

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Objek Penelitian



Gambar 4. 1 Logo SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo

Sumber: smaplgo.sch.id

SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo merupakan Lembaga pendidikan swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Pangudi Luhur Pusat Semarang. SMA Pangudi Luhur terletak di Kecamatan Giriwoyo, Kabupaten Wonogiri. Sebagai lembaga pendidikan, sekolah ini juga mengedepankan kualitas layanan guna mendidik peserta didik dan menciptakan kepuasan siswa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun visi dan misi dari SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo, sebagai berikut:

a. Visi

Terwujudnya lulusan berkarakter dan berprestasi berlandaskan spiritualitas Allah adalah kasih.

b. Misi

- 1) Mendampingi peserta didik menjadi pribadi disiplin dengan menerapkan budaya sekolah berlandaskan semangat Allah adalah kasih.
- 2) Melaksanakan kegiatan peningkatan keimanan dan ketakwaan kepada TYME serta akhlak mulia peserta didik.
- 3) Mendampingi peserta didik menjadi pribadi berkebhinekaan global.
- 4) Melaksanakan kegiatan yang membangun budaya gotong royong.
- 5) Mendampingi peserta didik menjadi pribadi mandiri melalui berbagai kegiatan.
- 6) Melatih pribadi untuk berpikir kritis.
- 7) Melaksanakan kegiatan yang mendorong kreativitas peserta didik.
- 8) Melaksanakan kegiatan yang mendorong peserta didik meraih prestasi.
- 9) Memberikan perhatian khusus kepada kaum kecil, lemah, miskin, tersingkir, dan difabel.

2. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 100 yang disajikan dalam kategori jenis kelamin, dan kelas pada SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dikategorikan menjadi dua, yakni laki-laki dan perempuan, yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	51	51%
2.	Perempuan	49	49%
	Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih mendominasi daripada perempuan dengan jumlah laki-laki sebanyak 51 orang (51%) dan perempuan 49 orang (49%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas

Kelas yang ada di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dikelompokkan menjadi tiga, yaitu X, XI, dan XII, yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Kelas

No	Kelas	Jumlah	Persentase
1.	X	26	26%
2.	XI	30	30%
3.	XII	44	44%
	Total Responden	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa kelas XII lebih mendominasi, dan kelas XI lebih mendominasi daripada kelas X. Dengan jumlah kelas XII 44 orang (44%) lebih besar dari kelas XI dengan jumlah 30 orang (30%) dan kelas X dengan jumlah 26 orang (26%).

3. Deskriptif Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu kualitas layanan pendidikan, kepuasan siswa, dan *gender* sebagai variabel moderasi. Dimana variabel kualitas layanan dan kepuasan diukur menggunakan *first order* dan *gender* diukur secara kategorikal. Adapun masing- masing item pertanyaan dan deskripsi statistik berupa *min*, *max*, *mean*, dan standar deviasi dari masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 *Descriptive Statistic*

Item	Item Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
XT1	SMA Pangudi Luhur St. Vincentius memiliki ruang kelas yang nyaman	100	1	5	3.750	0.805
XT2	Apakah fasilitas di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sudah menarik dan mendukung pembelajaran	100	1	5	3.490	0.831
XT3	Apakah guru dan karyawan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo berpakaian rapi	100	1	5	4.110	0.847
XT4	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memiliki kebersihan sekolah yang baik	100	1	5	3.930	0.840
XT5	Apakah area parkir di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sudah diatur dengan baik dan memadai	100	1	5	3.780	0.855
XT6	Kebersihan kamar mandi di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sudah terjaga	100	1	5	3.780	0.844
XR1	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memiliki prosedur pelayanan yang cepat	100	1	5	3.590	0.814

Item	Item Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
XR2	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo menangani permasalahan dan urusan administrasi dengan cepat	100	1	5	4.200	0.762
XR3	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sangat bisa diandalkan	100	1	5	3.770	0.786
XR4	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	100	1	5	3.540	0.842
XR5	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo menyimpan catatan layanan jasanya secara akurat	100	1	5	3.810	0.821
XRE1	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memiliki penasehat akademik dalam melayani siswa	100	1	5	3.700	0.900
XRE2	Apakah Anda mendapat layanan yang cepat tanggap dari SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo	100	1	5	3.830	0.825
XRE3	Apakah kompetensi yang dimiliki guru dalam menjawab pertanyaan siswa sudah sesuai dengan yang diharapkan	100	1	5	3.950	0.792
XRE4	Apakah Anda akan merasa baik-baik saja ketika guru atau karyawan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo tidak melayani	100	1	5	3.920	0.783

