



Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja pada SMP di Wilayah Singkawang

Cong Bui Sen

Institut Nalanda, Indonesia

E-mail: buisenbuisen82@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-09-10 Revised: 2025-10-15 Published: 2025-11-14 Keywords: <i>Self-Efficacy; Job Satisfaction; Service Quality.</i>	This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of self-efficacy and job satisfaction on teachers' service quality in junior high schools in the Singkawang area. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to 127 teacher respondents. Data were analyzed using simple linear regression, multiple regression, correlation coefficients, and the coefficient of determination. The results show that partially, self-efficacy has an effect on service quality with a coefficient of determination (r^2) of 0.448, indicating that self-efficacy explains 44.8% of the variation in service quality, while the remaining 55.2% is influenced by other factors not examined in this study. Simultaneously, self-efficacy and job satisfaction affect service quality with a coefficient of determination (r^2) of 0.455. The obtained regression equation is $\hat{Y} = 42.413 + 0.594X_1 + 0.090X_2$. The F-test result shows an F-value of 51.756 with a significance level of 0.000, indicating that the regression model is significant and can be used to predict the influence of both variables on service quality. The correlation coefficient test yields a value of $ry_{1.2} = 0.675$, which falls into the strong category, indicating that the relationship between self-efficacy and job satisfaction with service quality is statistically significant. Therefore, improving teachers' self-efficacy and job satisfaction plays an essential role in enhancing service quality. These findings can serve as a reference for education policymakers and schools in efforts to improve the quality of teacher services in junior high schools in the Singkawang area.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-09-10 Direvisi: 2025-10-16 Dipublikasi: 2025-11-14 Kata kunci: <i>Efikasi Diri; Kepuasan Kerja; Kualitas Layanan.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh fakta empiris mengenai pengaruh efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan guru di SMP wilayah Singkawang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penyebaran angket kepada 127 guru sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana, regresi ganda, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial efikasi diri berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,448, artinya efikasi diri menjelaskan 44,8% variasi kualitas layanan, sedangkan 55,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara simultan, efikasi diri dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,455. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 42.413 + 0,594X_1 + 0,090X_2$. Uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 51,756 dengan signifikansi 0,000, menandakan bahwa model regresi signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kedua variabel terhadap kualitas layanan. Hasil uji korelasi menghasilkan nilai $ry_{1.2} = 0,675$ yang termasuk kategori kuat, sehingga hubungan antara efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan signifikan secara statistik. Dengan demikian, peningkatan efikasi diri dan kepuasan kerja guru berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan pendidikan dan pihak sekolah dalam upaya peningkatan mutu layanan guru di SMP wilayah Singkawang.

I. PENDAHULUAN

Setiap individu pada dasarnya adalah unik. Perbedaan ini terutama dibentuk oleh dua faktor utama: keturunan (*hereditas*) dan lingkungan. Dalam konteks pendidikan, kapasitas seseorang untuk memahami dan menyerap materi pelajaran tentu sangat bervariasi. Ada yang cepat menangkap, ada yang membutuhkan waktu

sedang, dan ada pula yang memerlukan waktu lebih lama. Oleh karena itu, seringkali mereka perlu menggunakan pendekatan yang berbeda-beda untuk memahami informasi atau pelajaran yang sama, bahkan ketika belajar di sekolah atau kelas yang sama (Hamzah, 2012, hlm. 180).

Dalam lingkungan organisasi, pelayanan adalah interaksi langsung dengan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan prima akan

menghasilkan kepuasan pelanggan yang optimal, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak negatif bagi organisasi. Pentingnya standar baku dalam bentuk dan cara penyajian pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Untuk institusi pendidikan seperti sekolah, pelayanan diwujudkan dalam bentuk memfasilitasi proses pembelajaran yang menyenangkan dan dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh warga belajar.

Inklusivitas dan Kualitas Pendidikan, Setiap anak berhak atas pendidikan berkualitas, baik di jalur formal maupun non-formal. Guru diharapkan memiliki pemahaman mendalam tentang keberagaman individu peserta didik mereka, agar dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keunikan tiap anak. Mengingat adanya peserta didik yang berbakat, kurang berbakat, atau mengalami gangguan kecerdasan, guru dituntut untuk memahami keragaman ini. Mereka juga harus mampu menemukan dan menerapkan strategi pembelajaran yang sensitif terhadap perbedaan individual, serta membantu siswa yang kesulitan memahami materi. Hal ini sejalan dengan Permendiknas Nomor 70 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif.

Tujuan utama pendidikan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dari sisi keilmuan, pengetahuan, keterampilan, maupun kepribadian. Untuk menjawab tuntutan akan layanan pendidikan berkualitas dan mengatasi berbagai masalah yang muncul, pemerintah telah meluncurkan berbagai kebijakan dan upaya, seperti penyelenggaraan sekolah unggulan, sekolah model, dan sekolah terpadu. Selain itu, kajian dan studi tentang peningkatan mutu pendidikan juga terus dilakukan. Sebagai contoh, pada tahun 2000, konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan manajemen sekolah berwawasan lingkungan mulai dirintis.

Penerapan MBS memberikan keleluasaan bagi pengelola sekolah untuk menyesuaikan berbagai aspek dengan kondisi riil sekolah, yang diharapkan membawa perubahan signifikan bagi kemajuan sekolah dan peningkatan indeks pembangunan manusia secara umum. Namun, seringkali pembaharuan pendidikan di Indonesia lebih terfokus pada pemenuhan akreditasi atau kepentingan manajemen sekolah, dan kurang menyasar pemberdayaan langsung insan pendidikan yang terlibat.

Di samping perbaikan sistem, manajemen, dan sarana pendidikan, peran individu yang terlibat langsung dalam pengelolaan sekolah – yaitu

kepala sekolah dan guru – tidak kalah penting. Seiring berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, makna Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak lagi secara kontekstual diartikan sebagai norma, standar, prosedur, dan kriteria.

