelitian.....	17
B. Tempat dan waktu penelitian .....	17
C. Populasi dan sampel .....	17
D. Instrumen pannelitian.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Analisis Data .....	21
F. Tahapan penelitian.....	23
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi data.....	26
B. Deskripsi sekolah .....	26
C. Analisis data. ....	28
D. Pemabahasan penelitian .....	33

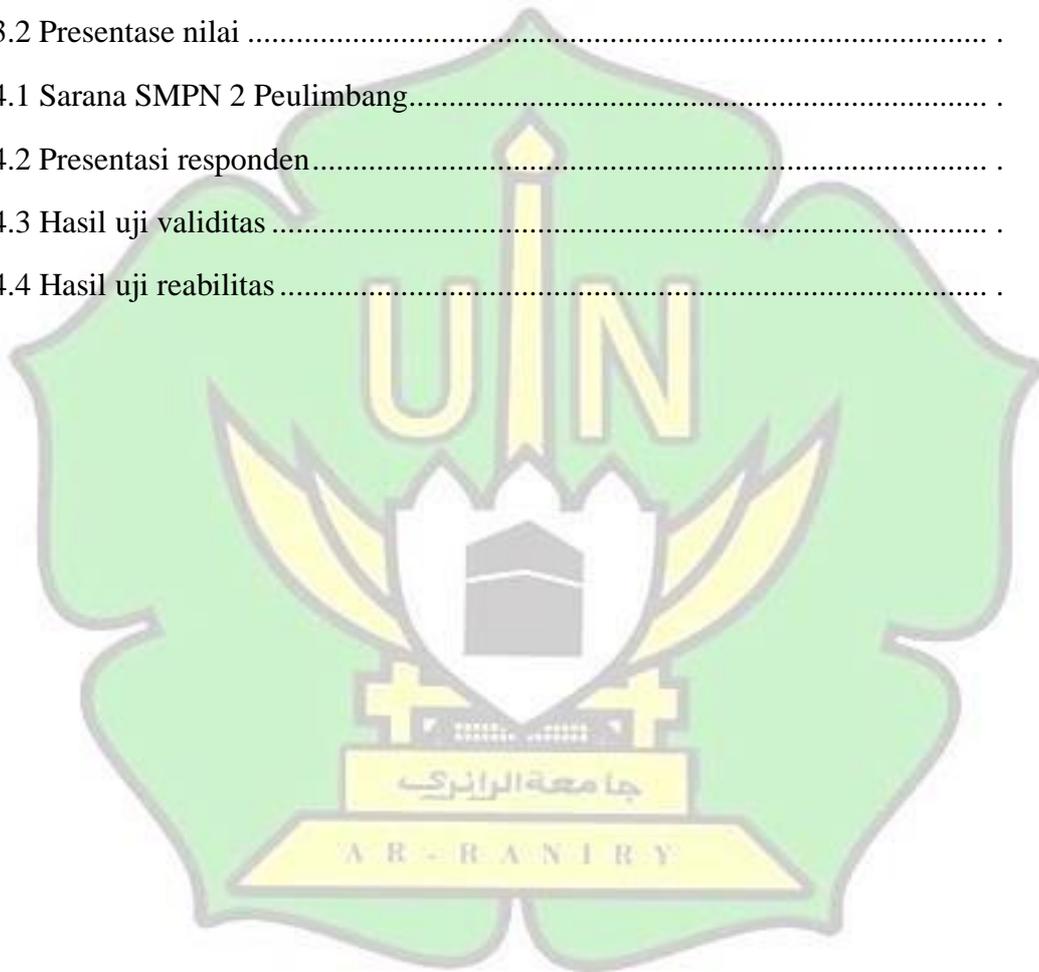
## **BAB V Kesimpulan Dan Saran**

A. Kesimpulan .....	35
B. Saran.....	35
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>36</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>38</b>



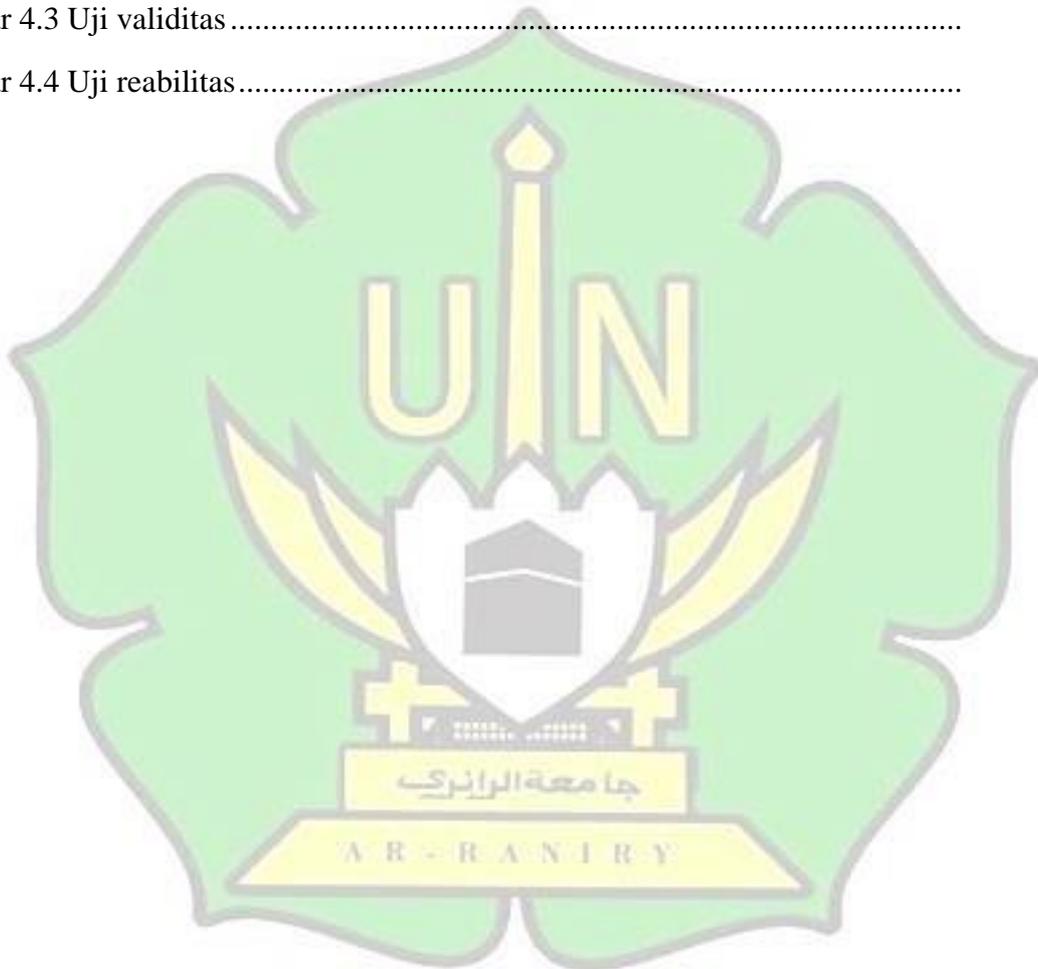
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Media Penunjang dan Rasio Laboratorium .....	7
Tabel 2.2 Media perangkat lunak laboratorium komputer .....	8
Tabel 2.3 Media perangkat keras laboratorium komputer .....	8
Tabel 2.4 Definisi Variabel dan Identifikasi Variabel .....	16
Tabel 3.1 Skala Likert.....	18
Tabel 3.2 Presentase nilai .....	21
Tabel 4.1 Sarana SMPN 2 Peulimbang.....	26
Tabel 4.2 Presentasi responden.....	28
Tabel 4.3 Hasil uji validitas .....	30
Tabel 4.4 Hasil uji reabilitas .....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir .....	15
Gambar 3.1 Tahapan penelitian .....	24
Gambar 4.1 Ruang laboratorium smpn 2 peulimbang .....	28
Gambar 4.2 Analisis responden .....	29
Gambar 4.3 Uji validitas .....	30
Gambar 4.4 Uji reabilitas .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 surat izin penelitian .....	37
Lampiran 2 hasil validasi data .....	38
Lampiran 3 dokumentasi penelitian.....	44
Lampiran 4 daftar riwayat hidup.....	45



