

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN LAYANAN INFORMASI
MELALUI STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA PEMBANGUNAN
LABORATORIUM UNP**

**Foniari Anggoro Utomo
Aditya Chandra Setiawan**

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
foniari.20028@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas layanan akademik, kualitas layanan informasi, dan kepuasan peserta didik di SMP Pembangunan Laboratorium UNP, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan layanan informasi melalui strategi *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Sampel sebanyak 241 yang terdiri dari siswa SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kualitas layanan akademik memiliki rata-rata 59, tingkat kualitas layanan informasi memiliki rata-rata 34, dan tingkat kepuasan peserta didik memiliki rata-rata 51. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan variabel kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunann Laboratorium UNP dengan besaran nilai T hitung > T tabel yaitu $5,328 > 1,651281$. Kemudian variabel kualitas layanan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik, yang ditunjukkan dengan besarnya T hitung > T tabel yaitu $2,942 > 1,651281$, serta kualitas layanan akademik dan layanan informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP dengan besaran F hitung > F tabel sebesar $22,585 > 3,033598$.

Kata kunci : Kualitas Layanan Akademik, Kualitas Layanan Informasi, Kepuasan Peserta Didik

Abstract

This research aims to provide an overview of the quality of academic services, the quality of information services, and student satisfaction at SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Additionally, this study seeks to determine the influence of the quality of academic services and information services through the Customer Relationship Management (CRM) strategy on student satisfaction at SMA Pembangunan Laboratorium UNP. This study employs a quantitative method using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The research sample consists of 241 students from SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Based on data analysis, the average quality of academic services is 59, the average quality of information services is 34, and the average student satisfaction level is 51. The results of the multiple linear regression analysis show that the variable of academic service quality has a positive effect on student satisfaction at SMA Pembangunan Laboratorium UNP, with a T value > T table value, namely $5.328 > 1.651281$. Additionally, the quality of information services also positively influences student satisfaction, as indicated by a T value > T table value, namely $2.942 > 1.651281$. Simultaneously, the quality of academic services and information services affect student satisfaction at SMA Pembangunan Laboratorium UNP, with an F value > F table value, namely $22.585 > 3.033598$.

Keywords: Quality of Academic Services, Quality of Information Services, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Era digital saat ini persaingan industri dan perkembangan teknologi banyak merubah peta bisnis di semua bidang. Dunia bisnis sebelumnya hanya bergantung pada kualitas outputnya saja, namun saat ini dunia bisnis juga memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Bagi pelanggan, pelayanan baik yang diberikan akan memberikan sebuah kepuasan, sehingga produk atau jasa yang ditawarkan dapat menarik kembali minat pelanggan. Saat ini, persaingan dalam industri pendidikan semakin ketat. Pendidikan dianggap krusial dalam pembangunan nasional karena berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi negara dan dianggap sebagai investasi jangka panjang yang memberikan manfaat ekonomi dan sosial jangka panjang bagi individu, masyarakat, dan negara. Adanya program Sustainable Development Goals (SDGs) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat mendorong potensi dalam setiap pembangunan secara berkelanjutan. Harapannya, program ini dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan memperbaiki mutu pendidikan di semua lembaga pendidikan. Oleh karena itu, diharapkan setiap lembaga pendidikan memberikan layanan pendidikan yang unggul. Apalagi pola dalam memandang kualitas pendidikan mulai berubah. Sebelumnya pendidikan hanya dilihat dari aspek sosial saja, namun saat ini masyarakat memandang pendidikan tidak berbeda jauh dengan sebuah *corporate* (Kusumawati, 2021). Jika dunia pendidikan memakai logika perusahaan, maka lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa akan memiliki banyak peminat. Rancangan usaha dan penawaran sudah waktunya diterapkan pada lembaga pendidikan sehingga lembaga tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Lembaga pendidikan perlu berusaha maksimal untuk mencapai keunggulan dengan memberikan layanan prima, karena kualitas layanan tersebut mirip dengan kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan. Jika layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan baik dan berkualitas, ini

akan berdampak pada peningkatan minat dan jumlah pelanggan yang tertarik untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dianggap sebagai penyedia layanan jasa pendidikan yang baik bagi siswa, mahasiswa, dan masyarakat umum. Dengan demikian, peningkatan strategi pemasaran perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan citra mereka dan menarik lebih banyak pelanggan.