Pergeseran Paradigma dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM), secara tekstual, definisi Standar Pelayanan Minimal (SPM) memang tidak berubah; yaitu merupakan ketentuan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Namun, terjadi perubahan mendasar dalam regulasi mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar, kriteria penetapan SPM, serta mekanisme penerapannya.

Penetapan SPM kini didasarkan pada kriteria barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang bersifat mutlak, mudah distandarkan, dan berhak diperoleh warga negara secara minimal sesuai jenis dan mutu pelayanan dasar. Untuk mekanisme penerapan SPM, fokusnya tidak lagi pada indikator SPM dan batas waktu pencapaian. Sebaliknya, penerapannya lebih mengutamakan: (i) Pengumpulan data empiris yang tetap mengacu pada standar teknis normatif. (ii) Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar. (iii) Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar. (iv) Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar.

Keseluruhan proses ini kini menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah, bukan lagi kementerian terkait. Dampak Kualitas Layanan Guru pada Pendidikan. Jika kualitas layanan guru rendah, proses pembelajaran tidak akan berjalan optimal. Konsekuensinya, siswa tidak akan mendapatkan pembelajaran yang maksimal, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kualitas kelulusan siswa tidak sesuai dengan tujuan pendidikan yang diharapkan. Sebagai contoh, kualitas layanan pendidikan adalah kunci utama dalam meraih prestasi di berbagai bidang. Tanpa pelayanan yang berkualitas, setidaknya setara dengan standar pelayanan minimal di bidang pendidikan, pencapaian prestasi secara maksimal akan sangat sulit. Gambaran Awal Kualitas Layanan Guru di Singkawang, hasil studi pendahuluan mengenai kualitas layanan guru di wilayah Singkawang, yang melibatkan 30 guru yang diambil secara acak dan divalidasi oleh kepala sekolah sebagai responden, menunjukkan gambaran sebagai berikut (data selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 1 dan 2, halaman 129 penelitian ini): (a) Hanya 69% guru yang memulai pembelajaran di kelas sesuai jadwal

waktu yang ditetapkan, jauh dari harapan 100%. (b) Sebanyak 62% guru melakukan kegiatan keagamaan di sekolah bersama siswa, dari target 100%. (c) Hanya 54% guru yang membantu siswa mengerjakan tugas-tugas yang dirasa sulit, dari harapan 100%. (d) Sebanyak 50% guru menyiapkan perangkat pembelajaran yang mendukung kegiatan belajar mengajar, dari target 100%. (e) Mayoritas, yaitu 73%, guru menggunakan bahan ajar berdasarkan silabus mata pelajaran, dari harapan 100%.

Kondisi dan Pentingnya Peningkatan Kualitas Layanan Gur. Berdasarkan data survei pendahuluan, terlihat jelas bahwa kualitas layanan guru di SMP wilayah Singkawang masih menghadapi kendala. Situasi ini menuntut penanganan serius agar pelayanan dapat meningkat secara signifikan. Perlu dipahami, peningkatan ini bukan proses instan; ia memerlukan waktu dan upaya terkoordinasi yang melibatkan semua pihak secara harmonis dan berkelanjutan, mengingat banyaknya faktor yang memengaruhi perbaikan kualitas layanan.

Dari berbagai faktor tersebut, kepemimpinan melayani, efikasi diri, dan kepuasan kerja menjadi yang paling dominan berdasarkan observasi lapangan kami. Penting untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor ini, sebab perbaikannya berpotensi membawa peningkatan kualitas layanan yang lebih optimal. Selama ini, keterkaitan antara faktor-faktor tersebut dengan pencapaian tujuan pendidikan belum terlihat secara jelas.

Mengingat uraian di atas, tampak bahwa kualitas layanan guru merupakan elemen krusial dalam mencapai tujuan pendidikan, namun kondisinya saat ini belum sesuai harapan. Oleh karena itu, isu ini menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut dalam studi berjudul "Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan melalui Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja pada SMP di Wilayah Singkawang."

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, yang dikenal karena sifatnya yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal perancangan. Menurut Sugiyono (2011: 8), metode penelitian kuantitatif adalah:

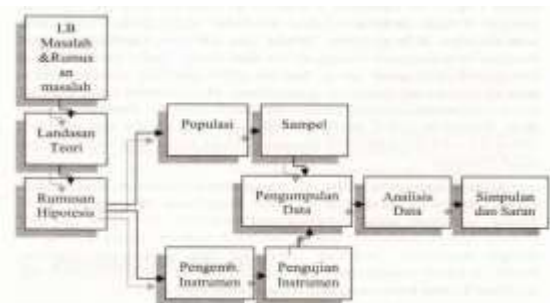
"Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini juga menggunakan tipe deskriptif. Sugiyono (2011: 29) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif berfungsi menggambarkan objek yang diteliti melalui data atau sampel yang terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis mendalam atau membuat kesimpulan umum. Lebih spesifik, metode deskriptif yang digunakan dalam studi ini adalah studi kasus (*case study*).

Menurut Nazir (2004: 66), tujuan studi kasus adalah memberikan gambaran detail mengenai latar belakang, sifat-sifat, serta karakteristik khas dari suatu kasus atau status individu. Karakteristik khas ini kemudian akan dijadikan dasar untuk membuat generalisasi. Tergantung pada tujuannya, ruang lingkup studi kasus dapat mencakup siklus penuh individu, kelompok, atau lembaga, dengan penekanan pada faktor-faktor kasus tertentu, atau meliputi seluruh faktor dan fenomena yang relevan.

Desain penelitian ini secara keseluruhan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Alur metodologi penelitian kuantitatif ini disajikan pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Alur Metode Penelitian Kuantitatif
Sumber: Sugiono (2013:53)

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Singkawang, Kalimantan Barat, sebuah kota yang memiliki keunikan tersendiri. Singkawang dijuluki "Kota Seribu Kelenteng" karena banyaknya bangunan ibadah Tionghoa yang tersebar di seluruh penjuru kota. Keistimewaan lain Singkawang adalah kerukunan antarumat beragama, terutama antara komunitas Tionghoa, Melayu, dan Dayak. Kota ini juga dikenal sebagai kota yang sangat toleran, dengan perayaan Cap Go Meh yang meriah dan unik, menampilkan atraksi *tatung* yang menarik.

