



# Journal Economic Insights

Journal homepage: <https://jei.uniss.ac.id/>  
ISSN Online : 2685-2446

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok Terhadap Kepuasan Santri Pondok Modern Selamat Kendal

Umi Hani<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup>Universitas Selamat Sri

<sup>(1)</sup> umihani642@gmail.com

### INFO ARTIKEL ABSTRAK

#### Riwayat Artikel:

Diterima pada 22 August 2022

Disetujui pada 30 Januari 2023

Dipublikasikan pada 31 Januari 2023

#### Kata Kunci:

Kualitas pelayanan, fasilitas, citra pondok, santri

*Tujuan penelitian ini untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra Pondok terhadap kepuasan santri. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah Santri Pondok Modern Selamat Kendal sebanyak 89 responden dengan metode penelitian accidental sampling.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.475 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988, Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2829 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988, Citra Pondok tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.829 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988, sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5.945 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.71. Koefisien determinasi dengan Adjusted R Square sebesar 0,144 yang menunjukan bahwa 14,4%, kepuasan santri dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok sedangkan sisanya sebesar 86,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.*

## PENDAHULUAN

Pondok Modern Selamat Kendal merupakan pondok yang mengutamakan pendidikan akademik dan religi. Dengan menerapkan peserta didik dan para guru tinggal di asrama yang berada dalam satu lingkungan yang sama dengan sekolah. Oleh karena itu, guru lebih mudah mengontrol perkembangan karakter santri selama 24 Jam. Dalam pelaksanaannya aktivitas santri diprogramkan, diatur dan dijadwalkan dengan jelas dengan di dukung tersedianya sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan santri. Untuk tetap bisa bertahan dan diminati masyarakat, Pengelola Pondok harus mampu bersaing dengan menciptakan strategi – strategi khusus agar santri tersebut betah dan tidak berpindah ke pondok yang lain.

Hal yang paling utama yang harus dilakukan adalah dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dalam hal ini santri. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena konsumen akan loyal terhadap jasa yang diberikan dan memutuskan melakukan pembelian secara terus – menerus (Yamit, 2005). Menurut (Parasuraman et al., 2005) kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*).

Inti dari kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Biasanya konsumen dalam menggunakan layanan jasa akan membanding-bandingkan harga, memilih layanan jasa yang harga dasarnya murah, memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya atau berbagai alasan lainnya.

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Menurut (Gie The Liang, 2006) Fasilitas adalah segenap kebutuhan yang di perlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk membuat konsumen puas. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (Hidayat et al., 2013). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung (Haryanto, 2013)

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan santri selain Kualitas Pelayanan dan Fasilitas adalah Citra Institusi. Citra adalah gambaran tentang sesuatu. Menurut (Kotler, 1995) mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Jika obyek itu organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut.

Semakin banyaknya Pondok Pesantren di Kabupaten Kendal yang menerapkan pola yang sama membuktikan bahwa persaingan semakin ketat dibuktikan dengan semakin banyaknya Pondok Pesantren yang memiliki pendidikan formal.

Besarnya harapan wali santri dalam menitipkan anaknya untuk menuntut ilmu agama maupun pendidikan akademik, membuat para wali santri sangat detail dalam memilih Pondok Pesantren yang akan dapat mewujudkan keinginan mereka, Sehingga tugas Pengelola Pondok perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi fasilitas

yang ada dengan baik. Dengan dasar itulah, maka peneliti akan meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok Terhadap Kepuasan Santri Pondok Modern Selamat Kendal”**.

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berarti jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah santri pada Pondok Modern Selamat Kendal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 89 responden. Teknik analisis yang digunakan antara lain: Analisis karakteristik responden, Uji kualitas data meliputi uji Validitas dan uji Reliabilitas. Uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas, Uji Multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Analisis Regresi Linier Berganda. Uji Hipotesis meliputi uji persial (T), uji simultan (F) dan uji koefisien determinasi( $R^2$ )

## HASIL

### 1. Analisis karakteristik responden

Tabel 1  
Uji Analisis Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	35	39,0	39,0	39,0
	Perempuan	54	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2022.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana paling banyak responden berjenis kelamin pria 35 orang (39%) dan berjenis kelamin wanita 54 orang (61%)

### 2. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Tabel 2  
Uji Validitas

Variabel	Instrumen Penelitian	r – hitung	r – tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,689	0,208	Valid
	X1.2	0,610	0,208	Valid
	X1.3	0,552	0,208	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,657	0,208	Valid
	X2.2	0,411	0,208	Valid
	X2.3	0,513	0,208	Valid
	X2.4	0,587	0,208	Valid
	X2.5	0,538	0,208	Valid
Citra Pondok (X3)	X3.1	0,707	0,208	Valid
	X3.2	0,451	0,208	Valid
	X3.3	0,693	0,208	Valid
	X3.4	0,582	0,208	Valid
	X3.5	0,693	0,208	Valid
	X3.6	0,465	0,208	Valid
Kepuasan Santri (Y)	Y1	0,798	0,208	Valid
	Y2	0,713	0,208	Valid
	Y3	0,793	0,208	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Didapatkan hasil keseluruhan indikator dinyatakan valid, karena nilai r hitung pada masing-masing pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,208.

