



## PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP KARYAWAN TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN SISWA

**Muhamad Yanwar, Syahrums Agung, Muhamad Azis Firdaus**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia  
**yanwarmuhamad26@gmail.com, syahrums@uika-bogor.ac.id, azisfirdaus@uika-  
bogor.ac.id**

### *Abstract*

*After comparing the performance (results) of the evaluated product or service to the expected performance (results), satisfaction is a feeling of joy or disappointment experienced by a person, The consumer is unhappy if performance falls short of expectations. If, on the other hand, the performance satisfies the client's expectations, the customer is satisfied. The customer is exceedingly delighted or happy if the performance exceeds expectations.*

*Within a school, administrative workers have crucial obligations and responsibilities in supporting customer service activities, Administrative staff that are capable of providing excellent service will aid in the seamless operation of services, allowing them to deliver the high-quality services that clients expect. The following are the goals of this study: 1) Determine the impact of motivation on student satisfaction at SMAIT At-Taufiq Bogor. 2) To see if administrative employee attitudes have an impact on student satisfaction at SMAIT At-Taufiq Bogor. 3) To investigate the impact of administrative workers' motivation and attitude on student satisfaction at SMAIT At-Taufiq Bogor. Data analysis technique using multiple linear regression. The results of the study: (1) The results of the t test, partially there is a positive and significant influence between motivation (X1) on student satisfaction (Y). (2) The results of the t test, partially there is a positive and significant effect between the attitude of administrative employees (X2) on student satisfaction (Y). (3) The results of the F test, simultaneously there is a positive and significant effect between motivation (X1) and the attitude of administrative employees (X2) on student satisfaction (Y).*

**Keywords : motivation, attitude employees and satisfaction.**

### **Abstrak**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang dievaluasi terhadap (hasil) kinerja yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Karyawan tata usaha didalam suatu sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab penting dalam menunjang aktivitas layanan terhadap pelanggan, karyawan tata usaha yang mampu memberikan pelayanan yang baik akan menunjang kelancaran pelayanan sehingga dapat

menciptakan layanan yang produktif yang diharapkan pelanggan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor. (2) Untuk mengetahui pengaruh sikap karyawan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor. (3) Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan sikap karyawan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian : (1) Hasil uji t, secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi (X1) terhadap kepuasan siswa (Y). (2) Hasil uji t, secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sikap karyawan tata usaha (X2) terhadap kepuasan siswa (Y). (3) Hasil uji F, secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi (X1) dan sikap karyawan tata usaha (X2) terhadap kepuasan siswa (Y).

### **Kata kunci : motivasi, sikap karyawan dan kepuasan**

#### **I. Pendahuluan**

Dalam rangka meningkatkan kualitas dalam pelayanan, sebuah lembaga atau organisasi/perusahaan membutuhkan dorongan dalam hal mengevaluasi hasil kinerja perusahaan atau organisasi untuk memperbaiki pelayanan yang berkualitas. Dalam mengevaluasi kualitas tentang pelayanan terhadap pelanggan salah satunya yaitu dengan menganalisa pengaruh kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dimana hasil penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan atau organisasi dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas dan lebih memuaskan pelanggan.

Usman (2016:463–464) memberikan pemaparan yaitu sekolah sudah seharusnya memberi layanan yang sebaik-baiknya kepada siswa, wali murid dan pelanggan lainnya. Kebutuhan siswa, wali murid dan pelanggan lainnya diusahakan dapat diberi kepuasan dalam beberapa aspek. Setiap sekolah yang dapat memberi pelayanan sehingga tercapai kepuasan pada siswa maka dapat dikatakan kualitas sekolah tersebut dalam tingkat yang sangat baik.

Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai seorang karyawan tata usaha harus memiliki motivasi kerja atau kemauan yang kuat di dalam dirinya. Seorang karyawan akan bekerja dengan giat dan semangat sepenuh hati dengan sikap yang baik jika ada sesuatu hal atau keadaan yang mendorong atau memotivasinya untuk bekerja. Motivasi merupakan pemberian atau hal dan keadaan yang bisa memberikan rangsangan agar timbul motif untuk melakukan sesuatu, jadi motivasi merupakan sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan dalam diri, dimana kuat atau lemahnya motivasi seorang karyawan ikut menentukan besar kecilnya prestasi. Seorang karyawan yang memiliki semangat kerja yang baik dikarenakan motivasinya yang tinggi maka akan memberi pengaruh yang baik pada perkembangan perusahaan/organisasi. Adapun sebaliknya, perusahaan yang memiliki karyawan yang mempunyai motivasi yang lemah maka cenderung memiliki semangat kerja yang rendah, dan kemungkinan perusahaan tersebut akan kesulitan dalam mencapai tujuannya.

## Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha1~Terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

Ho1~Tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

Ha2~Terdapat pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

Ho2~Tidak terdapat pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

Ha3~Terdapat pengaruh motivasi dan sikap terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

Ho3~Tidak terdapat pengaruh motivasi dan sikap karyawan terhadap kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor.

## II. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang ditempuh dalam menjalankan suatu penelitian serta memiliki langkah-langkah yang sistematis dalam menjalankannya. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan baik peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Metode Kuantitatif memiliki beberapa teknik dalam menganalisis data, dalam penelitian ini penulis memilih teknik analisis data kuantitatif deskriptif yang akan digunakan untuk menganalisis sebuah data atas penelitian. Metode Deskriptif merupakan sebuah penelitian yang menggambarkan tentang fenomena yang terjadi secara nyata, aktual, realistik, nyata

dan terjadi pada saat ini terkait fenomena yang sedang diselidiki.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Motivasi (X1), Sikap Karyawan (X2) sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Siswa (Y) sebagai variabel terikat. Dalam setiap variabel masing-masing memiliki indikator di dalamnya. Indikator tersebut digunakan untuk membuat beberapa pertanyaan yang akan diajukan untuk membuat angket atau kuisioner dengan menggunakan pilihan jawaban yaitu menggunakan skala *Likert*.

## Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa Kelas X sampai kelas XII di SMAIT At-Taufiq yang berjumlah 197 siswa.

## Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2016).

Untuk mendapatkan jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus Slovin agar penelitian dapat lebih mudah dilaksanakan. Untuk lebih jelas berikut rumus Slovin yang dikemukakan,

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

Dimana :

N = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

(error tolerance)

Maka jumlah sampel penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{197}{1+197(0.1)^2}$$

$$n = \frac{197}{1+1.97}$$

$$n = \frac{197}{2.97}$$

$$n = 66.33$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini 66.33 atau dibulatkan menjadi 66 sampel.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 66 siswa, yang dianggap penulis paling kompeten sebagai responden dalam penelitian ini yaitu diambil dari kelas XI, XII IPA 1, XII IPA 2 dan XII IPS SMAIT At-Taufiq Bogor.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner. Metode kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan atau pengambilan data yang dilaksanakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016). Metode pengukuran pada kuesioner ini menggunakan skala likert. Kuesioner yang disebarkan kepada siswa SMAIT At-Taufiq.

### Uji Validitas

Pengujian validitas dari pertanyaan yang akan disebarkan dilakukan untuk mengetahui hasil dari penelitian yang, untuk itu, maka diperlukan instrumen yang

valid pula. Agar mempermudah dalam melakukan pengujian validitas, peneliti menggunakan alat ukur berupa program komputer yang bernama *SPSS for windows* versi 24, dan apabila suatu alat ukur mempunyai korelasi atau pengaruh yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya, maka dikatakan skor tersebut tidak valid. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat validitas adalah besarnya nilai ( $\alpha$ ) pada level signifikan 5%. adapun rumus yang digunakan yaitu;

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi suatu butir/item

N = Jumlah subyek

X = Skor suatu butir/item

Y = Skor total (Arikunto, 2016)

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik pengukuran koefisien *Cronbach's alpha* dengan menggunakan alat bantu program komputer *SPSS for Windows*. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_r^2} \right\}$$

Dimana:

K = Mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$  = Mean kuadrat kesalahan

st2 = Varian total (Sugiyono, 2016)

(Sugiyono, 2016)

**Uji Korelasi (t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Nilai Thitung dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 24 for windows. Nilai Thitung selanjutnya akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan ( $\alpha = 5\%$ ).

- Kriteria pengambilan keputusan :

Ho diterima jika Thitung < Ttabel

Ha diterima jika Thitung > Ttabel

**Regresi Berganda (F)**

Uji F hitung dilakukan untuk melihat secara simultan/serentak bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh yang positif terhadap variable terikat. Uji simultan dengan F hitung untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan apakah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F yang didapat dari rumus :

$$F_H = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana :

R<sup>2</sup> = Koefisien Korelasi Berganda dikuadratkan

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas

F hitung dapat dicari dengan langkah sebagai berikut :

- a. Menentukan taraf signifikan 5% atau 0,05.
- b. Menghitung statistik uji F dengan bantuan program SPSS.
- c. Menarik kesimpulan berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan: Jika Sig. F < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara simultan motivasi dan sikap karyawan tata usaha berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

