



## **Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kantin SMA Negeri 3 Kediri**

**Yesy Kusumawati<sup>1</sup>, Choirul Hana<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Kahuripan Kediri

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Kahuripan Kediri

email: yesykusumawati75@kahuripan.ac.id<sup>1</sup>, choirulhana@kahuripan.ac.id<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Kantin sebagai salah satu media layanan di sekolah berfungsi memenuhi penyediaan makanan, minuman, dan sebagai tempat untuk berkumpul bagi para siswa, guru, maupun karyawan di dalam lingkungan sekolah. Agar kantin bisa berkembang dengan baik, maka pengelola kantin harus bisa menerapkan strategi, inovasi, dan meningkatkan kualitas kantin. Salah satu cara untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan usaha kantin adalah dengan melihat tingkat kepuasan siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fasilitas, varian makanan, petugas, dan harga di kantin mempengaruhi tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pelaksanaan penelitian di SMAN 3 Kota Kediri Jawa Timur dengan sampel sebanyak 100 orang responden yang diambil secara acak. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuisisioner dengan alat analisis SPSS 21. Untuk menguji keabsahan dan kehandalan kuisisioner menggunakan uji validitas dan realibilitas. Sedangkan pengujian variabel menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dimana diperoleh persamaan regresi  $Y = -1,051 + 0,211X_1 + 0,426X_2 + 0,444X_3 + 0,329X_4$ . Dari penelitian ini ditemukan (1). secara simultan variabel fasilitas ( $X_1$ ), variabel varian makanan ( $X_2$ ), variabel petugas ( $X_3$ ) dan variabel harga ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan siswa ( $Y$ ) SMA Negeri 3 Kediri. (2) Hasil analisis regresi berganda terbukti bahwa secara parsial variabel fasilitas ( $X_1$ ), variabel varian makanan ( $X_2$ ), variabel petugas ( $X_3$ ) dan variabel harga ( $X_4$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri. (3) variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa di kantin SMA Negeri 3 Kediri adalah variabel petugas.

**Kata kunci:** Kepuasan siswa, Kantin sekolah

## Abstract

*Canteen is one of the service Medias in school which is functioned to supply food and drinks. It is also a place where students, teachers and school employees get together in one place. In order to develop the canteen, the canteen management must apply strategy, innovation, and increase the quality of canteen. One method to measure the accomplishment of the canteen is by seeing the students' satisfactory level on it. The objective of the research in to find do the facilities, food variant, the canteen workers, and the price in canteen influence the students of State Senior High School 3 of Kediri's satisfaction. This research is a quantitative approach research. The research was conducted in State Senior High School 3 of Kediri, east Java with 100 respondents as the sample which is taken using random sampling. The method of data collecting in this research is questionnaire with SPSS 21 as the analysis method. The data validation and reliability of the questionnaire are tested by validity and reliability test. While the variables were tested by using normality test, multicollinearity test and heterogeneity test. The analysis used was double linear regression which was resulted the regression similarity  $Y = -1,051 + 0,211X_1 + 0,426X_2 + 0,444X_3 + 0,329X_4$ . The research found (1) Simultaneously the facility variable ( $X_1$ ), the food variable ( $X_2$ ), Canteen workers variable ( $X_3$ ) and price variable ( $X_4$ ) has significant influence to the students' satisfaction ( $Y$ ). (2)The result of double regression was proven partially that the facility variable ( $X_1$ ), the food variable ( $X_2$ ), Canteen workers variable ( $X_3$ ) and price variable ( $X_4$ ) has positive and significant influence to the students' satisfaction. (3) he most dominant variable that influence to the satisfaction of the students is the canteen workers variable.*

*Keywords: Students' satisfaction, School Canteen*

## A. PENDAHULUAN

Kesuksesan sebuah bisnis adalah bergantung pada apakah kita mampu memberikan perhatian terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan sasaran bisnis kita. Hal tersebut berlaku juga untuk kantin sekolah. Pengelola kantin harus bisa menerapkan strategi, berinovasi, dan meningkatkan kualitas kantin agar kantin bisa berkembang dengan baik. Salah satu ukuran keberhasilan usaha adalah melihat tingkat kepuasan konsumen. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Kotler (2009:138) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan kantin diukur oleh lima faktor yaitu (1) Fasilitas. Pelanggan akan merasa puas apabila kantin bersih, suasana kantin nyaman, dan kantin tertata dengan rapi. (2) Varian Makanan. Pelanggan akan merasa puas apabila varian makanan banyak atau bermacam-macam, makanan yang dijual menyehatkan, dan makanan yang dijual terjaga kebersihannya. (3) Petugas. Pelanggan akan merasa puas apabila petugas ramah dan sopan, petugas cekatan dan cepat tanggap, dan petugas selalu berpakaian rapi. (3) Harga. Pelanggan akan merasa puas apabila harga terjangkau, adanya kesesuaian harga dengan kualitas makanan, dan adanya kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh dari makanan tersebut.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah membantu manajemen pengelola kantin mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kantin SMA Negeri 3 Kediri.

