

BAB 2

TINJAUAN TEORI

2.1 Paradigma Pembelajaran Biologi

Mata pelajaran IPA sebagai proses pembelajaran yang menekankan pada pemberian pengalaman langsung untuk mengembangkan kompetensi agar menjelajahi dan memahami alam sekitar secara ilmiah. Pendidikan biologi diarahkan untuk inquiry dan berbuat sehingga dapat membantu peserta didik untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang alam sekitar. Oleh karena itu pembelajaran biologi menekankan pada pemberian pengalaman belajar secara langsung melalui penggunaan dan pengembangan keterampilan proses dan sikap ilmiah (Elfis, 2010).

Pada pembelajaran IPABiologi yang menekankan pada konsep yang terjadi di alam, harus bisa selalu sinkron dengan keadaan yang terjadi pada alam sesungguhnya. Substansi materi dalam mata pelajaran IPABiologi banyak memberikan pengalaman pada siswa untuk memahami gejala alam di sekitarnya, sehingga diperlukan penyesuaian model pembelajaran serta media pembelajaran yang tepat untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Keberhasilan suatu pembelajaran Biologi tidak lepas dari kondisi dan pengalaman siswa. Berhasil atau gagalnya pencapaian tujuan pendidikan amat tergantung dari proses belajar dan mengajar yang dialami siswa dan pendidik baik ketika para siswa itu di lingkungan sekolah maupun di lingkungan keluarganya sendiri (Sagala, 2010).

Pengalaman pengalaman yang diterima siswa setiap hari akan menghasilkan suatu pembelajaran yang bersifat kontekstual. Pembelajaran ini akan sangat bermakna bagi siswa sehingga hasil pembelajaran akan ber-kesan lebih kuat. Dilihat dari kebutuhan secara khusus pada pembelajaran Biologi, seharusnya sekolah lebih memiliki kualitas pembelajaran yang bagus dibandingkan dengan lembaga bimbingan belajar non-formal. Dikarenakan pada sekolah formal memiliki jam belajar yang lebih leluasa dan fasilitas laboratorium yang bisa menunjang pembelajaran sains secara utuh. Namun mayoritas siswa masih membutuhkan bimbingan belajar biologi secara non-formal pada lembaga bimbingan belajar. Surya(2004) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar yaitu : (1) imbalan hasil belajar, (2) rasa aman dalam belajar, (3) kondisi belajar yang memadai, (4) kesempatan untuk memperluas diri, (5) hubungan pribadi. Herzberg dalam teori dua faktor yang dikutip oleh

Kenneth N. Wexley dan Gary AYukl dalam bukunya “*Organizational Behavior and Personnel Psycology*” yang diterjemahkan oleh Shobarudidin (2002) mengemukakan bahwa karakteristik kepuasan pekerjaan yang relevan dengan kebutuhan-kebutuhan urutan lebih tinggi seseorang serta perkembangan psikologisnya mencakup pekerjaan itu sendiri menarik, penuh tantangan, adanya kesempatan untuk berkembang, penghargaan, dan tanggung jawab”.

Biologi sebagai salah satu bidang IPA menyediakan berbagai pengalaman belajar untuk memahami konsep dan proses sains keterampilan proses ini meliputi keterampilan mengamati, mengajukan hipotesis, menggunakan alat dan bahan secara baik dan benar dengan selalu mempertimbangkan keamanan dan keselamatan kerja, mengajukan pertanyaan, menggolongkan dan menafsirkan data, serta mengkomunikasikan hasil temuan secara lisan maupun tulisan, menggali dan memilih informasi secara faktual yang relevan untuk menguji gagasan-gagasan atau memecahkan masalah sehari-hari. Mata pelajaran biologi dikembangkan melalui kemampuan berpikir analitis, induktif dan deduktif untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan peristiwa alam sekitar. Penyelesaian masalah yang bersifat kualitatif dan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pemahaman dalam bidang matematika, fisika, kimia dan pengetahuan pendukung lainnya (Depdiknas, 2006).