**III. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan terhadap siswa dari SMAIT At-Taufiq Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan atau membagikan kuesioner berbentuk *google form* kepada siswa. Guna memperoleh gambaran tentang motivasi, sikap karyawan tata usaha dan kepuasan siswa. Kuesioner dalam bentuk data terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel X1 (Motivasi), lalu 6 pertanyaan untuk variabel X2 (Sikap karyawan) dan 10 pertanyaan untuk variabel Y (Kepuasan siswa). Kuesioner berupa *google form* disebarkan kepada 66 siswa sebagai responden dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *likert*. Adapun peneliti lampirkan keterangan, simbol dan nomor skor dalam kuesioner yang disebar kepada responden, yaitu sebagai berikut;

Tabel 1. Skala Likert

No.	Simbol	Keterangan	Skor
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	KS	Kurang Setuju	3

4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

**Hasil Uji Validitas**

Uji instrumen penelitian dilakukan terhadap 66 yang tidak termasuk ke dalam responden sampel yang terpilih. selanjutnya menentukan validitas berdasarkan koefisien korelasi *product moment* dari Karl Person, dengan hasil uji pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X1)

No	Butir/ Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan	Kesimpulan
1.	Pernyataan 1	0.768	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2.	Pernyataan 2	0.732	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3.	Pernyataan 3	0.695	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4.	Pernyataan 4	0.789	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5.	Pernyataan 5	0.712	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6.	Pernyataan 6	0.705	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7.	Pernyataan 7	0.760	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8.	Pernyataan 8	0.718	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9.	Pernyataan 9	0.738	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10.	Pernyataan 10	0.619	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil nilai skor butir dengan nilai skor total. Nilai rhitung ini kemudian dibandingkan dengan nilai rtabel dicari pada signifikansi 5% dengan uji dua sisi  $n = 66$ , maka rtabel dapat ditentukan dari  $df = n-2 = 66-2 = 64$ . Nilai rtabel dari 64 adalah sebesar 0.244. berdasarkan nilai analisis

tersebut terdiri dari 10 pernyataan, dapat dinyatakan semua butir pernyataan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Karyawan (X2)

No	Butir/ Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	Pernyataan 1	0.751	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pernyataan 2	0.745	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Pernyataan 3	0.722	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Pernyataan 4	0.517	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Pernyataan 5	0.743	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Pernyataan 6	0.746	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil nilai skor butir dengan nilai skor total. Nilai rhitung ini kemudian dibandingkan dengan nilai rtabel dicari pada signifikansi 5% dengan uji dua sisi  $n = 66$ , maka rtabel dapat ditentukan dari  $df = n-2 = 66-2 = 64$ . Nilai rtabel dari 64 adalah sebesar 0.244. Berdasarkan nilai analisis tersebut terdiri dari 6 pernyataan dapat dinyatakan semua butir pernyataan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)

No	Butir/ Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	Pernyataan 1	0.835	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pernyataan 2	0.847	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Pernyataan 3	0.823	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Pernyataan 4	0.829	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Pernyataan 5	0.809	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

6	Pernyataan 6	0.855	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	Pernyataan 7	0.841	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Pernyataan 8	0.801	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	Pernyataan 9	0.829	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	Pernyataan 10	0.802	0.244	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil nilai skor butir dengan nilai skor total. Nilai  $r_{hitung}$  ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dicari pada signifikansi 5% dengan uji dua sisi  $n = 66$ , maka  $r_{tabel}$  dapat ditentukan dari  $df = n-2 = 66-2 = 64$ . Nilai  $r_{tabel}$  dari 64 adalah sebesar 0.244. berdasarkan nilai analisis tersebut terdiri dari 10 pernyataan dapat dinyatakan semua butir pernyataan valid.

### Hasil Uji Realibilitas

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik pengukuran koefisien *Cronbach's alpha* dengan menggunakan alat bantu program komputer *SPSS for Windows*. Selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas dengan hasil yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas  
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	Number Of Items	Standard Value	Keterangan
Motivasi (X1)	0.899	10	0.60	Reliabel
Sikap Karyawan (X2)	0.790	6	0.60	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0.947	10	0.60	Reliabel

Sumber: Data pengolahan SPSS dari hasil penelitian 2021

Ketentuan data dikatakan handal apabila nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Nilai Cronbach's Alpha dari ketiga variabel tersebut yang diujikan, semua memiliki nilai lebih besar (>) dari 0.60, yaitu untuk

variabel Motivasi(X1) sebesar 0.899, lalu variabel Sikap Karyawan(X2) sebesar 0.790 dan variabel Kepuasan Siswa(Y) sebesar 0.947. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dari semua variabel dinyatakan reliabel.