Urgensi penelitian ini adalah untuk membantu manajemen pengelola kantin mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang membuat siswa SMA Negeri 3 Kediri kurang puas terhadap kantin dan kemudian berupaya untuk memperbaikinya.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Nababan, H (2012:3) kantin sekolah adalah tempat di sekolah dimana segenap warga sekolah dapat membeli jajanan, baik berupa pangan siap saji maupun panganan olahan. Sedangkan menurut Depdiknas,(2007) kantin sekolah adalah suatu ruang atau bangunan

yang berada di sekolah maupun perguruan tinggi, di mana menyediakan makanan pilihan/sehat untuk siswa yang dilayani oleh petugas kantin. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kantin sekolah adalah tempat menjual makanan dan minuman di lingkungan sekolah.

Menurut Depdiknas (2007) dalam menyelenggarakan atau mendirikan kantin sekolah yang baik hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini (1) kantin sekolah hendaknya tidak dipandang sebagai suatu penciptaan keuntungan di sekolah (2) program kantin sekolah harus dipandang sebagai bagian integral dari program sekolah secara keseluruhan (3) harga makanan dan minuman harus dapat dijangkau oleh daya beli siswa (4) penyajian dan pelayanan makanan harus memadai dan cepat (5) gedung atau ruang kantin harus strategis karena akan sangat mempengaruhi keefektivan operasi dan koordinasi program-program kantin (6) personil-personil kantin harus bertanggung jawab atas makanan yang bergizi dan menarik, serta menjamin selera pembeli (7) memberikan kebijaksanaan keuangan (korting) dapat mendorong berkembangnya program kantin, karena dapat menarik pembeli (8) program kantin harus menyeimbangkan antara kapasitas makanan dan harga, begitu juga gizi.

Meskipun berada dalam lingkup yang kecil, kantin sekolah juga perlu memahami tentang perilaku konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam hal ini kepuasan semua warga sekolah sebagai pengguna kantin.

Definisi perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2009:166) adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang,

jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Kotler dan Keller (2009:138) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Oliver dalam Tjiptono (2014:355) kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Amir (2005:13) kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan

Menurut Gaspers dalam Nasution (2005:50) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain (a) kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (b) pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya (c) pengalaman dari teman-teman (d) komunikasi melalui iklan dan pemasaran .

Dimensi kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2012:212), yaitu sebagai berikut (1) *Tangibles* (bukti fisik) bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik produk atau jasa. (2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan produk atau jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya. (3) *Responsiveness* (ke tanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat atau ke

tanggapan. (4) *Empathy* (empati) syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan

Menurut Irawan (2009:130) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu (1) kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) Kualitas pelayanan. Pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. (3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. (4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. (5) Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan

### C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research yang bertujuan untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya, untuk menguji hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, tipe penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan asosiatif, yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:37)

Penelitian dilakukan pada SMA Negeri 3 Kota Kediri yang beralamat di Jl. Mauni No. 88 Kelurahan Bangsal Kecamatan Pesantren Kota Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 3 Kediri yaitu sebanyak 1106 siswa. Dari total populasi ditentukan 100 orang sampel. Teknik pengambilan sampel yaitu probability sampling dengan metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10%. Sampel diambil dari siswa yang peneliti temui ketika melakukan pendaftaran ulang dan pengambilan ijasah.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuisioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala Linkert dengan bentuk pertanyaan positif.

Penelitian ini menggunakan variabel independen (variabel bebas) dan dependen (variabel terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X1), Variasi makanan (X2), Petugas (X3) dan Harga (X4), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Siswa (Y).

Uji validitas yaitu dengan mengikuti koefisien korelasi product moment  $> r$ -tabel. Sedangkan uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Crombach dimana nilai koefisien reliabilitasnya  $> 0,6$ .