Strategi pemasaran yang efektif perlu untuk dikembangkan apabila lembaga pendidikan ingin mendapatkan citra yang positif agar dapat menarik minat siswa. Strategi pemasaran yang dimaksud tidak hanya mencakup promosi, tetapi juga melibatkan upaya secara maksimal dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Peningkatan kualitas tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban atas layanan jasa yang dipromosikan. Jika penyedia layanan gagal dalam memasarkan jasanya, terutama dalam memberikan kepuasan pelanggan melalui mutu layanan, maka penyedia layanan kemungkinan besar akan mengalami penurunan minat calon peserta didik. Dengan kata lain, apabila lembaga pendidikan tidak dapat memberikan kepuasan pelanggan pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka lembaga pendidikan tersebut dianggap gagal dalam mempertahankan eksistensinya.

Layanan merupakan sebuah proses pemberian jasa yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada pelanggan. Kualitas layanan dinilai sebagai pengendali kepuasan yang bersifat multidimensi. Dalam menilai kualitas layanan, penting untuk melihatnya dari perspektif pelanggan, yaitu peserta didik, dan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai cerminan dari layanan yang berkualitas. Menurut (Kotler, 2005), kepuasan memiliki pandangan baik dari sisi pelanggan apabila dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya layanan memiliki pandangan buruk apabila tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. Penjelasan tersebut berarti bahwa pandangan peserta didik sebagai pelanggan tentang harapan dan kenyataan yang diterima merupakan cerminan mereka terhadap mutu

layanan pendidikan. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa, dimana layanan pendidikan merupakan layanan akademik yang mendorong kepada terciptanya proses pembelajaran yang efektif.

Kualitas layanan adalah evaluasi terhadap seberapa baik atau buruknya layanan yang disediakan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan pendidikan dianggap baik jika layanan pendidikan yang disediakan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, baik maupun buruknya kualitas lembaga pendidikan bergantung pada kesanggupan lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan.

Setiap lembaga pendidikan memiliki tuntutan yaitu harus dapat memenuhi kebutuhan peserta didiknya sehingga untuk dapat memenuhi kepuasan tersebut, lembaga pendidikan harus mampu menyediakan kebutuhan dan keinginan peserta didiknya. Untuk mendapatkan citra yang baik, lembaga pendidikan harus berupaya menyediakan layanan akademik dan layanan informasi yang berkualitas. Kebutuhan dan harapan masing-masing peserta didik terhadap pelayanan administrasi dan layanan informasi yang diberikan kepadanya tentunya berbeda-beda. Kenyamanan dan kepuasan peserta didik akan tercipta apabila pelayanan administrasi akademik dan layanan informasi diberikan oleh lembaga pendidikan secara efektif dan efisien.

Dengan bertambahnya jumlah lembaga pendidikan, persaingan antar mereka semakin ketat. Namun, penting bagi setiap lembaga pendidikan untuk berkembang secara optimal tidak hanya dalam hal layanan yang ditawarkan, tetapi juga dalam pelayanan kepada pelanggan. Pentingnya hubungan yang baik dengan pelanggan, termasuk wali murid, tidak dapat diabaikan karena dapat berdampak besar terhadap reputasi dan keberlanjutan sekolah. Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi yang menangani cara lembaga pendidikan berinteraksi dengan pelanggan, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan mereka, bukan hanya pada kualitas layanan semata. (Kumalasari, Vina; Tjandrawan, 2013). Dengan adanya CRM, diharapkan masing-masing lembaga

pendidikan dapat mengetahui cara-cara memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan. Apabila pelanggan merasakan kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan maka mereka akan menggunakan kembali jasa yang telah digunakan.

Perubahan cara pandang masyarakat terhadap penyedia informasi sebagai akibat dari pesatnya perkembangan teknologi informasi. Salah satu penerapan dari CRM adalah dalam bentuk *website*. *Website* berfungsi untuk pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan serta sebagai media pelayanan yang menampilkan berbagai informasi (Dyantina Ovi, Mira Afrina, 2012). Lembaga pendidikan yang ingin meningkatkan visibilitas di masyarakat, termasuk di kalangan siswa, dapat mencapainya dengan cara memberikan informasi yang detail dan jelas tentang diri mereka.

Setelah melakukan observasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP, didapatkan hasil bahwa sekolah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang unggul dan berkualitas kepada peserta didik melalui strategi *Customer Relationship Management (CRM)*. Tujuannya adalah agar kebutuhan dan keinginan peserta didik terpenuhi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Salah satu contohnya adalah memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu kepada peserta didik, efisiensi waktu dalam pelayanan, responsivitas dalam menyampaikan informasi, dan sikap ramah kepada peserta didik. Strategi CRM diimplementasikan untuk mengelola hubungan dan interaksi dengan pelanggan yang melibatkan proses pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Dalam penyampaian informasi terkait perkembangan maupun aktivitas sekolah, SMA Pembangunan Laboratorium menggunakan media *website* sebagai sarana penyampaian informasi sekaligus sarana pemasaran jasa pendidikan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal pelayanan *website* sekolah.