Penelitian ini melibatkan seluruh warga sekolah dan pemangku kepentingan (stakeholder) SMP di wilayah Singkawang.

3. Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan di lingkungan unit kerja seluruh warga sekolah dan pemangku kepentingan SMP di wilayah Singkawang.

4. Jangka Waktu

Penelitian ini akan berlangsung selama empat bulan, terhitung sejak persetujuan proposal penelitian, yaitu mulai bulan April 2025 hingga Juli 2025. Periode ini mencakup beberapa tahapan penting: persiapan penelitian, uji coba instrumen ukur, penyebaran kuesioner, pengambilan data pendukung, analisis data, dan tahap akhir penyelesaian laporan.

5. Populasi dan Sampel

a) Populasi Penelitian

Populasi merujuk pada keseluruhan wilayah yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik spesifik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan dari mana kesimpulan akan ditarik. Dalam situasi di mana populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, peneliti akan bekerja dengan sampel.

Menurut Sugiyono (2013: 119), populasi adalah objek atau subjek yang akan diteliti dalam suatu wilayah generalisasi. Dalam penelitian ini, populasi adalah 187 guru sekolah menengah pertama (SMP) di wilayah Singkawang.

b) Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa. Penggunaan sampel diperlukan ketika peneliti tidak dapat meneliti seluruh populasi, misalnya karena keterbatasan sumber daya atau waktu. Tujuan utama pengambilan sampel adalah untuk menemukan generalisasi yang berlaku secara umum terhadap populasi yang lebih besar.

Dalam penelitian ini, sampel diperoleh menggunakan teknik *proportional random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak proporsional.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi, kita dapat menggunakan rumus

Slovin (Sevilla et al., 1960: 182) dengan margin kesalahan 5%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Dimana:
n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
d = Presisi yang ditetapkan (5%)

Perhitungannya dapat dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} = \frac{187}{1 + 187(0,05)^2}$$

Diketahui:
N = 187
d = 0,05
Ditanyakan nilai n (sampel)?

$$= \frac{187}{1 + 187(0,05)^2} = 127,43 = 127$$

Berdasarkan formula yang disebutkan sebelumnya, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 127 guru. Angka ini diperoleh dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan penarikan sampel sebesar 5%. Jadi, dari total populasi 187 guru SMP di wilayah Singkawang, sebanyak 127 guru akan menjadi sampel penelitian melalui teknik *proporsional random sampling*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Data

a) Uji Konstruksi Instrumen ukur oleh Pakar

Uji konstruksi instrumen oleh pakar adalah sebuah proses di mana draf instrumen penelitian (misalnya kuesioner, lembar observasi, pedoman wawancara) dievaluasi secara sistematis oleh individu-individu yang memiliki keahlian mendalam dan pengetahuan luas tentang teori, konsep, atau fenomena yang diukur. Para pakar ini, yang umumnya adalah dosen pembimbing, ahli di bidang keilmuan yang relevan, atau praktisi senior, akan meninjau setiap item dalam instrumen.

Hasil uji validitas konstruksi oleh pakar, dikonsultasikan kepada 2 (dua) orang para ahli (*expert judgement*) hasilnya Spesifikasi Instrumen ukur.

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Validitas isi

Tabel 1. Interpretasi Validitas	
Koefisien Korelasi	Kriteria Validitas
0,81 – 1,00	Sangat tinggi
0,61 – 0,80	Tinggi
0,41 – 0,60	Cukup
0,21 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

(Suharsimi Arikunto, 2010:75)

b) Uji Coba Butir Instrumen Ukur

Hasil Uji Validitas Instrumen Ukur, Uji validitas butir instrumen penelitian ini didasarkan pada Korelasi Product Moment Pearson, yang dianalisis menggunakan program SPSS V24 untuk Windows. Sebagai kriteria validitas, data dianggap valid jika nilai signifikansi hasil analisis menunjukkan $p < 0,01$ atau $p < 0,05$. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel yang diteliti disajikan pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Uji Validitas Data Variabel Efikasi diri, Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan

No Variabel	No butir Valid	No Butir Non Valid	Jumlah nya
1 Efikasi Diri (X ₁)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	9, 12, 16, 20, 22, 25, 31, 32,	40
2 Kepuasan kerja (X ₂)	1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	6, 7, 8, 9, 15, 16, 25, 26, 28, 29, 31, 39 dan 40	40
3 Kualitas layanan (Y)	1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39	2, 7, 8, 15, 23, 24, 32 dan 40	40

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Dari tabel yang disajikan, tampak bahwa hasil uji validitas untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk variabel Efikasi Diri (X₁), dari total 40 butir pernyataan, 32 butir dinyatakan valid dan 8 butir tidak valid. Detailnya terlampir pada Lampiran 7.
- 2) Variabel Kepuasan Kerja (X₂) menunjukkan bahwa dari 40 butir pernyataan, 27 butir valid sementara 13 butir tidak valid. Informasi lengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 8.
- 3) Pada variabel Kualitas Layanan (Y) guru, dari 40 butir pernyataan yang ada, 32 butir terbukti valid dan 8 butir lainnya tidak valid. Ini tersaji dalam Lampiran 9.

c) Uji Reabilitas Instrumen Ukur

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan pengolahan dengan menggunakan program Exsel dengan rumus alpha. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai alphanya melebihi 0,6, merujuk pada Wiratna Sujarweni (2014). Berikut adalah hasil uji reliabilitas untuk angket Kualitas Layanan (Y). Koefisien Alpha adalah 0,96, r tabel $N=30 = 0,35$ artinya data tersebut reliabel adalah $0,96 > 0,6$, hasil uji reliabilitas Instrumen angket Efikasi diri (X₁) Koefisien Alpha adalah 0,94, r tabel $N=30 = 0,35$ artinya data tersebut reliabel adalah $0,94 > 0,6$, hasil uji reliabilitas Instrumen angket Kepuasan kerja (X₂) Koefisien Alpha adalah 0,96, r tabel $N=30 = 0,35$ artinya data tersebut reliabel adalah $0,96 > 0,6$,

Sebagai kesimpulan, semua angket untuk variabel Kualitas Layanan (Y), Efikasi Diri (X₁), dan Kepuasan Kerja (X₂) dalam penelitian ini telah terbukti reliabel atau konsisten. Dengan demikian, instrumen-instrumen tersebut layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data Variabel Kualitas layanan (Y) Guru dengan Efikasi diri (X₁), dan Kepuasan Kerja (X₂)

Hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 24 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan teknik Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk. Kriteria untuk data berdistribusi normal adalah jika nilai signifikansi (Sig.) dari Monte Carlo pada kolom Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05).