Penelitian ini menggunakan analisis hubungan (korelasi) dan analisis pengaruh dengan teknik statistik analisis regresi linier berganda.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang siswa diketahui karakteristik umum responden menurut kelas, jenis kelamin dan frekuensi berkunjung dalam satu minggu ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

		Jumlah	Prosentase
Kelas	X	36	36
	XI	28	28
	XII	36	36
<b>Jumlah total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
Jenis Kelamin	Pria	34	34
	Wanita	66	66
<b>Jumlah total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
Frekuensi berkunjung	< 2 kali	18	18
	3 – 4 kali	38	38
	5 – 6 kali	25	25
	> 7 kali	19	19
	<b>Jumlah total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer diolah, 2020

Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *product moment pearson* yaitu dengan menggunakan uji perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Pernyataan dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . Dimana r tabel dengan taraf signifikan 0,05 dan jumlah responden 100 diperoleh sebesar 0,1966.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlations	Status
Fasilitas	Kantin bersih	0.886	Valid
	Kantin nyaman	0.904	Valid
	Kantin tertata rapi	0.825	Valid
Varian makanan	Banyak varian makanan	0.812	Valid
	Makanan sehat	0.861	Valid
	Makanan higienis	0.769	Valid
Petugas	Petugas ramah dan sopan	0.876	Valid

	Petugas cekatan dan cepat tanggap	0.832	Valid
	Petugas berpakaian rapi	0.827	Valid
Harga	Harga terjangkau	0.846	Valid
	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan	0.886	Valid
	Kesesuaian harga dengan manfaat	0.766	Valid
Kepuasan Siswa	Saya puas akan fasilitas yang nyaman	0.844	Valid
	Saya puas akan varian yang banyak	0.796	Valid
	Saya puas akan keramahan petugas	0.733	Valid
	Saya puas akan harga yang terjangkau	0.795	Valid

Sumber : Data output SPSS diolah, 2020

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Menurut Ghazali (2001), suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ .

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Fasilitas	0.843	Reliabel
Varian makanan	0.735	Reliabel
Petugas	0.800	Reliabel
Harga	0.776	Reliabel
Kepuasan Siswa	0.801	Reliabel

Sumber : Data output SPSS diolah, 2020

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan menentukan resiko kesalahan (taraf signifikan) yaitu dengan kriteria pengujian Sig (2-tailed)  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal

Tabel 4. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Fasilitas	Varian	Petugas	Harga
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	10,94	10,97	11,04	10,49
	Std. Deviation	1,994	1,778	1,869	1,784

Most Extreme Differences	Absolute	,128	,121	,131	,132
	Positive	,128	,121	,131	,128
	Negative	-,112	-,117	-,128	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,275	1,212	1,310	1,318
Asymp. Sig. (2-tailed)		,077	,106	,064	,062

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikasi (2-tailed) variabel fasilitas sebesar 0,077, variabel varian sebesar 0,106, variabel petugas sebesar 0,064 dan variabel harga sebesar 0,062 dimana kesemua variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas menggunakan metode *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu dengan kriteria pengujian jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas dalam model regresi

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1,051	1,010		-1,041	,301		
1 Fasilitas	,211	,090	,178	2,348	,021	,521	1,919
Varian	,426	,097	,321	4,381	,000	,560	1,786
Petugas	,444	,079	,352	5,594	,000	,760	1,315
Harga	,329	,089	,248	3,686	,000	,663	1,509

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Sumber : Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai VIF semua variabel lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Untuk menguji heterokedastisitas menggunakan uji Spearman. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya, jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:142).

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.504	,659		-.765	,446
	Fasilitas	,048	,059	,111	,810	,420
	Varian	,037	,064	,076	,579	,564
	Petugas	-.029	,052	-.064	-.566	,573
	Harga	,079	,058	,164	1,355	,179

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber : Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikasi semua variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Regresi linier berganda dipakai untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tidak bebas (*dependent*) (Siregar, 2013:405).

Tabel 7. Uji Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,051	1,010		-1,041	,301
	Fasilitas	,211	,090	,178	2,348	,021
	Varian	,426	,097	,321	4,381	,000
	Petugas	,444	,079	,352	5,594	,000
	Harga	,329	,089	,248	3,686	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Output SPSS, 2020

Persamaan regresi diperoleh  $Y = -1,051 + 0,211X_1 + 0,426X_2 + 0,444X_3 + 0,329X_4$  atau  $Y = 0,211X_1 + 0,426X_2 + 0,444X_3 + 0,329X_4 - 1,051$ . Hasil analisis (1). Koefisien sebesar 0,211 artinya setiap kenaikan 1 point fasilitas akan menaikkan kepuasan siswa sebesar 0,211. Koefisien sebesar 0,426 artinya setiap kenaikan 1 point varian akan menaikkan kepuasan siswa sebesar 0,426. Koefisien sebesar 0,444 artinya setiap kenaikan 1 point petugas akan menaikkan kepuasan siswa sebesar 0,444. Dan koefisien sebesar 0,329 artinya setiap kenaikan 1 point harga akan menaikkan kepuasan siswa sebesar 0,329 (2). Konstanta -1,051 artinya jika fasilitas atau varian atau petugas atau harga bernilai konstan (nol), maka kepuasan siswa berkurang 1,051 (3). Bila masing-masing responden jawabannya bertambah 1 point untuk jawaban fasilitas, varian, petugas, dan harga ( $X_{1-4}=100$  responden) maka diperkirakan akan menaikkan sebesar 139,9 kepuasan siswa.