### Hasil Uji t

Pengujian regresi secara parsial (uji t) berguna untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan membandingkan nilai probabilitas (*p-value*) dari variabel dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kemudian membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Dengan sampel responden 66 siswa, maka perhitungannya adalah dengan rumus  $df = n-k$ , yaitu  $df = 66-2 = 64$ , maka dalam  $t_{tabel}$  nilai yang diketahui sebesar 1.998 dengan tingkat signifikansi 0,05.

Berikut hasil uji t secara parsial:

Tabel 6. Hasil Uji t Variabel Motivasi dan Sikap Karyawan

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	1.666	4.648		.358	.721	
Motivasi	.496	.087	.481	5.693	.000	1.103
Sikap Karyawan	.919	.165	.471	5.580	.000	1.103

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Data pengolahan SPSS dari hasil penelitian 2021

Nilai sig untuk variabel Motivasi ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) adalah  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $5.693 > 1.998$ . Jadi Motivasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa SMAIT At-Taufiq Bogor, dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.

Nilai sig untuk pengaruh Sikap Karyawan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Siswa ( $Y$ ) adalah  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $5.580 > 1.998$ . Jadi Sikap Karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa SMAIT At-Taufiq Bogor, dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.

### Hasil Uji F

Uji F hitung dilakukan untuk melihat secara simultan/serentak bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh yang positif terhadap variabel terikat. Uji simultan dengan F hitung untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan apakah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji F bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Setelah mendapatkan nilai  $F_{hitung}$ , kemudian dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,05$  atau  $5\%$ , dengan kriteria  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Adapun rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$  (tidak ada pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ ) tidak terdapat pengaruh antara variabel

Motivasi dan Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Siswa.

$H_a: \beta \neq 0$  (terdapat pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ ) terdapat pengaruh antara variabel Motivasi dan Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Siswa

Sudah diketahui sebelumnya jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 66 responden, maka cara perhitungannya adalah  $df = n - k - 1$ , yaitu  $df = 66 - 2 - 1 = 63$ . Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,14 dengan tingkat signifikansinya ( $\alpha$ ) sebesar  $0,05$ .

Berikut adalah hasil dari uji F:

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	589.859	2	294.929	45.735	.000 <sup>b</sup>
	Residual	406.263	63	6.449		
	Total	996.121	65			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data pengolahan SPSS dari hasil penelitian 2021

Berdasarkan pengujian pengaruh variabel Motivasi dan Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Siswa dengan menggunakan uji F maka didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $45.735 > 3.14$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ini ( $H_a$ ) diterima. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen dari penelitian ini yaitu Motivasi ( $X_1$ ) dan Sikap Karyawan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Siswa SMAIT At-Taufiq Bogor ( $Y$ ), dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.



#### **IV. Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Motivasi dan Sikap Karyawan Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor maka dapat diambil kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMAIT At-Taufiq Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi semakin tinggi juga kepuasan siswa SMAIT At-Taufiq Bogor. dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.
2. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan bahwa Sikap Karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa SMAIT At-Taufiq Bogor. Hal ini menginformasikan bahwa semakin baik sikap karyawan tata usaha SMAIT At-Taufiq Bogor maka semakin baik juga kepuasan siswa dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.
3. Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen dari penelitian ini yaitu motivasi ( $X_1$ ) dan sikap karyawan tata usaha ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan siswa SMAIT At-Taufiq Husaini, Usman. 2006. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, Suharsimi, 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Bogor (Y) dan membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) diterima.

##### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dapat disampaikan beberapa saran terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Karyawan Tata Usaha

Terbukti dalam penelitian ini, bahwa motivasi dan sikap karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Karena itu diharapkan motivasi dan sikap karyawan harus selalu dijaga dengan baik secara konsisten dan bila perlu selalu ditingkatkan, baik dalam pelayanan kepada siswa maupun semangat dalam bekerja.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini adalah hanya menganalisis pengaruh motivasi dan sikap karyawan yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan siswa di SMAIT At-Taufiq Bogor. Masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan siswa, diantaranya fasilitas belajar, bangunan gedung, cara mengajar instruktur, kompetensi guru dan lain-lain. Sehingga beberapa variabel lain yang telah disebutkan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

##### **Daftar Pustaka**

- Donni, Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat,

Universitas Diponegoro.  
Semarang.

Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2016. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Rondonuwu. 2017. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4, Desember 2013, hal 718-728.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.