Menurut Depdiknas (2006), mata pelajaran biologi bertujuan agar peserta didik memiliki kemampuan sebagai berikut: 1) membentuk sikap positif terhadap biologi dengan menyadari keteraturan dan keindahan alam serta mengagungkan kebesaran Tuhan Yang Maha Esa, 2) memupuk sikap ilmiah yang jujur, objektif, terbuka, ulet, kritis dan dapat bekerja sama dengan orang lain, 3) mengembangkan pengalaman untuk dapat mengajukan dan menguji hipotesis melalui percobaan serta mengkomunikasikan hasil percobaan secara tulisan maupun lisan, 4) mengembangkan kemampuan berpikir analitis, induktif, deduktif dengan menggunakan konsep dan prinsip biologi, 5) mengembangkan penguasaan konsep dan prinsip biologi dan saling keterkaitannya dengan IPA lainnya serta mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap percaya diri, 6) menerapkan konsep dan prinsip biologi untuk menghasilkan karya teknologi sederhana yang berkaitan dengan kebutuhan manusia, 7) meningkatkan kesadaran dan berperan serta dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Implikasi penting dalam pembelajaran biologi adalah (a) memusatkan perhatian pada berpikir atau proses mental anak, tidak sekedar pada hasilnya, (b) memperhatikan peranan inisiatif siswa, serta keterlibatannya secara aktif dalam kegiatan pembelajaran, (c) memaklumi

akan adanya perbedaan individual dalam hal kemajuan perkembangan intelektual (Piaget dalam Elfis, 2010).

2.2. Hakikat Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan perasaan senang, lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasai secukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya Team Putaka Phoenix, (2008). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya Supranto, 2011. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan menurut Manggara, 2013 (dalam sulastiyono, 2014) bahwa dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Menurut Chang dan Fisher dalam Muhammad Yasir (2017) tingkat kepuasan siswa dalam pelajaran merupakan komponen yang sangat penting bagi mereka untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan. Seorang siswa dapat dianggap puas jika ia merasa bahwa pelajaran memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini dapat memotivasi siswa untuk berupaya lebih pada pembelajaran, meningkatkan sikap positif ke arah pelajaran, dan untuk menghadiri kursus lain di masa depan.

2.2.1 Hakikat Kualitas Pembelajaran Guru

Kualitas pembelajaran menjadi hal utama yang diperhatikan serius dalam proses belajar mengajar. Pada lembaga pendidikan tentu hal ini menyangkut produk utamanya yaitu proses belajar mengajar dari guru ke siswa.

Kualitas secara umum menurut Hanafiah dan Cucu Suhana, (2009) adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono, 2000 (dalam Hanafiah dan Cucu Suhana, 2009) kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Soewarso Hardjosudarmo yang dikutip oleh arif, 2000 (dalam Hanfiah dan Cucu Suhana, 2009) bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah penilaian subjektif daripada “*costumer*”/siswa. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi “*costumer*” terhadap produk dan jasa. Adapun menurut Permadi (2000), kualitas jasa pendidikan bersifat relatif (sesuai dengan kebutuhan siswa), dan bukan bersifat *absolute*. Dengan kata lain, kualitas jasa pendidikan akan baik dan memuaskan jika sesuai atau melebihi kebutuhan para pelanggan/siswa yang bersangkutan.

Menurut Supranto, (2011) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat penampilan produk atau jasa merupakan bagian utama dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Menurut Eko Putro Widyoko (2009) kualitas pembelajaran guru IPA dapat diukur dapat diukur melalui komponen-komponen model EKOP yaitu Evaluasi Kualitas Dan Output Pembelajaran. Model ini menggunakan pendekatan penilaian proses dan hasil. Penilaian proses pembelajaran dalam hal ini disebut dengan penilaian kualitas pembelajaran, sedangkan penilaian hasil pembelajaran di batasi penilaian *output* pembelajaran. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan siswa penulis menggunakan penilaian kualitas pembelajaran yang meliputi lima komponen kualitas pembelajaran dan akan di modifikasi lagi agar sesuai dengan penelitian yang doteliti. Adapun lima komponen kualitas pembelajaran yaitu:

1. Kinerja Guru Dalam Kelas
2. Fasilitas Pembelajaran IPA
3. Iklim Kelas
4. Sikap Siswa
5. Motivasi Belajar Siswa

Selain itu ada beberapa pendapat yang berkaitan dengan lima komponen kualitas pembelajaran menurut beberapa ahli, yaitu:

1. Kinerja guru

Proses belajar mengajar dan hasil belajar siswa sebagian besar ditentukan oleh peranana dan kompetensi guru. Guru yang kompeten akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan akan lebih mampu mengelola kelasnya sehingga hasil belajar siswa berada pada tingkat optimal (User Umar, 2006).

Menurut Abdul Majid, 2005 standar kompetensi guru meliputi tiga komponen kompetensi, yaitu: pertama, komponen kompetensi pengelolaan pembelajaran yang mencakup: (1) penyusunan perencanaan pembelajaran; (2) pelaksanaan interaksi belajar mengajar; (3) penilaian peserta didik; (4) pelaksanaan tindak lanjut hasil penilaian. Kedua, komponen kompetensi pengembangan potensi yang diorientasikan pada pengembangan profesi. Ketiga, komponen kompetensi penguasaan akademik yang mencakup: (1) pemahaman wawasan kependidikan; (2) penguasaan bahan kajian akademik.