Pengambilan data awal dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh SMA Pembangunan laboratorium UNP dilakukan dengan menyebar angket pada 100 peserta didik dengan 8 butir pernyataan yang

Foniari Anggoro Utomo & Aditya Chandra Setiawan, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Layanan Informasi Melalui Strategi Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Pembangunan Laboratorium UNP

diukur dengan *skala likert* dengan tingkatan sangat tidak puas (STP), tidak puas (TP), puas (P), dan sangat puas (SP). Berikut hasil rekapitulasi angket yang telah disebar :

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Angket

No.	Pernyataan	Skor			
		STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)
1.	Seberapa puas terhadap sikap dan penampilan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan			56%	44%
2.	Seberapa puas terhadap kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan			58%	42%
3.	Seberapa puas terhadap sarana dan prasarana penunjang administrasi			63%	36%
4.	Seberapa puas terhadap kualitas layanan administrasi akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP			53%	47%
5.	Kemudahan dalam mengakses <i>website</i> sekolah https://www.smalab-unp.sch.id/			53%	47%
6.	Kesesuaian informasi yang diberikan			68%	32%
7.	<i>Website</i> sekolah menyediakan informasi		18%	71%	11%

	yang <i>up-to-date</i>				
8.	Seberapa puas terhadap kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP			63%	36%

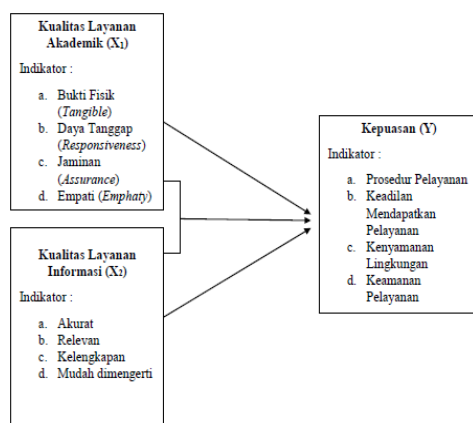
Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan peserta didik SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada pada level tinggi, yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah dikategorikan baik atau memuaskan. Namun, masih terdapat ketidakpuasan pada layanan informasi yang dibuktikan dengan kurangnya *website* sekolah dalam mengupdate informasi terkait sekolah. Pelayanan di SMA Pembangunan Laboratorium UNP dapat dikatakan baik, meskipun kepuasan beberapa peserta didik terhadap layanan yang diberikan sekolah belum terpenuhi.

Kondisi tersebut yang menarik peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Layanan Informasi melalui Strategi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP”. Sebuah penelitian yang mirip dilakukan oleh (Septiani et al., 2020) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL”. Penelitian tersebut memaparkan terkait kendala dalam penerapan sistem informasi akademik dan metode *Service Quality* dengan pengukuran yang didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan. Selain itu, (Saputra, n.d.), dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis dan Perancangan Aplikasi *Customer Relationship Management* Berbasiskan Web pada Lembaga Pendidikan Bahasa”. Penelitian tersebut mengungkapkan tantangan yang dihadapi oleh lembaga pendidikan melalui penggunaan pendekatan perancangan aplikasi CRM berbasis *website*. Kemudian oleh (Martasubrata &

Suwatno, 2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa”. Penelitian tersebut memaparkan terkait hasil studi pendahuluan yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik belum maksimal, ditunjukkan dengan hasil survey kepuasan mahasiswa dan merujuk pada teori perilaku konsumen yang diungkapkan oleh Laudon bahwa beberapa faktor mempengaruhi kepuasan.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif deskriptif yang menggunakan metode kausal komparatif untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat melalui pengamatan langsung. Penelitian ini juga menerapkan rumusan masalah asosiatif untuk mengeksplorasi pengaruh antara dua variabel atau lebih. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 241 siswa SMA Pembangunan Laboratorium UNP dengan menggunakan Skala *Likert* empat poin. Tahapan penelitian ini dimulai dengan (1) *pilot testing* yang menguji Prasyarat Analisis (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), selanjutnya (2) Uji Deskriptif, (3) Uji Asumsi (Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Multikolinearitas) lalu (4) Uji Hipotesa (Uji Regresi Linier Berganda, Uji T dan Uji F). Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, disajikan bagan kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan:

X₁ : Kualitas Layanan Akademik

X₂ : Kualitas Layanan Informasi

Y : Kepuasan

→ : Garis Regresi X terhadap Y

Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Pembangunan Laboratorium UNP, Komplek kampus UNP, Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Waktu kegiatan penelitian ini, dilaksanakan pada bulan September – Desember 2023 dengan membagikan angket kepada peserta didik.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari seluruh siswa SMA Pembangunan Laboratorium UNP yang berjumlah 604 siswa dari kelas 10, 11, dan 12. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified proportionate random sampling. Pengambilan sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin, yang menghasilkan sampel sebanyak 241 siswa.