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a) Variabel Kualitas Layanan Guru (Y) memiliki nilai Sig. sebesar 0,429.
- b) Variabel Efikasi Diri (X₁) memiliki nilai Sig. sebesar 0,915.
- c) Variabel Kepuasan Kerja (X₂) memiliki nilai Sig. sebesar 0,059.

Mengingat bahwa nilai Sig. untuk ketiga variabel tersebut (Y = 0,429; X₁ = 0,915; X₂ = 0,059) semuanya lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Detail hasil pengujian normalitas data ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Sample Kolmogorov Variabel Kualitas layanan (Y) Guru dengan Efikasi diri (X1), dan Kepuasan Kerja

(X2)One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas layanan	Evikasi diri	Kepuasan kerja
N		127	127	127
Normal Parameters ^a ,b	Mean	127.54	125.10	120.24
	Std. Deviation	12.834	13.817	12.330
	Most Absolute	.077	.049	.116
Extreme Differences	Positive	.077	.034	.116
	Negative	-.047	-.049	-.101
Test Statistic		.077	.049	.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 ^c	.200 ^{c,e}	.000 ^c
Sig.		.429 ^d	.915 ^d	.059 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	99% Lower Bound	.416	.908	.053
	Confidence Interval Upper Bound	.441	.922	.065

a. Test distribution is Normal.

a. Test distribution is Normal.

Tabel 4. Ringkasan Uji Normalitas data dengan menggunakan SPSS V.24 Klomogorov-Simirnov-Smirnov Tes

No Variabel	Nilai bilangan	Signifikansi Sig.	Signifikansi α	Keterangan
1	Y	0,429	0,05	Normal
2	X1	0,915	0,05	Normal
3	X2	0,059	0,05	Normal
Syarat Normal: Asymp.Sig.(2-tailed) > 0,05				

3. Hasil Uji Homogenitas

a) Uji Homogenitas Varian data Kualitas layanan (Y) dengan Evikasi diri (X1)

Verifikasi homogenitas varian data antara Kualitas Layanan Guru (Y) dan Efikasi Diri (X1) telah dilakukan melalui uji Levene. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari Levene's Test for Equality of Variances adalah 0,347. Karena angka ini melebihi ambang batas 0,05 ($0,347 > 0,05$), dapat diinterpretasikan bahwa data Kualitas Layanan Guru (Y) dan Efikasi Diri (X1) berasal dari populasi yang memiliki varian yang homogen. Informasi lebih lanjut mengenai uji homogenitas varian ini dapat ditemukan pada Tabel 5.

Tabel 5. Tes Homogenitas Varian Variabel Kualitas layanan (Y) Guru . dengan Evikasi diri (X1)

Test of Homogeneity of Variances			
Kualitas layanan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.111	31	78	.347

b) Uji Homogenitas Varian data Kualitas layanan (Y) Guru .dengan Kepuasan Kerja (X2)

Verifikasi homogenitas varian data antara Kualitas Layanan Guru (Y) dan Keuasan Kerja (X2) telah dilakukan melalui uji Levene. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari Levene's Test for Equality of Variances adalah 0,517. Karena angka ini melebihi ambang batas 0,05 ($0,517 > 0,05$), dapat diinterpretasikan bahwa data Kualitas layanan (Y) dan Kepuasan Kerja (X2) berasal dari populasi yang memiliki varian yang homogen. Informasi lebih lanjut mengenai uji homogenitas varian ini dapat ditemukan pada Tabel 6.

Tabel 6. Tes Homogenitas Varian Variabel Kualitas layanan (Y) Guru.

Test of Homogeneity of Variances			
Kualitas layanan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0,965	24	98	.517

Kepuasan Kerja (X₂) Tabel 5 merangkum hasil uji homogenitas varian yang dilakukan menggunakan uji Levene. Dari analisis ini, dapat dilihat bahwa ketika Kualitas Layanan (Y) diuji terhadap Efikasi Diri (X₁), nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh adalah 0,347. Demikian pula, saat Kualitas Layanan (Y) diuji terhadap Kepuasan Kerja (X₂), nilai signifikansinya adalah 0,517.

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Homogenitas (uji Levene)

Pengelompokan	Sig.	Keterangan
Y atas X1	0,347	Homogen
Y atas X2	0,517	Homogen
Syarat homogen: Sig. > 0,05.		

4. Pengujian Hipotesisi

a) Hubungan antara Evikasi diri (X₁) dengan Kualitas layanan (Y) Guru .

Hipotesis penelitian pertama akan diuji menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan perangkat lunak SPSS versi 24.0. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Efikasi Diri (X₁) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) H0 (Hipotesis Nol): Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara Efikasi Diri (X_1) dengan Kualitas Layanan Guru (Y). ($\rho_1 < 0$)
- 2) H1 (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Efikasi Diri (X_1) dengan Kualitas Layanan Guru (Y). ($\rho_1 > 0$)

Hubungan fungsional antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan Guru (Y) dapat digambarkan melalui persamaan regresi sederhana: $\hat{Y} = 49,724 + 0,622 X_1$. Hasil lengkap pengujian data ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi antara Efikasi diri (X_1) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	49.724	7.766		6.403	.000
Evikasi diri	.622	.062	.670	10.080	.000

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, uji signifikansi persamaan regresi dengan uji t dilakukan untuk memeriksa hubungan antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan Guru (Y). Hipotesis dianggap teruji dan menunjukkan adanya hubungan apabila nilai *signifikansi* (Sig.) kurang dari 0,05.