Menurut Wina Sanjaya, 2008 peran guru dalam pembelajaran yaitu: (1) guru sebagai sumber belajar, berkaitan erat dengan penguasaan materi pelajaran; (2) guru sebagai fasilitator, memahami berbagai jenis media dan sumber belajar, mempunyai keterampilan dalam suatu media, mempunyai kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan siswa; (3) guru sebagai pengelola pembelajaran; (4) guru sebagai demonstrator, adalah suatu peran untuk mempertunjukkan kepada siswa segala sesuatu yang dapat membuat siswa lebih mengerti dan memahami setiap pesan yang disampaikan; (5) guru sebagai pembimbing; (6) guru sebagai motivator; (7) guru sebagai evaluator.

Menurut Gary dan Margaret dalam Daryanto, 2010 mengemukakan bahwa guru yang efektif dan kompeten secara profesional memiliki karakteristik, antara lain kemampuan menciptakan iklim belajar yang kondusif, yaitu kemampuan interpersonal untuk menunjukkan empati dan penghargaan kepada peserta didik, hubungan baik dengan peserta didik, menerima dan memperhatikan peserta didik dengan tulus dll; kemampuan mengembangkan strategi dan manajemen pembelajaran; memiliki kemampuan memberikan umpan balik (feedback) penguatan serta memiliki kemampuan untuk peningkatan diri.

Menurut Eko Putro Widoyoko, 2009 pengertian kinerja guru dalam kelas model EKOP adalah kemampuan guru dalam menunjukkan keterampilan atau kompetensi pada waktu mengajar dikelas. Kompetensi guru yang terkait dengan pembelajaran guru dikelas meliputi : (1) mengaitkan materi dengan materi yang relevan; (2) mampu menjelaskan materi dengan baik; (3) menggunakan berbagai sumber belajar. Kedua, pemahaman karakteristik siswa adapun indikatornya: (1) memahami perbedaan kemampuan siswa; (2) memahami perbedaan suku, agama, ras, dan golongan siswa dan memperlakukan secara adil; (3) menjalin hubungan yang akrab dengan siswa. Ketiga, kemampuan mengelola pembelajaran adapun indikatornya: (1) merencanakan pembelajaran; (2) mengimplementasikan teknik dan strategi pengelolaan kelas.

Keempat, penguasaan strategi pembelajaran dengan indikator. (1) menerapkan berbagai strategi pembelajaran; (2) menggunakan alat dan media pembelajaran. Kelima, kemampuan melakukan penilaian hasil belajar dengan indikator: (1) menerapkan berbagai teknik penilaian; (2) menilai hasil belajar siswa dengan objektif dan adil; (3) memberikan balikan (feedback) terhadap tugas-tugas yang dikerjakan siswa.

2. Fasilitas Pembelajaran IPA

Aspek yang sangat penting bagi kemampuan guru memiliki variasi mengajar bergantung dari ketersediaan fasilitas yang ada di kelas/sekolah, sebab sangat disadari bahwa fasilitas merupakan kelengkapan belajar yang harus ada di sekolah, fungsinya yaitu sebagai alat bantu peraga dan sumber belajar Syaiful Bahri dan Anwar Zain, 1996 (dalam Pupuh Fathurrohman dan Sobry Sutikno, 2007).

Menurut Eko, 2009 fasilitas pembelajaran adalah segala sesuatu yang memudahkan proses pembelajaran yang meliputi: (1) kondisi ruang belajar beserta perabotnya, (2) kelengkapan media pembelajaran (gambar, handout, buku), (3) kondisi media pembelajaran IPA, (4) kelengkapan buku-buku maupun sumber-sumber pelajaran IPA.

3. Iklim Kelas

Menurut Pupuh dan Sobry, 2007 kelas adalah suatu lingkungan belajar yang diciptakan berdasarkan kesadaran kolektif dari suatu komunitas siswa yang realtif memiliki tujuan yang sama.

Iklim kelas merupakan salah satu indikator penting yang berpengaruh terhadap kualitas pembelajaran. Dikatakan Aman dan Dyah Kumala Sari (2008)

dijelaskan bahwa iklim pembelajaran yang kondusif antara lain dapat mendukung: (1) interaksi yang bermanfaat diantara peserta didik, (2) memperjelas pengalaman-pengalaman guru dan peserta didik, (3) menumbuhkan semangat yang memungkinkan kegiatan-kegiatan di kelas berlangsung baik, dan (4) mendukung saling pengertian antara guru dan peserta didik. Berdasarkan pendapat tersebut jelas bahwa iklim kelas sangat berpengaruh terhadap kualitas pembelajaran, dan pada gilirannya berarti berpengaruh juga terhadap hasil pembelajaran.