Teknik Pengumpulan data

Data dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner dalam bentuk Google Form yang menggunakan skala Likert untuk pengukuran. Responden diminta untuk memilih satu dari jawaban yang telah disediakan berdasarkan empat tingkatan jawaban menurut skala *likert* sesuai dengan kondisi yang dialaminya. Adapun tingkatan dari skala *likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian dengan menyebarkan angket kepada 50 responden. Siswa yang digunakan sebagai uji validitas dan uji reliabilitas merupakan siswa SMA Pertiwi 1 Padang. Adapun 50 responden tersebut terdiri dari kelas VII, VIII, dan IX. Apabila r hitung > r tabel dengan $\alpha = 0,05$, maka instrumen dapat dikatakan valid. Berikut merupakan hasil uji validitas :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Total Item Pertanyaan	Total Item Valid
Kualitas Layanan Akademik (X ₁)	17	Seluruh item valid

Kualitas Layanan Informasi (X ₂)	10	Seluruh item valid
Kepuasan (Y)	15	Seluruh item valid

Tahapan yang digunakan selanjutnya untuk menguji instrument adalah melalui uji reliabilitas. (Sugiyono, 2019) mengatakan bahwa instrumen dapat dikatakan reliabel jika datanya dapat diukur berkali-kali dan tetap menghasilkan data yang sama. Pengukuran reliabilitas instrumen menggunakan rumus Alpha Cronbach, di mana instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien realibilitasnya melebihi angka 0,6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics			Ket.
	Nilai Koefisien Reliabilitas	Number of Item	Cronbach's Alpha	
Kualitas Layanan Akademik (X ₁)	0,6	17	0,785	Reliabel
Kualitas Layanan Informasi (X ₂)	0,6	10	0,669	Reliabel
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,6	15	0,731	Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normal atau tidaknya distribusi data dalam variabel bebas, variabel terikat, kedua variabel, dan model regresi. Untuk mengetahui asumsi yang berkaitan dengan kenormalan data, peneliti menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dalam penelitian ini. Distribusi dianggap normal apabila $P\text{-Value}/Sig > 0,05$.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear. Untuk mengetahui linear atau tidaknya sebuah data, dapat dilihat melalui skor signifikansi dengan

menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05. Hubungan antar variabel dikatakan linear apabila skor atau linearitas $< 0,05$. Sedangkan apabila skor atau linearitas $> 0,05$ maka hubungan antar variabel dikatakan tidak linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi korelasi antara variabel bebas dalam analisis regresi linear berganda. Hasil dari uji multikolinear dianggap baik apabila antar variabel bebas tidak ada korelasi. Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka tidak terdapat korelasi antar variabel bebas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah pendekatan analisis data yang bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang data yang telah dikumpulkan dan tidak dimaksudkan untuk membuat kesimpulan umum (Sugiyono, 2019). Analisis deskriptif digunakan untuk menguraikan tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan akademik dan layanan informasi.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana yang bertujuan untuk menilai pengaruh dari dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (Muhidin, 2011).

c. Uji T

Uji T digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika tingkat signifikan ($p\text{-value}$) $> 0,05$, maka H_0 tak ditolak dan H_1 ditolak. Jika tingkat signifikan ($p\text{-value}$) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 tak ditolak.

d. Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh secara bersama-sama dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika tingkat signifikan ($p\text{-value}$) $> 0,05$, maka H_0 tak ditolak dan H_1 ditolak. Jika tingkat signifikan ($p\text{-value}$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 tak

ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.054 yang melebihi 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

			Unstandar dized Predicted Value
N			241
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		51.3817427
	Std. Deviation		.77293655
Most Differences	Extreme Positive	Absolute	.057
	Negative		-.042
Test Statistic			.057
Asymp. Sig. (2-tailed)			.054 ^c

2. Hasil Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa melalui perhitungan linieritas pada variabel kualitas layanan akademik dan kepuasan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan linear. Berikut adalah tabel hasil uji linearitas X_1 dan Y :

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan Akademik (X_1) dan Kepuasan Peserta Didik (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between * Groups	(Combine d)	166.607	11	15.146	4.737	.000
Kualitas Layanan Akademik	Linearity		115.911	1	115.911	36.248	.000
	Deviation from Linearity		50.695	10	5.070	1.585	.112
Within Groups			732.273	229	3.198		
Total			898.880	240			

Disamping itu, hasil uji untuk variabel kualitas layanan informasi dan kepuasan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan linear. Berikut merupakan paparan data hasil uji linearitas X_2 dan Y :