Dari perhitungan yang dilakukan, Efikasi Diri (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang secara jelas lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t_{hitung} adalah 10,080, yang jauh melampaui nilai t_{tabel} 1,98 (dengan $\alpha/2=0,025$ dan $df=125$). Bahkan pada tingkat kepercayaan yang lebih ketat ($\alpha=0,01$), nilai t_{tabel} adalah 2,36, dan t_{hitung} masih lebih besar.

Dengan demikian, karena t_{hitung} (10,080) lebih besar dari t_{tabel} (1,98) dan nilai signifikansi di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Ini berarti hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Secara keseluruhan, terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Hasil selengkapnya uji linearitas dan signifikansi persamaan regresi Y atas X_1 disajikan pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Uji Anova regresi Linearitas dan Signifikansi Persamaan Regresi Y atas (X_1)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9305.553	1	9305.553	101.606	.000 ^b
1 Residual	11448.037	125	91.584		
Total	20753.591	126			

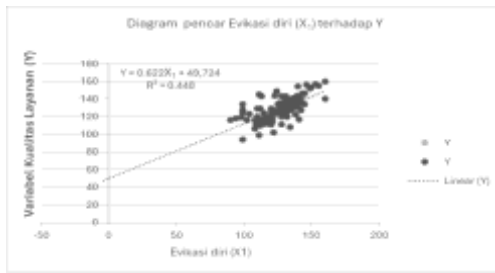
a. Dependent Variable: Kualitas layanan
b. Predictors: (Constant), Evikasi diri

Sumber: Data primer diolah, 2024

Untuk menguji persyaratan linearitas persamaan regresi, digunakan uji F. Persamaan regresi dianggap linear apabila nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel.

Dari hasil perhitungan, diperoleh F-hitung sebesar 101,606. Angka ini jauh melampaui nilai F-tabel yang relevan, yaitu 3,07 (untuk $k=1; n-k=126$) pada $\alpha=0,05$ dan 4,78 (untuk $\alpha=0,01$). Dengan demikian, karena F-hitung (101,606) lebih besar dari F-tabel (3,07 atau 4,78), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Persamaan regresi yang dihasilkan, $\hat{Y} = 49,724 + 0,622 X_1$, menunjukkan bentuk hubungan yang linier (garis lurus). Konstanta 49,724 merepresentasikan nilai konsisten variabel Kualitas Layanan Guru (Y) ketika Efikasi Diri (X_1) berada pada titik nol. Sementara itu, koefisien regresi Efikasi Diri (X_1) sebesar 0,622 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan atau 1% pada Efikasi Diri (X_1) akan meningkatkan Kualitas Layanan Guru (Y) sebesar 0,622 satuan, atau 62,2%. Karena koefisien ini bernilai positif, arah hubungan antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan Guru (Y) adalah positif. Visualisasi persamaan regresi linear ini dapat dilihat pada Diagram Pencar Gambar 1.



Gambar 1. Diagram pencar Efikasi diri (X1) dengan Kualitas layanan (Y) Guru

Hubungan antara variabel Efikasi Diri (X1) dan Kualitas Layanan Guru (Y) dievaluasi melalui koefisien korelasinya. Berdasarkan perhitungan, diperoleh koefisien korelasi (r_{y1}) sebesar 0,670. Merujuk pada Tabel 9, nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara Efikasi Diri (X1) dengan Kualitas Layanan Guru (Y). Detail lebih lanjut mengenai hasil ini dapat dilihat pada output SPSS versi 24 di bagian Koefisien Determinasi, sebagaimana disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil perhitungan SPSS.V24 Coefficients variabel (X1) dengan Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.448	.444	9.570

a. Predictors: (Constant), Evikasi diri

Sumber: Data primer diolah, 2025

Tabel 11. Acuan Interpretasi Uji Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat Rendah / Tidak ada hubungan
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Cukup
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber (Sugiono;242;2013)

Tabel 10. menyajikan hasil uji signifikansi korelasi antara variabel Efikasi Diri (X1) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Lebih lanjut, dari perhitungan koefisien determinasi (r_{y1}) antara kedua variabel tersebut, diperoleh nilai 0,448. Ini mengindikasikan bahwa Efikasi Diri (X1) memberikan kontribusi sebesar 44,8% terhadap variasi Kualitas Layanan Guru (Y). Sisa 55,2% dari variasi Kualitas Layanan Guru (Y) dijelaskan oleh variabel-variabel lain

yang tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

b) Hubungan antara Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru

Hipotesis penelitian kedua akan diuji menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan perangkat lunak SPSS versi 24.0. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) a. H0 (Hipotesis Nol): Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan Guru (Y). ($p1 < 0$)
- 2) b. H1 (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan Guru (Y). ($p1 > 0$)

Hubungan fungsional antara Efikasi Diri (X1) dan Kualitas Layanan Guru (Y) dapat digambarkan melalui persamaan regresi sederhana: $\hat{Y} = 88,553 + 0,324 X2$. Hasil lengkap pengujian data ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Koefisien korelasi antara Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	88.553	10.692			8.282 .000
1 Kepuasan kerja	.324	.088	.311		3.665 .000

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Sumber: Data primer diolah, 2025

Untuk menguji hubungan antara Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y), kami melakukan uji signifikansi persamaan regresi menggunakan uji t. Hipotesis akan teruji dan menunjukkan adanya hubungan jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05.

Berdasarkan perhitungan, tingkat signifikansi untuk Kepuasan Kerja (X2) adalah 0,000, yang secara signifikan lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t-hitung sebesar 3,665 jauh melampaui nilai t-tabel 1,98 (dengan $\alpha/2=0,025$ dan $df=125$). Bahkan pada tingkat

kepercayaan yang lebih ketat ($\alpha=0,01$), t-tabel adalah 2,36, dan t-hitung masih tetap lebih besar.