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan menjadi hal terpenting dalam kehidupan, dengan adanya pendidikan kita dapat menambahkan ilmu pengetahuan yang dapat berguna kedepannya. Pendidikan merupakan suatu proses pengalaman belajar yang akan terjadi diseluruh hidup kita dan dalam lingkungan sekitar [1]. Organisasi yang menawarkan jasa pendidikan tempat dalam menjadikan sumber daya manusia dapat tercipta kepribadian unggul sekarang maupun selanjutnya adalah sekolah atau lembaga pendidikan. Proses pembelajaran tidak akan cukup tanpa adanya fasilitas-fasilitas penunjang seperti Laboratorium yang mendukung proses belajar mengajar guna untuk mendapatkan pengalaman nyata bagi siswa.

Laboratorium komputer merupakan salah satu sarana pendukung dalam pelaksanaan proses belajar dan mengajar terlebih khusus pada bidang Teknologi Informasi dan komunikasi atau dalam hal komputer. Peningkatan Pelayanan perlu diupayakan untuk memenuhi Kepuasan dan kebutuhan Siswa sebagai pengguna dalam menunjang keberhasilan siswa dalam pembelajaran. Menurut Moenir (2015) pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan aktivitas orang lain, jadi tercapainya kualitas pendidikan itu semua tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan suatu lembaga apabila dengan tuntutan masyarakat akan kepuasan karena sering kali pendidikan mengecewakan semua pihak dari kualitas kelulusan dikarenakan tidak sesuai dengan kualitas pasar tenaga kerja dan perusahaan.

Kendala tersebut menuntut adanya paradigma kepada kualitas pelayanan dengan tujuan keunggulan pendidikan. Berhasilnya sebuah pendidikan itu berasal dari kualitas sekolah yang unggul, dan unggulnya sebuah lembaga sekolah itu lahir proses pembelajaran yang efektif dan untuk itu perlu adanya sarana pendukung yang memadai guna sebagai alat peraga yang nyata untuk peralajaran terlepas dari itu sangat diperlukan kualitas pelayanan yang sangat baik

dan suatu kebutuhan terpenuhi seperti harapan yang ditawarkan dari sebuah lembaga pendidikan dengan itu terciptalah lulusan yang unggul dan berkualitas [2].

Peranan laboratorium ialah tempat siswa dalam mendapatkan berbagai alat pendukung pembelajaran dan sebagai peraga atau alat bantu, laboratorium bagi sekolah merupakan suatu kewajiban dari pihak sekolah yang guna tersebut untuk menambah pemahaman siswa tentunya untuk proses pembelajaran. laboratatorium semata-mata bukan hanya digambarkan sebagai ruang yang penuh dengan komputer, namun laboratorium dapat berfungsi lebih jauh seperti digunakan sebagai media bisnis dan aktivitas digitalisasi melalui laboratorium komputer. Kepuasan pengguna laboratarium menjadi salah satu tujuan pelayanan dari suatu laboratorium.

Dalam meningkatkan kualitas laboratorium tentunya dituntut upaya peningkatan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas tinggi. Laboratorium dituntut untuk memenuhi semua keperluan dalam penggunaannya, terdiri fasilitas fisik, sumber akses informasi dan petugas Laboratorium. Elemen tersebut dapat membantu proses pelayanan semakin berkualitas sehingga tercapai rasa puas bagi pengguna yang berkunjung ke laboratorium komputernya [3]. Berdasarkan observasi tahap awal sekolah yang berada dikecamatan peulimbang yaitu SMPN 2 mengalami kendala dalam penggunaan laboratorium terutama dibagian sarana dan pasarana.

Kendala tersebut mengakibatkan motivasi dalam menggunakan laboratorium sedikit berkurang untuk melakukan proses belajar dan keperluan siswa ikut terganggu dari penggunaan jaringan internet yang tidak berjalan dengan baik dan peneliti ingin mengetahui penggunaan laboratoriumnya apakah sudah baik atau belum berjalan optimal sesuai kebutuhan karena adanya kendala dalam sarana dan prasarananya, informasi dari yang

telah didapat peneliti ingin mengetahui apakah kendala dalam pengguna laboratorium tersebut dapat mengganggu peningkatan layanan dan kepuasan siswa sekolah.

Untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan dan kepuasan siswa dalam penggunaan laboratorium komputer peneliti ingin meneliti dengan menggunakan indikator-indikator yaitu : Bukti fisik (*physicalevidence*) adalah faktor atau aspek yang nyata dimana aspek tersebut dapat dilihat dan dapat diraba, kehandalan yaitu kehandalan dari sistem pelayanan apakah sesuai dengan jasa yang dijanjikan, ketanggapan adalah keinginan membantu jasa yang dibutuhkan misalnya ketanggapan membantu dari petugas laboratorium dan yang terakhir empati yaitu kemudahan dalam memahami dalam mendapatkan pelayanan dan kebutuhan pengguna.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan masalah yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai untuk penelitian ini adalah untuk mengetahui: Pengaruh kualitas dari pelayanan laboratorium terhadap kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi sekolah. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan kajian serta pertimbangan oleh kepala sekolah dalam mengambil langkah dan kebijakan yang telah ditentukan terutama tentang pelayanan dan kepuasan bagi pengguna laboratorium komputer.
- b. Bagi siswa atau pengguna . Hasil penelitian ini dapat membantu siswa dalam proses pembelajaran agar mendapatkan pelayan yang baik memenuhi kebutuhan dan kepuasan dalam menggunakan laboratorium

- c. Bagi peneliti. Penelitian ini dapat menambah pengalaman dalam bidang penelitian pendidikan. Menambah dan memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan laboratorium.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Laboratorium Komputer**

Laboratorium merupakan salah satu komponen prasarana dalam melaksanakan proses pembelajaran yang efektif yang fungsinya sangat dominan dalam meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan [4].

Laboratorium adalah tempat belajar mengajar melalui metode praktikum yang dapat menghasilkan pengalaman belajar di mana siswa berinteraksi dengan berbagai alat dan bahan untuk mengobservasi gejala-gejala yang dapat diamati secara langsung dan dapat membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajari. Laboratorium adalah berfungsi sebagai tempat dalam memecahkan masalah, melakukan suatu fakta, melatih ketrampilan dan menemukan masalah baru [5]. Laboratorium juga salah satu prasarana pendidikan yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar disekolah dengan tata cara memberikan pengalaman nyata buat siswa yang menggunakannya.

Menurut Soejitno (dalam Daryani, 2012) Laboratorium dapat diartikan dalam bermacam- macam segi, yaitu:

- a. Laboratorium dapat merupakan wadah, yaitu tempat, gedung, ruang dengan segala macam peralatan yang diperlukan untuk kegiatan ilmiah. Dalam hal ini Laboratorium dilihat sebagai perangkat keras (*hardware*).
- b. Laboratorium dapat merupakan sarana media dimana dilakukan kegiatan belajar mengajar. Dalam pengertian ini Laboratorium dilihat sebagai perangkat lunak (*software*).
- c. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat kegiatan ilmiah untuk menemukan kebenaran ilmiah dan penerapannya.