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan Akademik (X_1) dan Kepuasan Peserta Didik (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between * Groups	(Combine d)	97.046	8	12.131	3.510	.001
Kualitas Layanan Informasi	Linearity		53.269	1	53.269	15.413	.000
	Deviation from Linearity		43.777	7	6.254	1.809	.086
Within Groups			801.833	232	3.456		
Total			898.880	240			

3. Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas layanan akademik sebesar $0,960 > 0,10$ dan nilai VIF $1,042 < 10$. Sedangkan pada variabel kualitas layanan informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,960 > 0,10$ dan nilai VIF $0,042 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antara variabel bebas. Berikut merupakan tabel hasil uji multikolinieritas :

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	22.788	4.267		5.341	.000		
Kualitas Layanan Akademik	.343	.064	.323	5.328	.000	.960	1.042
Kualitas Layanan Informasi	.248	.084	.178	2.942	.004	.960	1.042

4. Hasil Uji Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan akademik memiliki nilai rata-rata 2,01, yang berada dalam kategori sedang dengan frekuensi 183. Artinya, rata-rata

kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada dalam kategori sedang. Tingkat kualitas layanan informasi, berdasarkan tabel dan diagram histogram, memiliki nilai rata-rata 2,39 yang berada dalam kategori tinggi, dengan frekuensi 113. Sementara itu, kepuasan peserta didik memiliki nilai rata-rata 2,21, yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada dalam kategori sedang dengan frekuensi 167. Berikut merupakan tabel dari hasil Uji Analisis Deskriptif:

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
					Statistic	Std. Error		
Tingkat Kualitas Layanan Akademik	241	2	1	3	2.01	.032	.492	.242
Tingkat Kualitas Layanan Informasi	241	2	1	3	2.39	.041	.630	.397
Tingkat Kepuasan Peserta Didik	241	2	1	3	2.21	.033	.515	.265
Valid N (listwise)	241							

5. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa koefisien korelasi (R) dengan jumlah 0,399 dan koefisien determinasi (R Square) 0,160 sehingga kualitas layanan akademik (X1) dan kualitas layanan informasi (X2) secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMA Pembangunan Laboratorium UNP dengan jumlah 0,160. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan akademik (X1) dan kualitas layanan informasi (X2) mempengaruhi kepuasan peserta didik (Y) di SMA Pembangunan Laboratorium UNP sebesar 16%. Berikut

merupakan paparan hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	22.788	4.267		5.341	.000
Kualitas Layanan Akademik	.343	.064	.323	5.328	.000
Kualitas Layanan Informasi	.248	.084	.178	2.942	.004

6. Hasil Uji T

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai T hitung pada variabel kualitas layanan akademik (X1) sebesar 5,328, maka nilai T hitung > T tabel yaitu 1,651281 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 tak ditolak. Artinya kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Sedangkan untuk variabel kualitas layanan informasi (X2) memiliki nilai T hitung 2,942, maka nilai T hitung > T tabel yaitu 1,651281 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 tak ditolak. Artinya kualitas layanan informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Berikut paparan data hasil uji T :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	22.788	4.267		5.341	.000
Kualitas Layanan Akademik	.343	.064	.323	5.328	.000
Kualitas Layanan Informasi	.248	.084	.178	2.942	.004

7. Hasil Uji F

Berdasarkan paparan data hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 22.585, dimana F hitung > F tabel yaitu

3.033598 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan kualitas layanan informasi secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.383	2	71.692	22.585	.000 ^b
	Residual	755.496	238	3.174		
	Total	898.880	240			

Pembahasan

1. Tingkat Kualitas Layanan Akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP

Penelitian yang dilakukan oleh penelitian salah satunya adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan akademik di sekolah memiliki kategori sedang. Dengan demikian, tingkat kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP sudah dapat dikatakan baik meskipun terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi yang menyebabkan kualitas belum maksimal.

Menurut (Kotler, 2005) kualitas layanan akademik dapat dikatakan baik apabila memenuhi 5 indikator diantaranya *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), dan *Reliability* (kehandalan). Indikator tersebut dicerminkan oleh SMA Pembangunan Laboratorium dalam bentuk kelengkapan sarana dan prasarana, sikap dan penampilan tenaga administrasi serta pemberian pelayanan yang adil, efektif, dan efisien. Tingginya kualitas layanan akademik yang diberikan maka berakibat tinggi pula dampak atau manfaat yang didapatkan baik untuk individu pemberi pelayanan maupun peserta didik. Kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan

Laboratorium UNP berada dalam kategori sedang karena adanya pengaruh dari indikator *assurance*, *Empathy*, dan *reliability*.