Dengan demikian, karena t-hitung (3,665) lebih besar dari t-tabel (1,98) dan nilai signifikansi di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Ini berarti hipotesis alternatif (H2) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak, menegaskan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Hasil uji linearitas dan signifikansi persamaan regresi Y atas X2 disajikan pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Uji Anova regresi Linearitas dan Signifikansi Persamaan Regresi Y atas X2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2013.672	1	2013.672	13.432	.000 ^b
1 Residual	18739.919	125	149.919		
Total	20753.591	126			

a. Dependent Variable: Kualitas layanan
b. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja

Sumber: Data primer diolah, 2025

Untuk menguji linearitas persamaan regresi, digunakan uji F. Persamaan regresi dianggap linear jika nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel. Hasil perhitungan menunjukkan F-hitung sebesar 13,432. Angka ini jelas melampaui nilai F-tabel sebesar 3,07 (untuk $k=1; n-k=126$) pada tingkat signifikansi 0,05, dan bahkan 4,78 pada tingkat signifikansi 0,01. Oleh karena F-hitung (13,432) lebih besar dari F-tabel (3,07 atau 4,78), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y).

Dengan demikian, persamaan regresi $\hat{Y} = 49,724 + 0,622 X_2$ memiliki bentuk linear (garis lurus). Konstanta 49,724 merepresentasikan nilai konsisten Kualitas Layanan Guru (Y) ketika Kepuasan Kerja (X2) adalah nol. Sementara itu, koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,622 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan atau 1% pada Kepuasan Kerja (X2) akan menyebabkan peningkatan sebesar

0,622 satuan atau 62,2% pada Kualitas Layanan Guru (Y). Karena koefisien regresi ini bernilai positif, dapat dikatakan bahwa arah hubungan antara Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y) adalah positif. Visualisasi hubungan regresi linear ini dapat diamati pada Gambar 2 (Diagram Pencar).



Gambar 2. Diagram pencar Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru

Hubungan antara variabel Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y) dievaluasi melalui koefisien korelasinya. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{y2}) adalah 0,311. Merujuk pada Tabel 4.26 (Acuan Interpretasi Uji Koefisien Korelasi), nilai ini mengindikasikan tingkat hubungan yang lemah antara Kepuasan Kerja (X2) dengan Kualitas Layanan Guru (Y). Detail lebih lanjut dari output Koefisien Determinasi SPSS versi 24 untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Hasil perhitungan SPSS.V24 Coefficients Determinasi variabel (X2) dengan Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.311 ^a	.097	.090	12.244

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (r_{y2}) antara Kepuasan Kerja (X2) dan Kualitas Layanan Guru (Y) pada SMP di Wilayah Singkawang, diperoleh nilai 0,097. Angka ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Kerja (X2) berkontribusi sebesar 9,7% terhadap variasi Kualitas Layanan Guru

(Y). Sisanya, 90,3%, merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

- c) Hubungan antara Efikasi diri (X1) dan Kepuasan kerja (X2) secara bersama-sama dengan Kualitas layanan (Y) Guru

Hipotesis penelitian ketiga akan diuji menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan perangkat lunak SPSS versi 24.0. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Efikasi diri (X1) dan Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) H0 (Hipotesis Nol): Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara Efikasi diri (X1) dan Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru. ($\rho_{1.2} < 0$)
- 2) H1 (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Efikasi diri (X1) dan Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru. ($\rho_{1.2} > 0$)

Hubungan fungsional antara Efikasi Diri (X1) dan Kualitas Layanan Guru (Y) dapat digambarkan melalui persamaan regresi sederhana: $\hat{Y} = 42,413 + 0,594X_1 + 0,090X_2$. Hasil lengkap pengujian data ini dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Koefisien korelasi antara Efikasi diri (X1) dan Kepuasan kerja (X2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	42.413	9.783		4.336	.000
1 Efikasi diri	.594	.066	.639	9.024	.000
Kepuasan kerja	.090	.074	.087	1.225	.223

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Sumber: Data primer diolah, 2025

5. Pengujian Hubungan Multivariat

Untuk menguji hubungan antara Efikasi Diri (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan terhadap Kualitas Layanan Guru (Y) pada SMP di Wilayah Singkawang, kami menggunakan uji signifikansi regresi dengan uji t. Kriteria penerimaan hipotesis adalah nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,05 ($p < 0,05$).

- a) Pengujian Efikasi Diri (X1) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Berdasarkan perhitungan, variabel Efikasi Diri (X1) menunjukkan tingkat signifikansi 0,000, yang secara signifikan lebih kecil dari 0,05. Nilai t-hitung untuk X1 adalah 9,024, jauh melampaui t-tabel 1,98 (untuk $\alpha/2=0,025$ dan $df=126$). Bahkan pada $\alpha=0,01$, t-tabel adalah 2,36, dan t-hitung tetap lebih besar.

Meskipun hasil ini menunjukkan bahwa persamaan regresi sangat signifikan, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapat kesalahan interpretasi dalam naskah asli Anda. Jika $p < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Hipotesis Alternatif (Ha) yang seharusnya diterima, dan Hipotesis Nol (H0) ditolak. Ini berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara Efikasi Diri (X1) dengan Kualitas Layanan Guru (Y).

- b) Pengujian Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y)

Selanjutnya, untuk variabel Kepuasan Kerja (X2), tingkat signifikansi yang diperoleh adalah 0,223, yang lebih besar dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan. Lebih lanjut, nilai t-hitung untuk X2 adalah 1,225, yang lebih kecil dari t-tabel 1,98 (untuk $\alpha/2=0,025$ dan $df=93$). Bahkan pada $\alpha=0,01$, t-tabel adalah 2,37, dan t-hitung masih lebih kecil.

Dengan demikian, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang melibatkan Kepuasan Kerja (X2) tidak signifikan. Ini berarti Hipotesis Alternatif (Ha) ditolak dan Hipotesis Nol (H0) diterima untuk variabel ini. Sehingga, tidak ditemukan hubungan signifikan antara Kepuasan Kerja (X2) dengan Kualitas Layanan Guru (Y).

Hasil selengkapannya uji Anova signifikansi persamaan regresi Y atas X1 dan X2 disajikan pada tabel 16 berikut ini.