- d. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat inovasi. Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sebuah laboratorium diadakanlah kegiatan ilmiah, eksperimentasi sehingga terdapat penemuan-penemuan baru, cara-cara kerja, dan sebagainya.
- e. Dilihat dari segi *clientele* maka laboratorium merupakan tempat dimana dosen, mahasiswa, guru, siswa, dan orang lain melaksanakan kegiatan kerja ilmiah dalam rangka kegiatan belajar mengajar.
- f. Dilihat dari segi kerjanya laboratorium merupakan tempat dimana dilakukan kegiatan kerja untuk menghasilkan sesuatu. Dalam hal demikian ini dalam bidang teknik laboratorium, di sini dapat diartikan sebagai bengkel kerja (*work shop*).
- g. Dilihat dari segi hasil yang diperoleh maka laboratorium dengan segala sarana dan prasarana yang dimiliki dapat merupakan dan berfungsi sebagai Pusat Sumber Belajar (PSB)

Menurut Donal H.Sander Komputer merupakan suatu system elektronik yang dapat memanipulasi data dengan cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan secara otomatis menerima, menyimpan data input, memprosesnya dan menghasilkan output berdasarkan instruksi-instruksi yang sudah tersimpan didalam sebuah memory [6]. Menurut Gordon B.Davis komputer adalah tipe khusus alat penghitung yang mempunyai sifat tertentu yang pasti. Sedangkan Menurut H. Bilssmer komputer adalah merupakan suatu alat elektronik yang biasa melakukan serangkaian tugas yaitu menerima input, memproses input sesuai dengan instruksi yang diberikan, menyimpan perintah-perintah dan hasil pengolahannya, serta menyediakan output dalam bentuk informasi [7]. Dari penjelasan diatas maka laboratorium merupakan salah satu komponen instrumental input dalam melaksanakan proses belajar mengajar yang efektif yang urgensinya sangat dominan dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan teknolgi tentunya.

Laboratorium yakni penimbunan dari berbagai sumber tenaga manusia, material, mesin-mesin (termasuk di dalamnya fasilitas dan tenaga), uang dan informasi. Laboratorium yakni tempat buat melaksanakan pembelajaran secara aplikasi yang memerlukan peralatan istimewa. Richard Decaprio( 2013:16) mengemukakan: Laboratorium ialah tempat sekelompok orang yang melakukan berbagai bermacam kegiatan studi(riset) pengamatan, pelatihan, dan pengujian ilmiah sebagai pendekatan antara teori dan aplikasi dari berbagai bermacam disiplin ilmu [3]. Laboratorium yakni fitur kelengkapan akademik, disamping buku pembelajaran serta media lain yang bisa digunakan selaku kelengkapan aktivitas akademik. Laboratorium selaku tempat yang digunakan buat melaksanakan pratikum oleh para Siswa guna mendapatkan pengalaman nyata sepanjang pembelajaran.

Selain itu pula sebagai wahana buat pengembangan penalaran, sikap dan kemampuan partisipan didik dalam mengkontruksi pengetahuanya. Keberhasilan kegiaitan Laboratorium didukung oleh 4 aspek yakni peralatan, bahan, tenaga Laboratorium, dan bimbingan pendidik yang diperoleh partisipan didik dalam melakukan tugas- tugas praktikum. Bersumber pada pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan jika Laboratorium yaitu prasarana sebagai kelengkapan akademik yang digunakan dalam proses pembelajaran biar Siswa dapat mengamati, melatih, menyelidiki, dan menguji sebagai pendekatan antara teori yang diberikan guru dan mempraktikkan secara langsung langsung [6].

Laboratorium komputer ialah tempat berlansungnya kegiatan pendekatan komputer, Permendiknas RI Nomor 24 tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana menarangkan jika laboratorium komputer ialah ruang yang berfungsi sebagai tempat tingkatan teknologi dan informasi [3]. Media penunjang dari sebuah Laboratorium adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Media Penunjang dan Rasio Laboratorium

Penunjang	Rasio
Meja murid	1 /peserta
Meja guru	1/guru
Lemari	2/ruang
Struktur organisasi	1/ruang
Kursi	1/peserta
AC/pendingin ruangan	2/ruang
Tata tertip lab	1/ruang
P3k	1/ruang
Pewangi ruangan	2/ruang
Handsanitizer	2/ruang
Tempat sampah	1/ruang
Jam dinding	1/ruang

Tabel 2.2 Media perangkat lunak laboratorium komputer

Software	Rasio
Jaringan	Sesuai kebutuhan
Sistem Operasi Microsoft Windows dan Office	Sesuai kebutuhan
Software pendukung	Sesuai kebutuhan

Tabel 2.3 Media perangkat keras laboratorium komputer

Hardware	Rasio
Komputer	1/peserta
Printer	1/ruang
Scanner	1/ruang
Titik akses internet	1/ruang
Lan	Sesuai banyak computer
Stabilizer	Sesuai banyak Komputer
Modul praktek	1/ computer
Papan tulis	1/ruang
Projector	1/ruang
Speaker	1/ruang
Spidol	2/ruang
Kertas	Sesuai kebutuhan
Server	Sesuai kebutuhan

Sumber: Dwi.AS.2017.pengelolaan sarana laboratorium komputer di SMPN 13 Yogyakarta Skripsi manajemen laboratorium komputer di SMK muhammadiyah 2 moyudan. Yodyakarta.

## B. Teori Tentang Pelayanan

Mutu atau kualitas pelayanan yang meliputi fakta raga (*tangible*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) ialah metode yang efisien dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan serta ialah metode yang efisien dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan serta kemauan hendak pembelajaran. Hasil riset Wibowo (2009) yang meyakinkan kalau mutu layanan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan dimana ukuran fakta dari riset tersebut diwakili oleh dosen yang ialah aspek mutu layanan yang sangat efisien dalam meningkatkan kepuasan [8].

Bagi Wahyuni (2016) standar pelayanan publik berperan untuk membagikan arah tindak untuk lembaga penyedia layanan publik. Dengan diresmikan standar atas pelayanan publik, hingga bisa memudahkan dalam lembaga penyedia Pelayanan untuk memastikan strategi serta prioritas [9].

Dari definisi tentang kualitas pelayanan hingga bisa diambil kesimpulan kualitas pelayanan merupakan seluruh wujud kegiatan yang dicoba oleh industri guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam perihal ini dimaksud selaku jasa ataupun service yang diinformasikan oleh owner jasa yang berbentuk kemudahan, kecepatan, ikatan, keahlian serta keramah tamahan yang diperuntukan lewat perilaku serta watak dalam membagikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) bisa dikenal dengan metode menyamakan anggapan para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima ataupun peroleh dengan pelayanan yang sebetulnya mereka.

### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Riyanto dalam (Nurhidayati & Silpia 2018) pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan [10]. Menurut Edvardsson kualitas

merupakan bagaimana metode untuk mencari pengetahuan apa yang diciptakan bagi konsumen serta industri wajib membagikan nilai tersebut. Oleh karena itu, pelayanan wajib menemukan atensi yang sungguh- sungguh dari manajemen organisasi jasa. Buat mendapatkan mutu pelayanan yang mau dicapai oleh suatu organisasi jasa, terlebih dulu organisasi tersebut wajib memiliki tujuan yang jelas [2].

Menurut Gronroos dalam Daryanto dan Setyabudi (2014) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan [10].

Dari pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi orang lain yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu kepuasan.

Citra kualitas tidaklah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan dari pelanggan terhadap mutu jasa yang merata atas evaluasi keunggulan sesuatu jasa.

## **2. Karakteristik Pelayanan**

Karakteristik pelayanan menurut Suyono dalam Karlina, Rosanto, dan Saputra (2019) mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

- a. Tidak berwujud: pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien.