Item	Item Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
	Anda tepat waktu karena sibuk					
XA1	Apakah kemampuan para guru dalam menyampaikan materi pembelajaran sudah sesuai dengan yang diharapkan	100	1	5	3.810	0.771
XA2	Apakah Anda merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi administrasi dengan karyawan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo	100	1	5	3.850	0.817
XA3	Apakah sikap guru maupun karyawan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan	100	1	5	3.680	0.798
XA4	Apakah ada jaminan nilai UTS/UAS/Ujian lainnya diberikan secara tepat waktu	100	1	5	3.790	0.778
XA5	Apakah guru SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo selalu datang tepat waktu untuk mengajar di kelas	100	1	5	3.810	0.784
XA6	Apakah SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo masih menerapkan kedisiplinan di sekolah	100	1	5	3.920	0.821
XE1	Apakah guru dan karyawan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memberikan perhatian khusus kepada siswa yang bermasalah	100	1	5	3.910	0.826

Item	Item Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
XE2	Apakah Anda merasa bahwa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo membantu Anda dalam mengontrol masa pendidikan	100	1	5	3.890	0.823
XE3	Anda tidak bisa mengharapkan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo mempunyai jam operasional sesuai dengan keinginan Anda	100	1	5	3.810	0.784
YKP1	Apakah Anda setuju bahwa kualitas layanan yang baik, maka juga akan meningkatkan kepuasan seseorang	100	1	5	4.120	0.852
YKP2	Apakah kualitas layanan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sudah sesuai dengan harapan Anda	100	1	5	3.560	0.779
YKP3	Apakah Anda merasa puas dengan kualitas layanan yang ada di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo	100	1	5	3.550	0.865
YMB1	Apakah Anda akan mengunjungi SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo setelah lulus dari SMA	100	1	5	3.880	0.930
YKM1	Apakah Anda akan dengan puas untuk menyampaikan ke teman Anda bahwa Anda merupakan lulusan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo	100	1	5	3.670	1.049

Item	Item Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
YKM2	Apakah Anda akan merekomendasikan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo kepada saudara Anda	100	1	5	3.880	0.840
YKM3	Apakah Anda akan merekomendasikan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo kepada masyarakat umum	100	1	5	3.760	0.896

Sumber: Data Diolah, 2024

Keterangan

T : Tangibility

R : Reliability

RE : Responsiveness

A : Assurance

KP : Kepuasan

MB : Minat Berkunjung

KM : Ketersediaan Merekomendasi

E : Emphaty

Hasil dari tabel 4.3 tersebut, data yang didapatkan dalam penelitian juga dikatakan memiliki sebaran data yang baik, yang bisa dilihat dari nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-ratanya.

4. Uji Instrumen Penelitian

Pada uji instrumen penelitian ini, terdapat dua pengujian yaitu uji validitas dan reliabilitas. Berikut tabel hasil pengujiannya:

a. Uji Validitas

1) Validitas Konvergen

Validitas konvergen merupakan validitas dimana item-item yang mengukur konstruk yang sama akan saling berasosiasi. Validitas konvergen dapat terpenuhi apabila nilai AVE tiap variabel $\geq 0,5$ (Hamid & Anwar, 2019).

Tabel 4. 4 Tabel Validitas Konvergen

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Layanan Pendidikan	0.553
Kepuasan Siswa	0.643

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk validitas konvergen dari variabel kualitas layanan dapat terpenuhi dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah $0,553 \geq 0,5$ dan variabel kepuasan memiliki nilai AVE $0,643 \geq 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini mempunyai tingkat validitas yang baik.

2) Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah validitas dimana item-item yang mengukur konstruk yang berbeda tidak akan saling berasosiasi. Dapat dikatakan valid secara diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE sebuah konstruk lebih besar dari nilai korelasi konstruk lainnya (Hamid & Anwar, 2019). Berikut tabel hasil uji validitas diskriminan:

Tabel 4. 5 Tabel Cross Loading Validitas Diskriminan

Item	Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Siswa
XT1	0.781	0.568
XT2	0.735	0.528
XT3	0.753	0.471
XT4	0.693	0.449
XT5	0.785	0.442
XT6	0.749	0.407
XR1	0.668	0.457
XR2	0.689	0.555
XR3	0.719	0.622

Item	Kualitas Layanan Pendidikan	Kepuasan Siswa
XR4	0.747	0.603
XR5	0.687	0.498
XRE1	0.774	0.431
XRE2	0.726	0.473
XRE3	0.680	0.494
XRE4	0.637	0.449
XA1	0.817	0.483
XA2	0.814	0.501
XA3	0.826	0.523
XA4	0.818	0.500
XA5	0.786	0.424
XA6	0.746	0.466
XE1	0.713	0.492
XE2	0.738	0.512
XE3	0.717	0.494
YKP1	0.469	0.732
YKP2	0.629	0.792
YKP3	0.697	0.865
YMB1	0.526	0.844
YKM1	0.429	0.840
YKM2	0.473	0.728
YKM3	0.453	0.800

Sumber: Data Diolah, 2024

Pengujian validitas diskriminan pada SmartPLS menggunakan hasil uji *cross loading* dengan ketentuan indikator harus memiliki korelasi lebih tinggi dibanding dengan variabel lainnya. Hasil dari tabel 4.5 yaitu indikator konstruk memiliki korelasi lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua pengujian validitas diskriminan indikator sudah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan menilai konsistensi sebuah alat ukur. Dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,7$ (Hamid & Anwar, 2019).

Tabel 4. 6 *Construct Reliability and Validity*

	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Kriteria
X (Kualitas Layanan Pendidikan)	0.965	0.967	Reliabel
Y (Kepuasan Siswa)	0.907	0.926	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari hasil pengujian *Construct Reliability and Validity* tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* (CA) sebesar 0,965 dan *composite reliability* (CR) sebesar $0,967 \geq 0,70$. Kemudian variabel kepuasan memiliki nilai *cronbach's alpha* (CA) sebesar 0,907 dan *composite reliability* (CR) sebesar $0,926 \geq 0,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian ini reliabel.

c. Uji *R-square*

Koefisien determinasi (*R-square*) adalah cara untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil nilai *R-square* dapat dilihat pada tabel 4.7 yang mana semakin tinggi *R-square* maka menunjukkan model yang baik (Hamid & Anwar, 2019).

Tabel 4. 7 *R-square*

	R-square	Keterangan
Kualitas Layanan		
Kepuasan Siswa	0.455	Moderate

Sumber: Data Diolah, 2024

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas layanan pendidikan berpengaruh sebesar 45,5% dan 54,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

d. Pengujian pengaruh langsung dengan SEM

Pengujian ini digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan melihat pada nilai perhitungan *path coefficients* pada pengujian *inner model*. Hipotesis dapat dikatakan terbukti atau diterima apabila *P-value* < 0,05 (Hamid & Anwar, 2019).

Tabel 4. 8 Path Coefficients

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P-Values</i>
Kualitas Layanan → Kepuasan Siswa	0.675	0.687	0.063	10.729	0.000
Gender laki-laki	0.772	0.789	0.063	12.191	0.000
Gender Perempuan	0.616	0.647	0.085	7.215	0.000

Sumber: Data Diolah, 2024

B. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian dari *path coefficient*. Syarat supaya hipotesis bisa diterima apabila nilai *original sample* bernilai positif dan nilai *P-value* < 0,05. Akan tetapi, jika *P-value* > 0,05 maka hipotesis ditolak (Hamid & Anwar, 2019).