Tabel 16. Uji Anova Signifikansi
Persamaan Regresi Y atas X1 dan X2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9442.383	2	4721.192	51.756	.000 ^b
1 Residual	11311.207	124	91.219		
Total	20753.591	126			

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Sumber: Data primer diolah, 2025

Untuk menguji pengaruh Efikasi Diri (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap Kualitas Layanan Guru (Y), kami menggunakan uji F pada persamaan regresi ganda. Kriterianya adalah F-hitung harus lebih besar dari F-tabel.

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang secara signifikan kurang dari 0,05. Selain itu, nilai F-hitung adalah 51,756. Angka ini jauh melampaui F-tabel 3,07 (untuk $k=1; n-k=126$) pada tingkat signifikansi 0,05, dan juga 4,78 pada tingkat signifikansi 0,01.

Karena F-hitung (51,756) lebih besar dari F-tabel (3,07 atau 4,78), dapat disimpulkan bahwa Efikasi Diri (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan Kualitas Layanan Guru (Y).

Untuk memahami besarnya hubungan antara Efikasi Diri (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan dengan Kualitas Layanan Guru (Y), dapat dilihat pada Uji Koefisien Determinasi yang disajikan dalam Tabel 17.

Tabel 17. Uji Koefisien Determinasi
Variabel Y atas X1 dan X2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.455	.446	9.551

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian, koefisien korelasi ganda ($r_{y1.2}$) antara Efikasi Diri (X1), Kepuasan Kerja (X2), dan Kualitas Layanan Guru (Y) adalah 0,675. Menurut Tabel 4.26 (Acuan Interpretasi Uji Koefisien Korelasi), nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Efikasi Diri (X1) dan

Kepuasan Kerja (X2) secara simultan dengan Kualitas Layanan Guru (Y) di SMP Wilayah Singkawang.

Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2), yang dilambangkan dengan $r_{y1.2}$ adalah 0,455. Ini berarti bahwa 45,5% dari variasi dalam Kualitas Layanan Guru (Y) dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh Efikasi Diri (X1) dan Kepuasan Kerja (X2). Sisanya, 54,5%, merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Rekapitulasi lengkap hasil uji hipotesis dari tahap pertama hingga keempat belas penelitian kuantitatif ini disajikan pada Tabel 18.

Tabel 18. Rekapitulasi hasil uji hipotesis

Hipotesis	Persamaan Regresi	R	r^2	Koefisien Determinasi
Pertama	$\hat{Y}_1 = 49,724 + 0,622 X_1$	0,311	0,097	31,1 %
Kedua	$\hat{Y}_2 = 88,553 + 0,324 X_2$	0,675	0,455	67,5 %
Ketiga	$\hat{Y}_{1.2} = 42,413 + 0,594 X_1 + 0,090 X_2$	0,675	0,455	67,5 %

B. Pembahasan

1. Hubungan Evikasi diri (X₁) dengan Kualitas Layanan (Y) Guru.

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan adanya hubungan positif dan sangat signifikan antara Efikasi Diri (X₁) dan Kualitas Layanan Guru (Y) di SMP wilayah Singkawang. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi untuk Efikasi Diri (X₁) sebesar 0,000, yang secara jelas lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t_{hitung} (10,080) jauh melampaui t_{tabel} (1,98) pada $\alpha/2=0,025$ ($df=125$), dan bahkan melebihi 2,36 pada $\alpha=0,01$. Kesenjangan antara t_{hitung} dan t_{tabel} ini menegaskan signifikansi persamaan regresi. Oleh karena itu, Hipotesis Alternatif (H1) diterima dan Hipotesis Nol (H0) ditolak, yang berarti terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara Efikasi Diri (X₁) dengan Kualitas Layanan Guru (Y).

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 49,724 + 0,622 X_1$, yang menunjukkan bentuk hubungan linear (garis lurus). Koefisien korelasi (r_{y1}) sebesar 0,670 mengindikasikan tingkat hubungan yang kuat antara Efikasi Diri (X₁) dengan Kualitas Layanan Guru (Y).

Adapun koefisien determinasi (r_{y12}) antara Efikasi Diri (X₁) dan Kualitas Layanan Guru (Y) adalah 0,448. Ini berarti

bahwa 44,8% dari variasi dalam Kualitas Layanan Guru (Y) dapat dijelaskan oleh Efikasi Diri (X_1). Sisa 55,2% variasi disumbangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deni Saripudin dan Soewarto Hardhienata (2024), dalam Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran yang berjudul "Peningkatan Kualitas Layanan Guru Melalui Penguatan Pemberdayaan Efikasi Diri Dan Motivasi Kerja." Penelitian mereka menyimpulkan adanya pengaruh langsung dan positif efikasi diri ($\beta_2 = 0,103$) terhadap kualitas layanan guru. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara konsisten memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa efikasi diri mampu meningkatkan kualitas layanan guru.

2. Hubungan Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas Layanan (Y) Guru .

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah Singkawang, perhitungan diperoleh tingkat signifikansi Kepuasan kerja (X_2) $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 8,282 > t_{tabel} = 1,98$ kesimpulannya terdapat berhubungan, skor $t_{hitung} = 9,573$, dan skor $t_{tabel} (\alpha/2; n-k-1) (0,025; 125) = 1,98$ skor $t_{tabel} (0,01; 125) = 2,36$. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian menunjukkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan, bahwa hipotesis Alternatif (H_2) diterima dan hipotesis (H_0) ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada berhubungan positif dan sangat signifikan antara Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru

Dengan demikian Persamaan regresi $\hat{Y} = 88,553 + 0,324 X_1$ berbentuk linier (garis lurus), skor koefisien korelasi antara X_2 dan Y. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh skor koefisien korelasi sebesar $r_{y2} = 0,311$, dapat di lihat pada tabel 4.26 Acuan Interpretasi Uji Koefisien Korelasi, yang berarti tingkat hubungan termasuk kategori lemah antara Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru.