Menurut Eko, 2009 iklim kelas dalam model EKOP adalah segala situasi yang muncul akibat hubungan antara guru IPA dan siswa atau hubungan antar- siswa yang menjadi ciri khusus dari kelas mata pelajaran IPA dan pengaruhnya terhadap proses belajar, adapun indikatornya yaitu : (1) kekompakan siswa; (2) keterlibatan siswa dalam kegiatan pembelajaran IPA; (3)

kepuasan siswa selama mengikuti pembelajaran IPA; (4) dukungan guru IPA dalam kegiatan pembelajaran IPA.

4. Sikap Siswa

Menurut Edward dalam Arman dan Dyah Kumala Sari, 2008 sikap dinyatakan sebagai derajat afeksi baik positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek psikologis. Adapun yang dimaksud dengan objek psikologis adalah sembarang simbol, ungkapan, pribadi (person), slogan, lembaga (institusi), cita-cita atau ide, norma-norma, nilai-nilai dimana terhadapnya setiap orang dapat berbeda tingkat afeksinya, baik positif maupun negatif.

Jika sikap terbentuk dari hasil proses belajar mengajar, maka sikap tersebut memiliki komponen yang meliputi kognitif, afektif, dan konatif. Ketiga domain ini memiliki hubungan yang erat, terlebih lagi dalam proses belajar mengajar, sehingga dapat mengetahui kognisi dan perasaan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Komponen aspek kognitif merupakan representasi dari apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap. Sikap merupakan komponen internal yang berperan sekali dalam mengambil tindakan, lebih-lebih bila terbuka berbagai kemungkinan untuk bertindak (W.S. Winkel, 2004).

Menurut Abdul Majid, 2005 penilaian sikap dalam berbagai mata pelajaran dapat dilakukan berkaitan dengan berbagai objek sikap sebagai berikut: (1) sikap terhadap mata pelajaran; (2) sikap terhadap proses pembelajaran; (3) sikap terhadap materi dari pokok-pokok bahasan yang ada; (4) sikap berhubungan dengan nilai-nilai tertentu yang ingin ditanamkan dalam diri siswa melalui materi tertentu; (5) sikap berhubungan dengan kompetensi afektif lintas kurikulum.

Pengertian sikap siswa dalam model EKOP yang dikemukakan oleh Eko Putro Widoyoko, (2009) merupakan derajat afeksi positif atau negatif siswa terhadap pembelajaran IPA, khususnya materi IPA yang dapat diukur menggunakan tiga indikator, yakni: (1) pemahaman dan atau keyakinan manfaat pelajaran IPA (kognisi); (2) rasa senang dalam menghadapi pelajaran IPA (afeksi); (3) kecenderungan bertindak (konasi) dalam menghadapi pembelajaran IPA.

5. Motivasi belajar siswa

Dalam Pupuh Fathurrohman dan Sobry Sutikno, 2007 dijelaskan bahwa dalam kegiatan belajar motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menjamin

kelangsungan dan memberikan arah kegiatan belajar sehingga diharapkan tujuan yang ada dapat dicapai.

Menurut Nanang Hanafiah dan Cucu Suhana, 2009 motivasi belajar merupakan kekuatan, daya pendorong atau alat pembangun kesediaan dan keinginan peserta didik untuk belajar secara aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan dalam rangka perubahan perilaku, baik dalam aspek kognitif, maupun psikomotor.

Tinggi rendahnya motivasi belajar siswa dapat dilihat dari indikator motivasi s itu sendiri, mengukur motivasi belajar dapat diamati dari sis-sisi berikut: 1) durasi belajar, yakni seberapa lama penggunaan waktu peserta didik untuk melakukan kegiatan belajar; 2) sikap terhadap belajar, yakni kecendrungan prilakunya terhadap belajar apakah senang, ragu, atau tidak senang; 3) frekuensi belajar, yakni seberapa sering kegiatan belajar itu dilakukan; 4) konsistensi terhadap belajar, yakni ketetapan peserta didik terhadap pencapaian pembelajaran; 5) kegigihan dalam belajar, yakni keuletan dan kemampuannya dalam mensiasati dan memecahkan masalah dalam rangka pencapaian tujuan pembelajaran; 6) loyalitas terhadap belajar, yakni kesetiaan dan berani mempertaruhkan biaya, tenaga, dan pikirannya secara optimal untuk mencapai tujuan pembelajaran; 7) visi dalam belajar, yakni dapat diukur dengan prestasi belajar (Nanang Hanafiah dan Cucu Suhana, 2009).