Tabel 4. 9 Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	<i>P Value</i>	<i>Path Coefficients</i>	Keterangan	Arah Pengaruh
1.	H1	0.000	0.675	Diterima	Positif
2.	H2	0.000	0.694	Diterima	Positif

Sumber: Data Diolah, 2024

Tabel 4. 10 Moderasi Gender

No	Gender	P Value	Original Sample	Keterangan	Arah Pengaruh
1.	Laki-Laki	0.000	0.772	Diterima	Positif
2.	Perempuan	0.000	0.616	Diterima	Positif

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- Hipotesis 1 diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai *path coefficients* sebesar 0,675 dan *P-value* $0,000 < 0,05$, pengaruh keduanya positif yang dinilai dari hasil *original sample* 0,675 (positif) dan *t statistic* $10,729 > 1,96$. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal ini yaitu siswa.
- Hipotesis 2 diterima karena *gender* dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan pada nilai *path coefficients* rata-rata antara *gender* laki-laki dan perempuan yaitu sebesar 0,694 yang berarti positif dan memiliki *P-value* $0,000 < 0,05$ yang berarti *gender* dapat memoderasi kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, jika dilihat masing-masing hasil *original sampel*, laki-laki sebesar 0,772 dan perempuan sebesar 0,616, yang artinya baik laki-laki maupun perempuan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang dilihat dari nilai *P-value* $0,000 < 0,05$, *original sample* 0,772 (laki-laki) dan 0,616 (perempuan), serta *t statistic* $12,191 > 1,96$ (laki-laki) dan $7,215 > 1,96$ (perempuan).

C. Pembahasan

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo yang dimoderasi oleh *gender*. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa yang dimoderasi oleh *gender*, yang mana data tersebut diolah menggunakan software SmartPLS. Dari hasil analisis yang dilakukan, terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa yang dimoderasi oleh *gender*. Adapun pembahasannya sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Hal ini terbukti dengan adanya hasil koefisien pengaruh langsung sebesar 0,675 dan *P-value* $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Endang Siswati Prihatin dan Syahril Daud (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (dalam hal ini yaitu siswa) akan semakin tinggi

pula.

Pentingnya kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memiliki dampak yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang terdapat dalam kuesioner yang terdiri dari beberapa dimensi. Dimensi *tangibility* (bukti fisik) memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70 untuk indikator XT1 = 0,71, XT2 = 0,735, XT3 = 0,753, XT5 = 0,785, dan XT6 = 0,749 yang artinya kualitas layanan yang ada di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo terkait ruang kelas yang nyaman, fasilitas yang mendukung pembelajaran, guru dan karyawan yang berpakaian rapi, area parkir yang memadai, dan kebersihan kamar mandi yang terjaga sudah baik. Akan tetapi, untuk indikator XT4 yang memiliki nilai 0,693 kurang dari 0,70, artinya kebersihan sekolah di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo cukup baik.

Selanjutnya hasil pembahasan untuk dimensi *reliability* yang merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat, menunjukkan hasil bahwa XR1 = 0,668, XR2 = 0,689, dan XR5 = 0,687 masih memiliki nilai *cross loading* sedikit dibawah 0,70 yang artinya untuk indikator prosedur pelayanan yang cepat, penanganan permasalahan dan administrasi secara cepat, serta keakuratan dalam menyimpan catatan layanan jasa cukup baik. Namun, untuk XR3 = 0,719 dan XR4 = 0,747 sudah memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70 yang artinya untuk indikator kehandalan dan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan sudah baik.

Hasil pembahasan untuk dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil $XRE1 = 0,774$ dan $XRE2 = 0,726$ memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70 yang artinya untuk indikator adanya penasihat akademik dalam melayani siswa dan layanan yang cepat tanggap sudah baik, tapi untuk $XRE3 = 0,680$ dan $XRE4 = 0,637$ ternyata memiliki nilai *cross loading* yang sedikit berada di bawah 0,70 yang berarti untuk indikator kemampuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa dan ketika guru atau karyawan tidak memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa menunjukkan hasil cukup baik.

Dimensi *assurance* menunjukkan hasil bahwa $XA1 = 0,817$, $XA2 = 0,814$, $XA3 = 0,826$, $XA4 = 0,818$, $XA5 = 0,786$, dan $XA6 = 0,746$ sudah baik karena memiliki nilai *cross loading* lebih besar dari 0,70 yang artinya kemampuan guru dalam menyampaikan materi pembelajaran sudah sesuai, siswa merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi dengan karyawan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo, sikap guru dan karyawan ketika memberikan pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan, ketepatan waktu saat membagikan hasil nilai UTS/UAS/ujian lainnya, guru yang datang tepat waktu saat mengajar di kelas, dan masih adanya penerapan kedisiplinan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Kemudian, untuk dimensi *emphaty* menunjukkan hasil bahwa $XE1 = 0,713$, $XE2 = 0,738$, dan $XE3 = 0,717$ memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70 yang artinya ketiga indikator tersebut sudah baik.