Kualitas layanan akademik yang baik menjadi salah satu upaya sekolah dalam meraih kepuasan peserta didik. Melalui hal tersebut dapat dinyatakan keberadaan kategori sedang untuk kualitas layanan akademik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP bukan berarti sekolah kurang memberikan layanan akademik yang berkualitas, namun terdapat faktor lain yang menjadikan kualitas layanan tersebut belum maksimal.

2. Tingkat Kualitas Layanan Informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP

Berdasarkan hasil terkait tingkat kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan informasi memiliki kategori tinggi karena item pernyataan X1 yang menyatakan bahwa *website* sekolah menyediakan informasi yang akurat, X5 yang menyatakan bahwa *website* sekolah memberikan informasi yang lengkap dan detail, dan X10 yang menyatakan *website* sekolah menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dimengerti dengan nilai X1 sebesar 0,339, X5 sebesar 0,349, dan X10 sebesar 0,361. Hal tersebut yang menjadikan kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada dalam kategori tinggi. Layanan informasi yang berkualitas adalah layanan yang menyediakan informasi yang *up to date*, akurat, relevan, mudah dipahami, dan berguna bagi pihak yang membutuhkan (Seddon, 1997). Tingginya kualitas layanan informasi yang disediakan disebabkan karena SMA Pembangunan Laboratorium hampir memenuhi seluruh indikator kualitas layanan informasi. Lembaga pendidikan yang menyediakan layanan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Kualitas layanan informasi yang tinggi dapat dilihat melalui sekolah yang selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas layanannya untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Hasil yang dimaksud adalah prestasi sekolah dalam memenuhi kebutuhan

informasi peserta didik, sehingga menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik sebagai pengguna layanan. Apabila peserta didik merasa puas terhadap layanan maka akan meningkatkan citra baik sekolah. Namun, apabila layanan informasi yang diberikan sekolah memiliki kualitas rendah maka kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan diberikan akan menurun sehingga berdampak pula pada menurunnya citra baik sekolah.

Sejalan dengan hal tersebut, kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP dapat dilihat melalui indikator kualitas layanan informasi tersebut. Menurut (DeLone, W., & McLean, 2003) kualitas layanan informasi dapat diukur berdasarkan empat indikator yang meliputi akurat, relevansi, kelengkapan informasi, dan penyajian informasi yang mudah dipahami. Dapat dilihat bahwa SMA Pembangunan Laboratorium UNP sudah berupaya memberikan informasi dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan peserta didik secara optimal. Selain itu, tingginya kualitas layanan informasi akan memudahkan sekolah juga dalam memberikan informasi kepada peserta didiknya. Melalui hasil penelitian terkait rata-rata tingkat kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP dapat dilihat apabila sekolah tetap menyediakan kualitas layanan informasi yang tinggi maka akan membawa dampak positif khususnya dalam memenuhi kepuasan dan peningkatan citra baik sekolah.

3. *Tingkat Kepuasan Peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP*

Berdasarkan hasil pengujian terkait tingkat kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik berada dalam kategori sedang karena pada item pernyataan X1 menyatakan bahwa tenaga administrasi memberikan arahan tentang proses administrasi kepada peserta didik, X12 menyatakan bahwa berkas-berkas penting disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari,

dan X15 menyatakan bahwa *website* sekolah didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah. Hal tersebut yang menjadi pengaruh tingkat kepuasan peserta didik di sekolah tergolong baik ditunjukkan dengan item pernyataan X1 memiliki nilai 0,344, X12 memiliki nilai 0,351, dan X15 memiliki nilai 0,354.

Menurut (Kotler, P., & Keller, 2009) kepuasan merupakan perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang diberikan. Dalam hal ini, kepuasan peserta didik merupakan perasaan masing-masing individu yang muncul setelah melakukan perbandingan antara harapan peserta didik terhadap kualitas layanan dengan hasil yang diberikan sekolah. Setiap peserta didik tentunya memiliki kriteria kepuasan masing-masing. Menurut (Kotler, 2005) kepuasan dapat diukur berdasarkan prosedur pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Untuk dapat memenuhi kepuasan peserta didik, sekolah harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan peserta didik, mengetahui proses dalam pengambilan keputusan, membangun citra lembaga, dan membangun pemahaman akan pentingnya memenuhi kepuasan peserta didik.

Tingkat kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada dalam kategori sedang dipengaruhi oleh indikator prosedur pelayanan dan keamanan pelayanan. Kepuasan peserta didik berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan peserta didik terutama dalam hal pelayanan. Kepuasan berperan penting dalam keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Kategori sedang yang dimiliki oleh SMA Pembangunan Laboratorium UNP bukan berarti bahwa sekolah tidak memenuhi kepuasan peserta didik, melainkan terdapat faktor lain yang menjadi pengaruh kepuasan peserta didik di sekolah tersebut.

4. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP.*

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan

peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamsah pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng” yang mana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan. Sebagaimana konsep *Customer Relationship Management* (CRM), dimana CRM merupakan hubungan kerjasamadaling menguntungkan yang tercipta antara lembaga pendidikan dengan pelanggan pendidikan. Dalam hal ini, hubungan kerjasama tercipta karena pemberian layanan akademik pada peserta didik. Apabila sekolah memberikan layanan akademik yang unggul, maka akan menciptakan kepuasan bagi peserta didik sehingga tercipta hubungan saling menguntungkan antara keduanya.

SMA Pembangunan Laboratorium UNP berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada peserta didiknya. Berbagai bentuk pemberian pelayanan administrasi akademik yang diberikan sekolah diantaranya yaitu terkait sikap dan penampilan tenaga administrasi, pemenuhan sarana dan prasarana kebutuhan administrasi, efektifitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Dengan layanan administrasi akademik yang berkualitas, peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP merasa puas dengan layanan tersebut. Hubungan yang signifikan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan peserta didik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mereka dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik yang disediakan oleh sekolah. Kualitas layanan ini mencakup berbagai bentuk layanan administratif yang dibutuhkan peserta didik untuk mendukung kegiatan akademik. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik

di SMA Pembangunan Laboratorium UNP.

5. *Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP.*

Hasil pengujian pada menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Hasil penyebaran angket *google form* yang disebar kepada sejumlah 241 responden memberikan hasil bahwa kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didiknya. Kualitas layanan informasi merupakan hasil perbandingan antara keinginan pengguna terhadap layanan informasi dengan yang mereka terima (Seddon, 1997). Kualitas layanan informasi merupakan bentuk perilaku yang dihasilkan pada saat memberikan pelayanan. Lembaga pendidikan memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, sehingga terdapat pengaruh antara kualitas layanan informasi yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Amarin et al., 2021 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Sistem informasi dapat dikatakan efisien apabila dapat mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi tentang kebutuhan akademik. Kemudahan peserta didik dalam memperoleh informasi akan meningkatkan kualitas layanan informasi yang diterima oleh peserta didik. Terciptanya kualitas layanan informasi yang prima maka akan berdampak secara langsung terhadap kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Dalam konteks *Customer Relationship Management* (CRM), kualitas layanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Strategi CRM bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara lembaga pendidikan dan pelanggan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Dengan demikian, apabila sekolah

memberikan layanan informasi yang berkualitas maka akan tercipta kepuasan pada peserta didik sehingga tertarik untuk menggunakan jasa pendidikan secara berkelanjutan. Dengan mengutamakan kebutuhan peserta didik, maka akan terjalin hubungan jangka panjang antara sekolah dengan peserta didik sehingga dapat meningkatkan kepuasan maksimum peserta didik.

Berdasarkan paparan tersebut, kepuasan peserta didik dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP, yang mendukung teori yang sudah ada serta hasil penelitian terdahulu. Pengaruh ini ditinjau dari aspek yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Jika sekolah meningkatkan kualitas layanan akademiknya, dapat diasumsikan bahwa layanan akademik yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan peserta didik yang tinggi.

6. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan siswa di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Temuan ini diperkuat oleh teori (Kotler, 2005), yang menyatakan bahwa tingginya kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau siswa. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat meningkat karena layanan yang unggul dan konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini sejalan dengan teori tersebut, dimana kualitas layanan akademik dan informasi memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa.

Kualitas layanan dinyatakan lebih tinggi dari tingkat harapan. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan dan kebutuhan peserta didik, SMA Pembangunan Laboratorium berupaya secara optimal dalam memberikan layanan yang berkaitan dengan administrasi akademik dan sistem informasi. Untuk mendapatkan kepuasan