Dalam model EKOP motivasi belajar di fokuskan pada motivasi berprestasi yang diartikan sebagai dorongan dalam diri siswa untuk belajar, mengerjakan tugas-tugas, memecahkan masalah maupun mempelajari kompetensi tertentu dalam mata pembelajaran IPA dengan sebaik-baiknya berdasarkan standar keunggulan dengan ciri-ciri: Pertama , berorientasi pada keberhasilan, dengan indikator: 1) sensitif dengan hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan prestasi unggul; 2) kegiatan-kegiatan untuk mencapai prestasi unggul. Kedua, antisipasi kegagalan dengan indikator: 1) cermat dalam menentukan target prestasi; 2) usaha dalam menanggulangi berbagai penghambat pencapaian keberhasilan. Ketiga, inovatif dengan indikator: 1) menemukan suatu cara yang lebih singkat dan lebih mudah; 2) menyukai tantangan, baik dari dalam maupun dari luar. Keempat, tanggung jawab, dengan indikator: 1) kesempurnaan penyelesaian tugas; 2) percaya diri dan tangguh dalam penyelesaian tugas (Eko Putro Widoyoko, 2009).

Kualitas pembelajaran dapat dilihat dari hasil penilaiannya. Sistem penilaian yang baik akan mendorong pendidik untuk menentukan strategi mengajar yang baik dalam memotivasi peserta

didik untuk belajar yang lebih baik. Sehingga siswa dapat menilai seberapa penting pembelajaran tersebut, Dengan demikian akan tercipta kualitas pelayanan pengajaran yang baik dan akan berdampak terhadap kepuasan bagi siswa.

Dari penjelasan di atas maka dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan siswa terhadap kualitas pembelajaran guru IPA di SMPN Batang Peranap penulis menggunakan lima komponen kualitas pembelajaran dalam model EKOP dan akan di modifikasi lagi agar sesuai dengan penelitian yang sedang penulis teliti.

2.2 Penelitian yang Relevan

1. Rimba Safitri (2013) dengan judul Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Guru di MTS Al-muttaqin Pekanbaru. Melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, mengetahui variabel-variabel mana yang memberikan kepuasan kepada siswa terhadap implikasi strategi hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan siswa MTS Al-muttaqin Pekanbaru di masa datang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa MTS Al-muttaqin Pekanbaru secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari analisis kesesuaian antara tingkat pelaksanaan pembelajaran oleh guru dengan tingkat kepentingan siswa yang memberikan hasil sebesar 98.01%.
2. Muhammad Yasir (2017) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Siswa dan Motivasi Belajar dalam Pembelajaran Kelompok (*Cooperative Learning*) dan Kaitannya dengan Hasil Belajar Akuntansi di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran kelompok pada mata pelajaran akuntansi SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru terdapat perbedaan antara kelas khusus dan kelas biasa.
3. Vanessa Nur Islamiyah (2017) dengan judul Analisis Kepuasan Siswa atas Pembelajaran oleh Guru-guru Bersertifikasi (Studi Kasus di SMA N 1 Kartasura) Tahun 2016-2017. Hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa atas pembelajaran oleh guru-guru yang telah bersertifikasi di SMAN 1 Kartasura belum memuaskan para siswa atas kinerja yang dilaksanakan guru-guru yang telah bersertifikasi selama pembelajaran berlangsung.
4. Melisa dwi anggraini (2015) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa sma negeri 1 sumberlawang kabupaten sragen tahun 2015/2016. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*

(keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible*(bukti fisik), *empathy*(empati dan *responsiveness* (daya tanggap) secara simultan terhadap kepuasan siswa.

5. Sigit ari prabowo (2015) Analisis kepuasan siswa terhadap kegiatan pembelajaran biologi pada sekolah formal dan lembaga bimbingan belajar non- formal di kota madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengamatan melalui pengisian kuisioner kepuasan belajar siswa antara di sekolah formal dan lembaga bimbingan belajar non-formaldapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar siswa relatif ditentukan oleh berbagai hal pendukung kegiatan pembelajaran.
6. Febriyanto agung nugroho (2015) Analisis tingkat kepuasan siswa terhadap implementasi sistem manajemen mutu ditinjau dari pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa belum merasa puas terhadap implementasi sistem manajemen mutu ditinjau dari kualitas