- b. Tidak dapat di pisahkan: pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada
- c. Heterogenitas: standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain
- d. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi: pelayanan cepat hilang tidak bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam dan hari.

### **C. Teori Tentang Kepuasan**

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu kondisi dimana kemauan, harapan serta kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi. Sesuatu pelayanan dinilai bisa memuaskan apabila Pelayanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Pengukuran Kepuasan pelanggan ialah elemen penting dalam menyediakan Pelayanan yang lebih baik, lebih efektif serta lebih efisien. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap sesuatu Pelayanan yang disediakan, hingga Pelayanan tersebut bisa ditentukan tidak efisien serta tidak efisien, terutama dalam kepentingan dalam Pelayanan publik [11].

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan [12]. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pengguna dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pengguna akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pengguna akan merasa gembira dan sangat puas.

#### **1. Pengertian Kepuasan**

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam

suatu perusahaan [13]. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi.

Menurut Irawan (2003); Seseorang pelanggan yang puas merupakan pelanggan yang merasa memperoleh value dari pemasok, produsen ataupun penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, sistem ataupun suatu yang bertabiat emosi. Pelanggan yang puas merupakan pelanggan yang hendak berbagi kepuasan dengan produsen ataupun penyedia jasa, apalagi pelanggan yang puas hendak berbagi pengalaman dengan pelanggan lain. Hendak jadi rujukan untuk industri yang bersangkutan [14].

Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo (2017). Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu :

- a. Terpenuhinya harapan konsumen konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.
- b. Sikap atau keinginan menggunakan produk Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.
- c. Merekomendasikan kepada pihak lain konsumen akan selalu merekombenasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

- d. Kualitas layanan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan konsumen.
- e. Loyal Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.
- f. Reputasi yang baik upaya bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merk (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excelent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan prioritas.
- g. Lokasi yang dimaksud dengan lokasi adalah tempat dimana perusahaan memperjual belikannya produk barang/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

1. Membangun kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa saat menggunakan laboratorium komputer. Penelitian yang dilakukan oleh Mumuh Mulyana dan kawan-kawan pada akhir 2017 dilaboratorium komputer STIE Kesatuan dengan responden 100 mahasiswa. Data dianalisis menggunakan pendekatan Model Persamaan Struktural. Hasil penelitian menunjukkan variabel *Physical Evidence*, *Empathy*, *Security*, *Reliability* dan *Responsiveness* mampu menjelaskan konstruk variabilitas Kualitas Pelayanan dengan kuat sebesar 69,53%. kelima elemen kualitas pelayanan memiliki hubungan positif

dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa [14]. Perbedaan dengan penelitian yang sekarang pada metode analisis yaitu mengukur pengaruh dengan menggunakan uji T.

2. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium geografi. Penelitian yang dilakukan oleh Agustin Mayulu pada tahun 2016 Program Studi S1 Pendidikan Geografi Jurusan Ilmu dan Teknologi Kebumihan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Gorontalo, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium melalui indikator layanan antara lain *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*. Melalui perhitungan hasil persentase rata-rata maka didapat hasil kepuasan mahasiswa sebanyak 76,15%. Ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium geografi memuaskan [15].
3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi-dimensi *service quality* yang bukti langsung / bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen laboratorium Klinik X. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen laboratorium Klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta) yang diteliti oleh Annisa Rahadiyarsi Loekito dan La Diadhan Hukama pada tahun 2017, Proses pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui pendistribusian kuesioner pada 60 konsumen. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Dengan menggunakan model persamaan Analisis Regresi Linear Berganda, penelitian ini menemukan bahwa dimensi daya tanggap merupakan dimensi *service quality* yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen laboratorium Klinik X, dibandingkan dimensi bukti fisik, jaminan dan empati. Penelitian ini juga

menemukan bahwa dimensi kehandalan, memiliki pengaruh yang negatif pada kepuasan konsumen laboratorium Klinik X [16].

Dari beberapa penelitian diatas terdapat perbedaan. Adapun perbedaannya dari penelitian yang terdahulu adalah metode penelitian, penentuan lokasi dan obyek penelitian. Dilihat dari penelitian sebelumnya ketiga penelitian membahas tentang pelayanan laboratorium terdapat kepuasan mahasiswa, pelayanan laboratorium bagi konsumen klinik x Jakarta dan pelayanan laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna laboratorium.

### E. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir ialah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi obyek permasalahan dalam suatu penelitian, dengan kerangka berpikir ini maka dapat diketahui alur pemikiran peneliti yang tujuannya adalah untuk menganalisis pelayanan didalam laboratorium terhadap kepuasan siswa [17]. Berdasarkan landasan teori dan hasil dari penelitian terdahulu maka kerangka berpikir penelitian disajikan pada Gambar 2.1 dibawah ini.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



#### 1. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel independent (bebas) kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari;
- b. Variabel dependent (terikat) yaitu: kepuasan siswa (Y)

Tabel 2.4 Definisi Variabel dan Identifikasi Variabel

Variable	Indikator	Definisi	Keterangan	Skala Pengukuran
Pelayanan (X)	Bukti fisik	Aspek nyata yang dapat dilihat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas lab lengkap</li> <li>2. Lab bersih, indah, nyaman dan rapi</li> <li>3. Fasilitas lab bersih dan nyaman</li> </ol>	Likert
	Kehandalan	Kehadalan sistem Pelayanan yang diberikan oleh lab	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dan tepat dengan waktu yang dijadwalkan</li> <li>2. Perhatian serius dari lab terhadap masalah yang dihadapi Siswa</li> </ol>	
	Ketanggapan	Keinginan membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggap merespon kebutuhan Siswa</li> <li>2. Kesiapan dalam membantu kesulitan yang dihadapi Siswa</li> </ol>	
	Empati	Kemudahan dalam komunikasi dan ramah dalam menhndai kebutuhan Siswa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah memberi Pelayanan</li> <li>2. Ramah daam komunikasi</li> <li>3. Perhatai yang diberikan secara individu</li> </ol>	
Kepuasan (y)	Kepuasan Siswa	Keinginan dan harapan terpenuhi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas terhadap kinerja</li> <li>2. Sesuai dengan harapan Siswa</li> <li>3. Kualitas Pelayanan yang diberikan lab</li> </ol>	

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Metode yang dipakai pada penelitian yaitu metode analisis deskriptif pendekatan kuantitatif. Metode ini dipilih karena pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan analisis dokumen angket. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukur untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui [18]. Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji serta menyajikan data statistik yang menunjukkan hubungan dari tiap variabel.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 2021 di SMP Negeri 2 Peulimbang beralamat jalan mesjid plimbang desa Uteun Sikumbong kabupaten Bireuen provinsi Aceh. Pemilihan lokasi penelitian diharapkan dapat memfokuskan ruang lingkup pembahasan dalam penelitian sehingga permasalahan tidak terlalu luas.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti, Populasi dari penelitian ini adalah Siswa SMPN 2 Peulimbang terdiri dari 128 Siswa menggunakan laboratorium komputer .

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. penarikan sample penelitian ini menggunakan metode rumus Slovin [19] , [21] :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

keterangan :

n = Ukuran sampel,

N = ukuran populasi

e = Persen dari kesalahan yang masih dapat di toleransi.

$$= \frac{128}{1 + 128 (0,10)^2}$$

*n = 56 orang*

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling Insidental yaitu penentuan sampel siapa saja yang ditemui peneliti itulah yang dijadikan sumber data dan cocok dijadikan sampel [20]. Sampel penelitian ini adalah Siswa yang menjadi pengunjung di laboratorium komputer SMPN 2 Peulimbang.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah sebuah pedoman yang nantinya akan diberikan beberapa pertanyaan baik berupa wawancara dan pengamatan atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari responden. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen tertulis yang biasa di kenal dengan kuesioner. Untuk menentukan nilai jawaban dari setiap indikator menggunakan skala likert, dengan pemberian skor yang berbeda-beda dari setiap butir jawaban pertanyaan [21].