Sedangkan untuk hasil variabel kepuasan siswa bisa dilihat dari jawaban responden berdasarkan tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasikan. Tiga indikator tersebut dibagi menjadi tujuh

item pertanyaan, yang mana untuk indikator $YKP1 = 0,732$, $YKP2 = 0,792$, dan $YKP3 = 0,865$ memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70 yang berarti siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo setuju bahwa kualitas layanan yang baik, maka juga akan meningkatkan kepuasan seseorang terhadap layanan yang diberikan, kualitas layanan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo sudah sesuai harapan, dan siswa sudah merasa puas.

Untuk indikator $YMB1$ memiliki nilai *cross loading* 0,844 lebih besar dari 0,70 yang artinya item indikator tersebut sudah baik. Dan untuk indikator $YKM1 = 0,840$, $YKM2 = 0,728$, dan $YKM3 = 0,800$ juga memiliki nilai *cross loading* di atas 0,70 yang berarti item indikator tersebut sudah baik.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas layanan memiliki indikator paling tinggi yaitu *assurance* (jaminan), dan indikator paling tinggi untuk variabel kepuasan siswa yaitu kesediaan untuk merekomendasikan.

2. Pengaruh *gender* sebagai variabel moderasi antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa *gender* dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo secara positif. Hal ini terbukti dengan adanya hasil koefisien pengaruh langsung sebesar 0,694 dan *P-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Abdullahi Abubakar Yunusa dan Irfan Naufal Umar (2021) yang menyatakan bahwa *gender* dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa. Meskipun demikian, hasil dari

penelitian yang telah dilakukan oleh Abdullahi Abubakar Yunusa dan Irfan Naufal Umar (2021) terdapat hasil yang menyatakan bahwa penilaian tingkat kepuasan yang dilakukan perempuan atas sebuah kualitas layanan yaitu berdasarkan manfaat yang dirasakan, kemudahan yang didapat atas kualitas layanan tersebut, dan niat berperilaku. Sedangkan, penilaian tingkat kepuasan yang dilakukan laki-laki terhadap kualitas layanan yang diterima berdasarkan persepsi kemanfaatan.

Gender dalam penelitian ini menjadi variabel moderasi yang dapat memengaruhi hubungan antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa. SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo baik bagi guru maupun karyawan, ketika ingin memberikan kualitas layanan yang memuaskan bisa memperhatikan lagi terkait *gender*.

Didasarkan pada data yang disebutkan, bahwa *path coefficients* memiliki nilai yang positif sehingga baik siswa laki-laki dan perempuan memiliki pengaruh yang signifikan, meskipun memiliki perbedaan aspek yang mendasari penilaian terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan siswa, terutama dalam hal jasa yang ditawarkan oleh SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Ketika siswa baik laki-laki maupun perempuan mendapatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapannya, maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini disebabkan karena siswa laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan persepsi, siswa laki-laki lebih cepat merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterima, sedangkan siswa perempuan cenderung memerlukan lebih banyak perhatian dan lebih menilai berdasarkan kualitas interaksi dengan guru (Syarkowi,

A dkk, 2023).

Oleh karena itu, guru maupun karyawan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo lebih memperhatikan terkait keinginan maupun kebutuhan siswa sesuai dengan *gender*, karena laki-laki dan perempuan memiliki sudut pandang yang berbeda terhadap sebuah produk maupun jasa yang mana hal ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rinawati dkk (2022) yang menyatakan bahwa sebuah instansi harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai *gender* karena terdapat perbedaan karakteristik pelanggan. Maka dari itu, ketika sebuah instansi memperhatikan hal tersebut dan mampu memberikan kualitas layanan yang baik, maka akan mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL
YOGYAKARTA