dari peserta didik, SMA Pembangunan Laboratorium UNP menyediakan layanan akademik yang berkualitas dengan memperhatikan indikator-indikator pengukuran diantaranya yaitu berwujud (*tangible*) yang berkaitan dengan sarana prasarana kebutuhan administrasi serta penampilan tenaga administrasi, daya tanggap (*responsiveness*) yang berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian layanan, jaminan (*assurance*) yang berkaitan dengan sikap tenaga administrasi serta pemberian arahan, empati (*emphaty*) yang berkaitan dengan perhatian terhadap peserta didik, dan kehandalan (*reliability*) yang berkaitan dengan bidang kerja tenaga administrasi. Disamping itu, untuk mendapatkan kepuasan pelanggan sekolah juga menyediakan layanan informasi yang berkualitas berdasarkan keakuratan informasi, relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna, kelengkapan sistem informasi dalam menyediakan informasi terkait sekolah, dan kemudahan dalam pencarian informasi. Peserta didik yang mudah mendapatkan informasi akan merasakan peningkatan kualitas layanan yang diterima. Hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan peserta didik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMA Pembangunan Laboratorium UNP didukung oleh kualitas layanan akademik dan informasi yang disediakan oleh sekolah.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP” dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kualitas layanan akademik berada dalam kategori sedang. Hal tersebut dikarenakan mendapatkan pengaruh dari indikator *assurance*. Hasil analisis mengenai tingkat kualitas layanan informasi di SMA Pembangunan Laboratorium UNP berada dalam kategori tinggi karena hampir seluruh indikator kualitas layanan informasi terpenuhi. Artinya, SMA Pembangunan

Laboratorium UNP menyediakan kualitas layanan informasi yang tinggi. Hasil analisis terkait tingkat kepuasan peserta didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP menunjukkan tingkatan sedang yang dipengaruhi oleh indikator prosedur pelayanan dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh kualitas layanan akademik (X_1) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. Hasil analisis pada variabel kualitas layanan informasi (X_2) terhadap kepuasan peserta didik (Y) menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amarin et al., 2021 yang menyatakan bahwa kualitas layanan informasi memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel kualitas layanan akademik (X_1) dan kualitas layanan informasi (X_2) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y).

Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti pada pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut :

1. Kepala SMA Pembangunan Laboratorium UNP diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan yang dirasa kurang pada layanan informasi terutama dalam mengupdate *website* sekolah dengan menyediakan informasi terbaru yang berkaitan dengan program dan kegiatan sekolah, meningkatkan serta mempertahankan kualitas layanan akademik agar peserta didik merasakan kepuasan atas layanan tersebut dan dapat mempertahankan hubungan baik jangka panjang dengan konsumen.
2. Peserta didik perlu mengkomunikasikan informasi dengan jelas kepada staf layanan akademik untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan sesuai harapan. Mereka juga harus mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh staf tersebut untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, disarankan untuk berinteraksi dengan sopan dan ramah kepada staf

layanan akademik saat meminta data atau informasi, serta memiliki kesadaran yang baik jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam mendapatkan informasi karena staf tersebut melayani banyak peserta didik dengan kebutuhan yang beragam.

3. Bagi tenaga kependidikan atau staf layanan akademik, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan akademik serta layanan informasi sekolah. Pentingnya menunjukkan sikap empati dan kesediaan tulus dalam membantu peserta didik dalam segala urusan administrasi menjadi fokus utama. Digitalisasi layanan juga ditekankan melalui perbaikan *website* sekolah untuk memenuhi kebutuhan informasi dan administrasi peserta didik, sehingga mereka dapat mengakses informasi dengan mudah.
4. Bagi peneliti lain, penelitian ini hanya terbatas pada SMA Pembangunan Laboratorium UNP, sehingga penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan atau melibatkan sekolah-sekolah lain di Kota Padang. Dengan demikian, pandangan yang lebih luas terkait kualitas layanan yang perlu diperbaiki dapat diperoleh, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan bersaing dengan sekolah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W dan Creswell, D. J. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 5, 320–328.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 da). Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusumawati, E. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Pada Industri Pendidikan: Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.1385>
- Kusumawati, E., Muhammadiyah, U., Hamka, P.,

Foniari Anggoro Utomo & Aditya Chandra Setiawan, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Layanan Informasi Melalui Strategi Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Pembangunan Laboratorium UNP

- & Ernakusumawatiuhamkaacid, I. (2021). *Implementasi Customer Relationship Management pada Industri Pendidikan : Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata*. 3(1), 1–8.
- Muhidin. (2011). *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur Dalam Penelitian (Cet. 2)*. Bandung : Pustaka Setia.
- Riduwan. (2008). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian* (Warsiman (ed.)). Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis Lengkap dengan Aplikasi SPSS 14*. ALFABETA.
- Saputra, L. S. (n.d.). *Berbasisan Web Pada Lembaga Pendidikan Bahasa*. 3(9), 110–117.
- Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the Delone and Mclean's Model of is Success.No Title. *Information System Research*, Vol. 8, 240–250.
- Segala Syaiful. (2013). *Etika & Moralitas Pendidikan Peluang dan Tantangan*. Jakarta, Kencana Prenadamedia Group.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Setiawan Singgih, J. D. A. (2022). *The Influence of Akademik Service Quality on Student*. 1(2), 18–25.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tamsah, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng*. 3(2), 100–109. <https://doi.org/10.37531/yum.v11.24>