**Tabel 3.1 Skala Likert**

<b>Altenatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup memuaskan	3
Kurang memuaskan	2
Tidak memuaskan	1

### 1. Kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Pelayanan	Bukti fisik	a. Ruangan khusus yang disediakan untuk laboratorium Computer b. Kenyamanan ruangan laboratorium komputer
	Kehadalan	a. Guru yang memiliki pemahaman baik mengenai materi yang diajarkan kepada siswa b. Guru yang memiliki kemampuan mendalam tentang laborotium computer
	Ketanggapan	a. Waktu yang diberikan oleh guru untuk sesi tanya jawab atau diskusi b. Guru yang memberikan modul untuk melengkapi praktikum computer
	Empati	a. Guru yang menjelaskan materi praktikum apakah sudah baik dan mudah dipahami oleh siswa b. Guru berkomunikasi baik dengan siswa c. Ketersediaanya buku refrenensi (materi ajar) didalam Laboratorium computer
Kepuasan	Bukti fisik	a. Petugas yang menuliskan peraturan penggunaan komputer didalam laboratorium b. Laboratorium tertata dengan rapi dan bersih
	Kehandalan	a. Guru memiliki kemampuannya untuk mengendalikan kelas dengan baik b. Guru menjawab pertanyaan yang diberikan siswa
	Ketanggapan	a. Kesesuain jadwal masuk praktikum dengan jadwal Pelajaran b. Guru datang tepat waktu ke laboratorium c. Selalu memberikan motivasi belajar kepada siswa
	Empati	a. Guru selalu menyenangkan ketika mengajar praktikum b. Guru selalu bersemangat ketika mengajar c. Tersedianya P3K didalam laboratorium komputer

### E. Teknik Pengumpulan Data

- a. Daftar pertanyaan (*questionnaire*) diberikan kepada Siswa yang menjadi pengunjung Laboratorium
- b. Lembar observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui keadaan fasilitas-fasilitas yang berada di laboratorium komputer. Pengamat mengamati

secara langsung jumlah dan keadaan fasilitas-fasilitas yang digunakan pada pembelajaran di laboratorium komputer, kemudian mengisi lembar observasi dengan menuliskan jumlah dan keadaannya (baik atau buruk)[22].

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data Respon Mahasiswa

Semua data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan rumus sederhana yang menghitung skor dan persentase dari setiap data yang sudah dikumpulkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus index (\%)} = \frac{\text{Total skor}}{Y} \times 100 \%$$

Keterangan :

Total skor = penjumlahan keseluruhan data

Y = Bobot nilai x Jumlah Responden

100 % = nilai tetap

Adapun kriteria persentase tanggapan mahasiswa ialah sebagai berikut[23]:

**Table 3.2 Persentase nilai**

Kriteria Nilai	Persentase (%)	Kategori
1	0% -19.99%	Tidak memuaskan
2	20% -39.99%	Kurang Memuaskan
3	40% -59.99%	Cukup memuaskan
4	60% -79.99%	Memuaskan
5	80% -100%	Sangat memuaskan

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu berupa kuesioner yang memuat beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan masalah peneliti kaji. Data yang peneliti kumpulkan harus dikumpulkan secara valid dan reliabel, oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pertanyaan peneliti.

## 2. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner itu mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument pertanyaan [19]. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien kerelasi product moment  
 $\sum$  = jumlah masing-masing butir  
 $\sum$  = jumlah skor soal  
 $\sum$  = jumlah antara skor x dan y

$n$  = jumlah subyek sampel

## 3. Uji Reabilitas

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik cronbach alpha pada SPSS (Nunnally, 1994). Reabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran tingkat soal yang reliabel atau layak digunakan.. Jika nilai reability

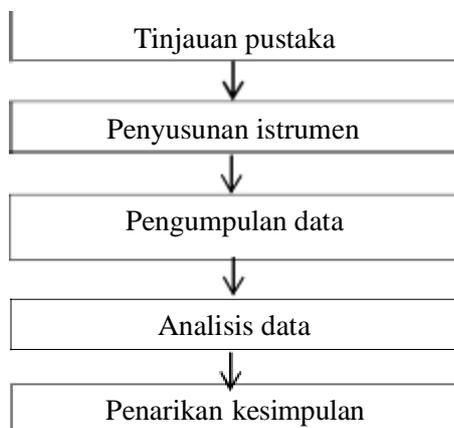
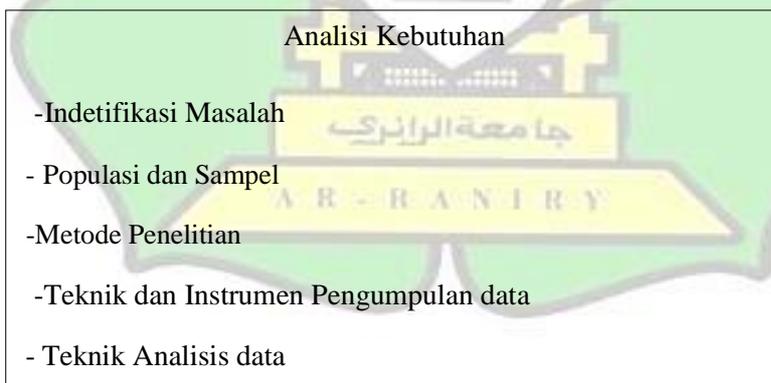
dibawah nilai signifikan yaitu 0,05 maka item tersebut dianggap tidak reliabel, akan tetapi jika nilai reability diatas nilai signifikan 0,05 maka dianggap reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek sama berulang kali dengan instrumen yang sama. Untuk menilai reliabilitas, digunakan rumus Alpha Cronbach yang di hitung dengan program SPSS. Berikut Rumus Alpha Cronbach untuk menghitung realibilitas jawaban responden.

**4. Tahapan Penelitian**

Untuk menentukan arah dari penelitian ini agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibutuhkan tahapan penelitian. Berikut tahapan penelitian Pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1 tahapan penelitian



a. Analisis Kebutuhan

pada tahap ini peneliti, menganalisis kebutuhan apa saja yang dibutuhkan pada saat melakukan penelitian.

b. Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan Pustaka, peneliti mencari teori, konsep penelitian dan juga hasil dari para penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian dan memperluas penelitian.

c. Penyusunan instrument

penyusunan instrumen penelitian merupakan suatu metode yang dilakukan untuk mengukur suatu variabel yang diteliti.

d. Pengumpulan data

Pada tahap ini dilakukan survei untuk memperoleh data sesuai pada lokasi beserta waktu yang telah ditetapkan.

e. Analisis data

Setelah data berhasil dikumpulkan, Selanjutnya kita akan menganalisis data dari responden untuk mendapatkan hasil untuk penelitian.

f. Penarikan kesimpulan

Setelah melakukan tahap analisis dan selesai, maka selanjutnya ialah melakukan tahap penarikan kesimpulan dari keseluruhan

### 5. Uji Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian, perumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas, peneliti memberikan hipotesis adalah sebagai berikut, yaitu:

1. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan laboratorium komputer.

2. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Laboratorium Komputer.
3. Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan laboratorium komputer.
4. Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa dalam menggunakan laboratorium komputer.