#### b. Uji Reliabilitas

Tabel 3  
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	≥ 0.6	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,685	≥ 0.6	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,695	≥ 0.6	Reliabel
Citra Pondok (X3)	0,741	≥ 0.6	Reliabel
Kepuasan Santri (Y)	0,810	≥ 0.6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Didapatkan hasil keseluruhan indikator dinyatakan reliabel, karena Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 dan tingkat reliabilitas tinggi.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas.

Tabel 4  
Uji Normalitas

One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	89
Normal Parameters <sup>a,b</sup> Mean	0E-7
Std. Deviation	.66392862
Most Extreme Differences Absolute	.058
Positive	.057
Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z	.549
Asymp. Sig. (2-tailed)	.924

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dapat dilihat bahwa nilai signifikan dibagian *kolmogorov* sebesar 0,924 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini data distribusi normal, karena nilai signifikansi  $0,924 > 0,05$

#### b. Uji Multikolinieritas

Tabel 5  
Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Fasilitas	.965	1.036
	Citra Pondok	.988	1.013
		.976	1.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dapat dilihat bahwa nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6  
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.511	.378		1.353	.180
Kualitas Pelayanan	.012	.067	.019	.173	.863
Fasilitas	.047	.029	.173	1.609	.111
Citra Pondok	.041	.083	-.053	-.493	.623

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dapat dilihat bahwa dalam uji glejser dapat diperoleh nilai signifikansi pada setiap variabel >0,05. maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6  
Uji Coefficient<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant)	1.965	.660		2.978	.004
Kualitas Pelayanan	.289	.117	.248	2.475	.015
Fasilitas	-.143	.051	-.281	-2.829	.006
Citra Pondok	.266	.146	.183	1.829	.071

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Persamaan regresi pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 1.965 + 0.289X_1 - 0.143X_2 + 0.266X_3 + e$$

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial ( Uji t ).

Tabel 8  
Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.965	.660		2.978	.004
Kualitas Pelayanan	.289	.117	.248	2.475	.015
Fasilitas	-.143	.051	-.281	-2829	.006
Citra Pondok	.266	.146	.183	1.829	.071

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri mendapatkan hasil yaitu variabel kualitas pelayanan atau  $X_1$  mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 2.475 > nilai  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikan sebesar 0,015 < nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan santri.

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri mendapatkan hasil yaitu variabel harga atau  $X_2$  mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar -2829 > nilai  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikan sebesar 0,006 < dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan santri.

Hasil pengujian pengaruh Citra Pondok terhadap kepuasan santri mendapatkan hasil yaitu variabel fasilitas atau  $X_3$  mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 1.829 < nilai  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikan sebesar 0,071 > nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka pada daerah  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga variabel Citra Pondok secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.

b. Uji Statistik Simultan ( Uji F )

Tabel 9  
Uji Simultan  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	8.139	3	2.713	5.945	.001 <sup>b</sup>
	Residual	38.791	85	.456		
	Total	46.930	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Pondok

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Hasil pengujian yang dilakukan bersama-sama, pengujian variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, diperoleh nilai F-hitung sebesar 5.945 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel= 2.71 (diperoleh dari DF1 (N1) = k-1 = 4-1 = 3 ; Df2 (N2) = N-k = 89-4 = 85) dan dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Pondok secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan santri.

6. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10  
Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 <sup>a</sup>	.173	.144	.67554

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Pondok

b. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Hasil pengujian diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,416 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Pondok sebesar 14,4%, sedangkan sisanya sebesar 86,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.475 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima Santri Pondok Modern Selamat Kendal telah memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan santri. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan baik dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk mendukung kenyamanan santri karena kualitas pelayanan mencerminkan upaya Pondok dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan santri.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2829 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988. Hal ini dapat diartikan bahwa fasilitas yang diterima Santri Pondok Modern Selamat Kendal telah mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan santri. Fasilitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan santri, Oleh karena itu, segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak pengelola pondok sangat mendukung kenyamanan santri.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Pondok secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.829 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988. Hal ini dapat diartikan bahwa Citra Pondok tidak memberikan dampak terhadap kepuasan santri. Artinya citra pondok tidak akan mempengaruhi penilaian santri dalam mengukur kepuasan, nama pondok yang besar akan senantiasa memberikan kenyamanan secara keseluruhan dan semakin tinggi persepsi positif santri atas citra pondok maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan santri.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5.945 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.71. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok memberikan dampak terhadap kepuasan santri. Adanya pelayanan yang baik, fasilitas lengkap akan memberikan citra pondok yang baik sehingga meningkatkan kepuasan santri. semakin tinggi kualitas pelayanan, fasilitas lengkap dan persepsi positif yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat

kepuasan santri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok terhadap Kepuasan Santri Pondok Modern Selamat Kendal dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan santri dan Citra Pondok secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri, sedangkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan santri Pondok Modern Selamat Kendal.

## **SARAN**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pondok mengenai kepuasan santri, sehingga pengelola pondok bisa merancang mekanisme pelaksanaan kelanjutan pondoknya dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Gie The Liang. (2006). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Hidayat, T., Saryadi, S., & Hidayat, W. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Lembaga Pendidikan Bbc-Ets. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–7.
- Kotler, P. dan F. (1995). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. (Buku 1). Andy.Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (1st ed.). Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.