Nilai masing-masing koefisien regresi variabel independen dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran bahwa koefisien regresi variabel fasilitas, varian makanan, petugas, dan harga mempunyai pengaruh *positif* terhadap kepuasan siswa, artinya dengan semakin meningkatnya faktor fasilitas, varian makanan, petugas, dan harga maka semakin mempengaruhi besarnya tingkat kepuasan siswa

Tabel 8 memberikan informasi tentang ada tidaknya pengaruh variabel fasilitas, varian, petugas, dan harga secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan siswa

Tabel 8. Tabel Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	394,940	4	98,735	59,498	,000 <sup>b</sup>
Residual	157,650	95	1,659		
Total	552,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Harga, Petugas, Varian, Fasilitas

Sumber : Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel Anova diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 59,498. Sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 2,46. Maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} 59,498 > F_{tabel} 2,46$  tabel maka  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel fasilitas (X1), variabel varian makanan (X2), variabel petugas (X3), dan variabel harga (X4) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

Uji pengaruh variabel penelitian pada masing-masing responden atau uji hipotesis secara parsial ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan nilai  $T_{tabel}$ . Model dikatakan mempunyai daya pengaruh yang baik jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau nilai sig lebih kecil dari toleransi alfa yang digunakan

Tabel 9. Tabel uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,051	1,010		-1,041	,301
1 Fasilitas	,211	,090	,178	2,348	,021
Varian	,426	,097	,321	4,381	,000
Petugas	,444	,079	,352	5,594	,000
Harga	,329	,089	,248	3,686	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Output SPSS, 2020

Dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  maka dapat disimpulkan (1). Variabel fasilitas, yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $2,348 > 1,985$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis penelitian diterima, artinya faktor fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. (2) Variabel varian makanan, yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $4,381 > 1,985$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis penelitian diterima, artinya faktor varian makanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. (3) Variabel petugas, yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $5,594 > 1,985$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis penelitian diterima, artinya faktor petugas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. (4) Variabel harga, yaitu  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $3,686 > 1,985$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis penelitian diterima, artinya faktor harga secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

## **E. PENUTUP**

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) secara simultan variabel fasilitas (X1), variabel varian makanan (X2), variabel petugas (X3) dan variabel harga (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan siswa terhadap kantin SMA Negeri 3 Kediri. (2) secara parsial variabel fasilitas (X1), variabel varian makanan (X2), variabel petugas (X3) dan variabel harga (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa terhadap kantin SMA Negeri 3 Kediri. (3) variabel

yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa di kantin SMA Negeri 3 Kediri adalah variabel petugas.

Saran untuk pihak pengelola kantin SMA Negeri 3 Kediri bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa (1) perlu menambah keahlian petugas kantin dalam memberikan pelayanan pembayaran yang selama ini manual untuk dirubah secara komputerisasi. (2) kerapihan berpakaian perlu ditingkatkan dengan pemberian seragam kerja dan pemberian celemek (apron) bagi petugas kantin. Apron selain untuk menambah estetika berpakaian juga dapat menghindari resiko luka, menjaga pakaian petugas kantin dari noda juga untuk melindungi petugas dari percikan api. (3) perlunya menambah jenis varian makanan yang lebih beragam agar menarik minat siswa untuk berbelanja di kantin. Tidak hanya keberagaman jenis jajanan dan minuman yang perlu ditambah tetapi keberagaman makanan berat yaitu jenis makanan pelengkap nasi juga perlu ditambah. (4) dengan jumlah siswa ribuan dan kapasitas kantin yang terbatas perlu menambah titik display penjualan. Khususnya untuk menambah lemari pajang jajanan dan minuman pada tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh siswa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R.M. 2015. Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), p.3-21.
- Dada, D. 2006. E-Readiness for Developing Countries: Moving the Focus from the Environment to the Users. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 27(6), p.1-14.
- Shiri, S., Anvari, A., & Soltani, H. 2014. An Assessment of Readiness Factors for Implementing ERP Based on Agility (Extension of Mckinsey 7s Model). *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 1 (3), p.229-246.
- Mitchell, M. L. & Jolley, J. M. 2010. *Research Design Explained: Seventh Edition*. USA: Wadsworth.
- Creswell, J.W. 2012. *Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education.
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. 2010. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Johanson, G.A. & Brooks, G.P. 2010. *Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies*. *Educational and Psychological Measurement*, 70 (3), p.394–400.