Dari hasil diatas dapat kita ambil kesimpulan sementara bahwa:

**Ha** :Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan laboratorium komputer dan kepuasan Siswa

**Ho** : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan laboratorium komputer dan kepuasan siswa

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji secara statistik kebenaran pernyataan tersebut dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut (dengan tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$ ), berdasarkan keputusan berikut:

a). Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji signifikansi masing-masing parameter yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen lainnya sendiri adalah konstan. Adapun kriteria pengujian hipotesis ialah sebagai berikut:

Ha ditolak, apabila signifikan  $t > 0,05$  berarti variable X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Ha diterima, apabila signifikan  $t < 0,05$  atau bila signifikan  $\leq \alpha = 5\%$  berarti variabel Y berpengaruh terhadap variabel X

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Penelitian pengaruh pelayanan laboratorium komputer terhadap kepuasan siswa dalam penggunaan merupakan penelitian yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan laboratorium dan indikatornya dalam penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, bukti fisik dan Empati sedangkan variabel terikat adalah kepuasan siswa. Data diperoleh melalui pengambilan data angket dan lembar observasi. Variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, bukti fisik dan empati diperoleh melalui angket, sedangkan lembar observasi digunakan untuk sebagai pelengkap data fasilitas laboratorium komputer. Skor data penelitian pada masing-masing variabel dihitung dengan statistic melalui teknik analisis deskriptif. Variabel yang dianalisis yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan siswa.

#### B. Deskripsi Sekolah

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 2 Peulimbang beralamat jalan mesjid plimbang desa Uteun Sikumbang kabupaten Bireuen provinsi Aceh. Sekolah yang berakreditasi C yang berjumlah 128 orang siswa(i), memiliki 19 orang guru tenaga pengajar dan rombongan belajar 5 unit. Fasilitas 9 ruang kelas, perpustakaan 1 unit, sanitasi Siswa I ruang unit dan 1 ruang laboratorium.

Tabel 4.1 Sarana SMPN2 Peulimbang

<b>Proses pembelajaran</b>	<b>Muatan local</b>
Rasio Siswa Rombel	25.6
Rasio Siswa Ruang Kelas	14.22
Rasio Siswa Guru	6.74
Persentase Guru Kualifikasi	73.68
Persentase Guru Sertifikasi	36.84
Persentase Guru PNS	68.84
Persentase Ruang Kelas Layak	100

## 1. Visi dan Misi SMPN 2 Peulimbang

### a. Visi

Terwujudnya insan berilmu beramal dan berprestasi berbasilkan iman dan taqwa.

### b. Misi

- a. Membentuk peserta didik cerdas, berkualitas dan berkarakter
- b. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran secara efektif dan berkualitas
- c. Membina peserta melalui pengembangan diri
- d. Melengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan.
- e. Melaksanakan supervisi kinerja sekolah.
- f. Melaksanakan manajemen yang akuntabel dan profesional.
- g. Terwujudnya jumlah lulusan yang berkualitas dan diterima di SMA/MA unggul.

## 2. Deskripsi Data Laboratorium Komputer

Hasil penelitian dengan menggunakan lembar observasi sebagai data tambahan untuk mengetahui keadaan laboratorium komputer di SMPN2 Peulimbang. Hasil observasi menyebutkan bahwa laboratorium komputer mempunyai perlengkapan yang cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Jumlah komputer sebanyak 15 unit beserta perlengkapan atributnya sesuai dengan jumlah siswa sehingga masing-masing komputer digunakan internet tetapi kondisinya sedikit kurang lancar dan fasilitas-fasilitas pendukung lain yang menunjang pembelajaran. Sebagian besar fasilitas di laboratorium komputer dalam keadaan baik sehingga dapat digunakan secara maksimal.

Gambar 4.1 ruang laboratorium SMPN2 Peulimbang



### 3. Deskripsi Responden

Dari hasil penyebaran angket yang telah diisi oleh Siswa(i), maka didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.2 Persentase Responden

Jumlah	Persen (%)
56	100 %

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen %
Laki-laki	27	48,2%
Perempuan	29	51,8%

Pada tabel 4.2 responden diatas dijelaskan bahwa sebanyak 48,2% terdiri dari responden laki-laki yaitu 27 orang dan 29 orang terdiri dari responden perempuan yang mencapai 51,8%. responden yang paling banyak disini ialah perempuan.

### C. Analisis Data

Pada penelitian ini bermaksudkan yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan laboratorium komputer terhadap kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang. Pengujian instrument

dipada riset ini dilakukan uji validitas dan reabilitas. Penelitian ini dilaksanakan pada 26 juli 2021.

### 1. Analisis respon Siswa

Setelah data responden dikumpulan melalui penyebaran kuisioner kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan rumus sederhana skor dan persentase dari setiap data yang sudah dikumpulkan menggunakan rumus sebagai berikut:

Gambar 4.2 Analisis respon Siswa

x/y	1	2	3	4	5	N	SKOR	TCR	KATEGORI
	TP	KP	P	CP	SP				
X1	0	2	36	12	6	56	190	67	MEMUASKAN
X2	1	14	30	6	5	56	168	60	MEMUASKAN
X3	0	15	25	2	6	56	175	62	MEMUASKAN
X4	0	8	35	10	3	56	176	62	MEMUASKAN
X5	1	8	33	10	2	56	174	69	MEMUASKAN
X6	0	1	33	12	3	56	195	66	MEMUASKAN
X7	0	2	36	6	3	56	187	65	MEMUASKAN
X8	0	5	33	15	2	56	184	61	MEMUASKAN
X9	0	9	36	5	3	56	171	64	MEMUASKAN
X10	1	5	34	8	3	56	180	68	MEMUASKAN
Y1	0	6	30	15	5	56	187	66	MEMUASKAN
Y2	0	3	34	17	2	56	186	66	MEMUASKAN
Y3	0	6	33	13	4	56	183	65	MEMUASKAN
Y4	0	3	36	12	5	56	187	66	MEMUASKAN
Y5	1	2	34	14	5	56	188	67	MEMUASKAN
Y6	0	2	35	14	5	56	190	67	MEMUASKAN
Y7	0	0	36	15	5	56	187	68	MEMUASKAN
Y8	0	3	36	12	5	56	193	66	MEMUASKAN
Y9	0	2	36	14	4	56	188	67	MEMUASKAN
Y10	1	3	24	16	12	56	203	72	MEMUASKAN
						56	175,8095238	62	

$$\text{Rumus index (\%)} = \frac{175,8095}{560} \times 100\%$$

$$= 62.78\%$$

Dari rumus diatas dapat disimpulkan bahwa hasil daripada analisis respon Siswa yaitu 62,78%, ialah R = 627 dapat diambil kesimpulan responden Pelayanan Laboratorium Komputer di sekolahnya memuaskan.



## 2. Uji validitas

Pada uji validitas nilai  $r_{tabel}$  menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 56, maka nilai dari  $r_{tabel}$  yang didapatkan sebesar 0.266 karena peneliti mengambil nilai yang mendekati jumlah responden. Dalam menentukan suatu item dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0.266 sebaliknya tidak valid jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Hal ini dapat dilihat pada table berikut.

Table 4.3 hasil uji validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Table	Ket
Pelayanan	Item1	0,706	0,266	Valid
	Item2	0,735	0,266	Valid
	Item3	0,703	0,266	Valid
	Item4	0,783	0,266	Valid
	Item5	0,689	0,266	Valid
	Item6	0,551	0,266	Valid
	Item7	0,770	0,266	Valid
	Item8	0,710	0,266	Valid
	Item9	0,771	0,266	Valid
	Item10	0,607	0,266	Valid
Kepuasan	Item11	0,608	0,266	Valid
	Item12	0,671	0,266	Valid
	Item13	0,698	0,266	Valid
	Item14	0,763	0,266	Valid
	Item15	0,732	0,266	Valid
	Item16	0,682	0,266	Valid
	Item17	0,778	0,266	Valid
	Item18	0,709	0,266	Valid
	Item19	0,837	0,266	Valid
	Item20	0,601	0,266	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, maka didapatkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > 0,266$  sehingga semua butir soal dinyatakan valid dan layak untuk pengumpulan data penelitian.

### 3. Uji reabilitas

Gambar 4.3 Uji Reabilitas

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0.784	10
Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0.768	10

Tabel 4.4 hasil uji reabilitas

Variabel	Jumlah Item	$r_{\text{tabel}}$	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan (x)	10	0,266	0,784	Reliabel
Kepuasan (y)	10	0,266	0,768	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.3 hasil menunjukkan bahwa Alpha Cronbach pada setiap variabel X diperoleh nilai Alpha sebesar  $x = 0.784$  dan  $y = 0,768$  Kuisisioner dikatakan reliable jika Cronbach Alpha  $>0,266$ . Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas didapatkan nilai Cronbach's Alpha  $>0,266$  sehingga semua instrumen tersebut dikatakan reliabel dan konstanten sebagai alat pengumpul data penelitian.

### 4. Uji hipotesis

Uji hipotesis atau uji pengaruh yaitu melakukan pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan

signifikan secara statistik yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai probabilitas 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai sig < 0,05 maka variabel x berpengaruh terhadap variabel y.
- 2) Jika nilai sig > 0,05 maka variabel x tidak berpengaruh pada variabel y.

Jadi setelah kita membandingkan nilai signifikan tersebut, selanjutnya kita membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , artinya variabel x berpengaruh terhadap variabel y
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  , artinya variabel x tidak berpengaruh terhadap variabel y. Untuk menentukan hipotesisnya maka kita dapat melakukan uji T.

#### 4. Uji Ttest

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) secara individu atau parsial , dengan menggunakan uji t statistik untuk variabel. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$  dan sebaliknya. Adapun hasil uji t dapat dilihat pada gambar 4.5 dibawah ini.

Dasar Pengambilan Keputusan :  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Jika Sig < 0,5 /  $t_{hitung} > t_{tabel}$  = Maka terdapat pengaruh

Jika Sig > 0,5 /  $t_{hitung} < t_{tabel}$  = Maka tidak terdapat pengaruh

Gambar 4.4 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.810	2.588		3.791	.000
	hasil_x	.766	.079	.795	9.639	.000

Gambar 4.5 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis data variabel kualitas pelayanan terhadap proses kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang kabupaten Bireuen . Hasil analisis uji t<sub>hitung</sub> pada tabel diatas pada variabel independen yaitu X 9.639. Dalam penelitian ini nilai t<sub>tabel</sub> yang diperoleh ialah 3.791.

Apabila nilai sig. < 0,05 atau 5% maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan nilai t<sub>hitung</sub> dan nilai t<sub>tabel</sub> yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dinyatakan bahwa: Pengaruh kualitas variabel pelayanan laboratorium komputer (X) terhadap variabel kepuasan siswa (Y) secara parsial diperoleh t<sub>hitung</sub> (9.639) > t<sub>tabel</sub> (3.791), maka keputusannya **Ha diterima** dan **Ho ditolak**. Sedangkan nilai signifikansinya 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang kabupaten.

#### D. Pembahasan hasil penelitian

Penelitian ini membahas tentang Pelayanan laboratorium Komputer disekolah tingkat menengah dilakukan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Siswa SMPN 2 Peulimbang kabupaten Bireuen. Berdasarkan hasil penelitian analisis respon siswa menunjukkan sebesar 62,78 %, maka dapat disimpulkan pelayanan di Laboratorium komputer SMPN 2 Peulimbang kabupaten Bireuen adalah memuaskan. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis Pengaruh kualitas variabel pelayanan laboratorium Komputer (X) terhadap variabel kepuasan siswa (Y) secara parsial diperoleh

nilai  $X = (9.639) >$  nilai  $Y (3.791)$  yang menyatakan  $H_a$  “terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan laboratorium komputer terhadap kepuasan siswa SMPN 2 Peulimbang kabupaten Bireuen” dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya. dari hasil penelitian mumuh mulyana (2017) dari judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laoratorium komputer dan hasilnya menunjukkan variabel pelayanan yaitu bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati yaitu mampu menjelaskan variability konstruk dengan pelayanan sebesar 69,53%, kelima unsur kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa [24].

Kemudian juga penelitian dari Rikin tias permata dalam penelitiannya yang berjudul analisis tingkat kepuasan pengguna laboratorium (2020) Menunjukkan Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kuesioner yang disusun telah disesuaikan dengan 5 dimensi kepuasan *RATER* dan dapat mempresentasikan karateristik keempat laboratorium. Meskipun nilai yang didapatkan oleh laboratorium sudah pada level yang baik dimana harapan mendekati kinerja (*Servqual*), mahasiswa menilai belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh keempat laboratorium [25].

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah maka hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa Berdasarkan hasil dari Uji T yaitu  $\text{sig } 0,00 < \text{dari } 0,5$ . Dengan hasil dari respon Siswa yaitu sebesar 62,78 % maka berarti Kepuasan Pelayanan di Laboratorium SMPN 2 Peulimbang adalah memuaskan. Demikian menjadi penting bagi manajemen untuk terus melakukan upaya peningkatan kualitas Pelayanan Laboratorium Komputer untuk menciptakan Kepuasan Siswa dalam penggunaan fasilitasnya. .

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan data pada hasil penelitian yang telah diperoleh, masih terdapat beberapa variabel lainnya yang mempengaruhi Kepuasan siswa dalam Pelayanan Laboratorium bagi Siswa sekolah menengah.
2. Penulis hanya menyarankan untuk dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya ialah untuk melakukan penelitian mengenai apa saja faktor yang paling dominan lain itu, sehingga dapat memperluas dari penelitian ini terhadap kepuasan siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Maunah, "Landasan Pendidikan.pdf." pp. 5–6, 2009, [Online]. Available: <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6184/>.
- [2] R. Kelviandi and P. Endang, "Kualitas pelayanan jasa di laboratorium komputer," pp. 107–116.
- [3] H. Sujatmiko, Pengelolaan laboratorium komputer sma negeri di kecamatan sleman kabupaten sleman, no. April. 2013.
- [4] D. A. N. M. Sekolah, "Manajemen pembiayaan pendidikan, fasilitas pembelajaran, dan mutu sekolah," no. 2, 2016.
- [5] N. H. PRATAMA, "studi kelayakan sarana dan parsarana laboratarium komputer jurusan teknik gambar bangaun smk negeri 2 yogyakarta," 2011.
- [6] S. T. Asri, "Pengaruh Pemanfaatan Laboratorium Komputer Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Tik Pada Siswa Kelas Viii Di Smpn 2 Muntok," 2020.
- [7] O. Rizan and C. Kirana, "Pemanfaatan Wordprocessing untuk menunjang Kurikulum Sekolah berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi," vol. 9, pp. 1–8, 2019.
- [8] A. Mulyawan, "pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa seta implikasinya pada loyalitas mahasiswa (studi pada sekolah tinggi manajemen informatika dan komputer dikota bandung).," 2016.
- [9] P. T. Sriwijaya, A. Di, and B. Supadio, "Kata kunci : kepuasan pelanggan, loyalitas 1," p. 78124.
- [10] Rusmawan, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [11] Y. Bustami, "Studi analisa indek kepuasan mahasiswa Prodi pendidikan teknologi informasi Uin ar-raniry," 2018.
- [12] Oliver, "Kepuasan Pelanggan Kotler," pp. 8–25, 2014.

- [13] S. Jaya, “Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.,” pp. 13–53, 2018.
- [14] M. Mulyana, “analisis pengaruh kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kualitas pelayanan laboratorium komputer serta implikasinya terhadap kepuasan mahasiswa sekolah tinggi ilmu ekonomi kesatuan oleh:,” pp. 1–27, 2017.
- [15] A. Mayulu, “analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium geografi,” 2016.
- [16] anissa Rahadiyarsi, “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen laboratorium klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta),” vol. Vol.1(4)pp, p. 1, 2017.
- [17] D. Setiawan, H. Hamzah, and A. Arlenny, “Pelatihan Ms.Word & Mendeley Untuk Penulisan Karya Ilmiah Dosen Fakultas Teknik Unilak,” *Din. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 172–179, 2019, doi: 10.31849/dinamisia.v3i1.2215.
- [18] A. Supianto, “Pengelolaan laboratorium komputer,” no. 1, 2003.
- [19] M. Muchson, *Statistik Deskriptif*. Jawa Timur: SPASI MEDIA, 2017.
- [20] sugiyono, *metode penelitian kuatitatif, kualitatif dan r&d*. bandung: alfabeta, 2017.
- [21] haryanto.dkk, *Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah*. Buku Kedokteran EGC, 2000.
- [22] V. H. Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. 2018.
- [23] ade wanti, *analisis tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan teknologi informasi di smk kabupaten aceh besar*. 2019.
- [24] M. Mulyana, M. Effendy, and L. Hidayat, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswapengguna laboratorium komputer,” pp. 1–11.
- [25] R. Tyas and Permana, “analisis kepuasan pengguna laboratorium: studi kasus di laboratorium jurusan teknik industri universitas islam indonesia,” 2020.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

lampiran 1 surat izin penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-  
RANIRY FAKULTAS TARBIYAH DAN  
KEGURUAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda  
Aceh Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-  
raniry.ac.id

**Nomor** : B-10681/Un.08/FTK-I/TL.00/07/2021  
**Lamp** :-  
**Hal** : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

**Kepada Yth,**  
**Kepala Sekolah SMPN 2 Peulimbang**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama/NIM** : MARDIANA / 170212078  
**Semester/Jurusan** : VIII / Pendidikan Teknologi Informasi  
**Alamat sekarang** : Jl. Miruk Taman Desa Tanjung Selamat Darussalam Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER TERHADAP KEPUASAAN SISWA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 2 PEULIMBANG*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 12 Juli 2021  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,

*Berlaku sampai : 20 Oktober 2021*

Dr. M. Chalis, M.Ag.



Lampiran 2. Hasil validasi data

**Correlations**

		x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	Pearson Correlation	1	.723**	.379**	.579**	.285*	.397**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.033	.002
	N	56	56	56	56	56	56
x2	Pearson Correlation	.723**	1	.413**	.589**	.350**	.342**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.008	.010
	N	56	56	56	56	56	56
x3	Pearson Correlation	.379**	.413**	1	.564**	.521**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002		.000	.000	.005
	N	56	56	56	56	56	56
x4	Pearson Correlation	.579**	.589**	.564**	1	.570**	.392**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.003
	N	56	56	56	56	56	56
x5	Pearson Correlation	.285*	.350**	.521**	.570**	1	.172
	Sig. (2-tailed)	.033	.008	.000	.000		.204
	N	56	56	56	56	56	56
x6	Pearson Correlation	.397**	.342**	.371**	.392**	.172	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.005	.003	.204	
	N	56	56	56	56	56	56
x7	Pearson Correlation	.565**	.444**	.474**	.521**	.375**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.004	.000
	N	56	56	56	56	56	56

							39
x8	Pearson Correlation	.378**	.345**	.330*	.416**	.453**	.299*
	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.013	.001	.000	.025
	N	56	56	56	56	56	56
x9	Pearson Correlation	.475**	.544**	.510**	.544**	.562**	.173
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.203
	N	56	56	56	56	56	56
x10	Pearson Correlation	.174	.323*	.244	.308*	.532**	.243
	Sig. (2-tailed)	.200	.015	.070	.021	.000	.071
	N	56	56	56	56	56	56
hasil_x	Pearson Correlation	.706**	.735**	.703**	.783**	.689**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56

### Correlations

		x7	x8	x9	x10	hasil_x
x1	Pearson Correlation	.565**	.378**	.475**	.174	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.200	.000
	N	56	56	56	56	56
x2	Pearson Correlation	.444**	.345**	.544**	.323*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.015	.000
	N	56	56	56	56	56
x3	Pearson Correlation	.474**	.330*	.510**	.244	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.070	.000
	N	56	56	56	56	56
x4	Pearson Correlation	.521**	.416**	.544**	.308*	.783**

						40
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.021	.000
	N	56	56	56	56	56
x5	Pearson Correlation	.375**	.453**	.562**	.532**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
x6	Pearson Correlation	.511**	.299*	.173	.243	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.203	.071	.000
	N	56	56	56	56	56
x7	Pearson Correlation	1	.666**	.591**	.373**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.000
	N	56	56	56	56	56
x8	Pearson Correlation	.666**	1	.580**	.633**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
x9	Pearson Correlation	.591**	.580**	1	.478**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56	56
x10	Pearson Correlation	.373**	.633**	.478**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56	56
hasil_x	Pearson Correlation	.770**	.710**	.771**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56

### Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6
y1	Pearson Correlation	1	.682**	.639**	.431**	.333*	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.012	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y2	Pearson Correlation	.682**	1	.502**	.591**	.428**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y3	Pearson Correlation	.639**	.502**	1	.468**	.553**	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y4	Pearson Correlation	.431**	.591**	.468**	1	.660**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y5	Pearson Correlation	.333*	.428**	.553**	.660**	1	.438**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.000	.000		.001
	N	56	56	56	56	56	56
y6	Pearson Correlation	.635**	.687**	.485**	.627**	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	56	56	56	56	56	56
y7	Pearson Correlation	.680**	.650**	.600**	.595**	.396**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y8	Pearson Correlation	.431**	.512**	.434**	.510**	.529**	.449**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.001
	N	56	56	56	56	56	56

							42
	N	56	56	56	56	56	56
y9	Pearson Correlation	.485**	.450**	.636**	.646**	.695**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
y10	Pearson Correlation	.319*	.325*	.477**	.324*	.485**	.225
	Sig. (2-tailed)	.017	.014	.000	.015	.000	.095
	N	56	56	56	56	56	56
hasil_y	Pearson Correlation	.608**	.671**	.698**	.763**	.732**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56

### Correlations

		y7	y8	y9	y10	hasil_y
y1	Pearson Correlation	.680**	.431*	.485**	.319*	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.017	.000
	N	56	56	56	56	56
y2	Pearson Correlation	.650**	.512**	.450**	.325*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.014	.000
	N	56	56	56	56	56
y3	Pearson Correlation	.600**	.434**	.636**	.477**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
y4	Pearson Correlation	.595**	.510**	.646**	.324*	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.015	.000
	N	56	56	56	56	56

						43
y5	Pearson Correlation	.396**	.529**	.695**	.485**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
y6	Pearson Correlation	.555**	.449**	.542**	.225**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.095	.000
	N	56	56	56	56	56
y7	Pearson Correlation	1	.480**	.619**	.420**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	56	56	56	56	56
y8	Pearson Correlation	.480**	1	.646**	.617**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
y9	Pearson Correlation	.619**	.646**	1	.558**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56	56
y10	Pearson Correlation	.420**	.617**	.558**	1	.601**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56	56
hasil_y	Pearson Correlation	.778**	.709**	.837**	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56

Lampiran 3 dokumentasi penelitian