Skor koefisien determinasi antara Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah

Singkawang, diperoleh skor sebesar $r^2_{y2} = 0,097$ yang mengandung pengertian bahwa hubungan variabel Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) Guru adalah sebesar 9,7%. Sisanya sebesar $100\% - 9,7\% = 90,3\%$ disumbangkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian variabel Kepuasan kerja (X_2) dengan Kualitas layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah Singkawang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zaenal Abidin, Supriyatin, Ahmad Sofyan, 2023, Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Penguatan Kompetensi Profesional, Kepribadian, dan Kepuasan Kerja menggunakan Metode Korelasional dan Analisis SITOREM, Kesimpulan: Terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel kepribadian (X_2) dan kepuasan kerja (X_3) secara bersama-sama dengan kualitas layanan (Y) dengan koefisien korelasi $r_{y2} = 0,776$ dan koefisien determinasi $r^2_{y2} = 0,601$. Hal ini berarti kepribadian dan kepuasan kerja secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas layanan, semakin tinggi kepribadian dan semakin tinggi kepuasan kerja secara bersama-sama, maka semakin tinggi kualitas layanan.

Setelah penelitian terbukti terdapat hubungan positif dan sangat signifikan, peneliti dengan konsisten dan berani menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang terdahulu.

3. Hubungan Kualitas Layanan (X_1) dan Efikasi Diri (X_2) dengan Kepuasan Kerja (Y) Guru

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan Efikasi diri (X_1) dan Kepuasan kerja (X_2) secara bersama-sama dengan Kualitas Layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah Singkawang, perhitungan diperoleh tingkat signifikansi dengan skor dengan ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$. dilakukan uji F nilai Sig. Sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} = 51,756$ dan skor pada $F_{tabel} (k; n-k) (1; 126) = 3,07$ skor $F_{tabel} (0,01; 126) = 4,78$, $F_{hitung} (51,756) > F_{tabel} (3,07; 4,78)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Efikasi diri (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara bersama-sama dengan Kualitas layanan (Y) Guru,

Skor koefisien korelasi dihasilkan sebesar skor $r_{y1.2} = 0,675$, dapat dilihat pada tabel 4.26 Acuan Interpretasi Uji Koefisien Korelasi, yang berarti hubungan antara variabel Efikasi diri (X_1) dan Kepuasan kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) dengan Kualitas layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah Singkawang adalah sangat kuat, sedangkan koefisien Determinasi R Square sebesar $r^2_{y1.2} = 0,455$. Hal ini pengertian bahwa hubungan secara bersama-sama (simultan) variabel Efikasi diri (X_1) dan Kepuasan kerja (X_2) secara bersama-sama dengan Kualitas layanan (Y) Guru adalah sebesar $45,5\%$ sisanya sebesar $100\% - 45,5\% = 54,5\%$ disumbangkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian Efikasi diri (X_1) dan Kepuasan kerja (X_2) secara bersama-sama dengan Kualitas layanan (Y) Guru pada SMP di Wilayah Singkawang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahman Tanjung ; Opan Arifudin, 2020, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Pengaruh Penilaian Diri Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja guru, Kesimpulan Efikasi Diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Besarnya pengaruh Efikasi Diri secara parsial terhadap Kepuasan Kerja adalah $30,5\%$.

Setelah penelitian terbukti terdapat hubungan positif dan sangat signifikan, peneliti dengan konsisten dan berani menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang terdahulu.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah melalui tahapan penelitian kuantitatif, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama terkait pengaruh Efikasi Diri (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kualitas Layanan Guru (Y) di SMP wilayah Singkawang.

1. Hubungan antara Efikasi Diri dan Kualitas Layanan Guru

Penelitian membuktikan adanya hubungan positif dan sangat signifikan antara Efikasi Diri (X_1) dan Kualitas Layanan (Y). Nilai signifikansi sebesar $0,000$ berada di bawah $0,05$, dengan t-hitung $6,403$ lebih besar dari t-tabel $1,98$,

sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima. Koefisien korelasi (r_{y1}) sebesar $0,670$ menunjukkan hubungan kuat, sedangkan koefisien determinasi (r^2_{y1}) sebesar $0,448$ menjelaskan bahwa $44,8\%$ variasi Kualitas Layanan dijelaskan oleh Efikasi Diri. Persamaan regresi $\hat{Y} = 49,724 + 0,622X_1$ menunjukkan bahwa semakin tinggi Efikasi Diri, semakin baik pula Kualitas Layanan guru.

2. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan Guru

Hasil penelitian juga membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja (X_2) dan Kualitas Layanan (Y). Nilai signifikansi sebesar $0,000$ dan t-hitung $8,282$ lebih besar dari t-tabel $1,98$, sehingga hipotesis alternatif (H_2) diterima. Namun, hubungan ini tergolong lemah dengan koefisien korelasi (r_{y2}) sebesar $0,311$ dan koefisien determinasi (r^2_{y2}) sebesar $0,097$, artinya hanya $9,7\%$ variasi Kualitas Layanan dijelaskan oleh Kepuasan Kerja. Persamaan regresi $Y = 88,553 + 0,324X_2$ menunjukkan bahwa peningkatan Kepuasan Kerja dapat memperbaiki Kualitas Layanan guru.

3. Hubungan simultan antara Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Layanan Guru

Secara simultan, Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi $0,000$ dan F-hitung $51,756$ lebih besar dari F-tabel $3,07$. Koefisien korelasi ganda ($r_{y1.2}$) sebesar $0,675$ menunjukkan hubungan kuat, sedangkan koefisien determinasi ($r^2_{y1.2}$) sebesar $0,455$ berarti kedua variabel menjelaskan $45,5\%$ variasi Kualitas Layanan. Persamaan regresi $Y = 42,413 + 0,594X_1 + 0,090X_2$ menunjukkan bahwa peningkatan Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama meningkatkan Kualitas Layanan Guru.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan implikasi yang telah diuraikan pada Bab IV, terbukti bahwa Kualitas Layanan (Y) Guru dapat ditingkatkan dan dipertahankan melalui peningkatan Efikasi Diri (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2).

Merujuk pada temuan ini, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan alternatif bagi para guru dan stakeholder

instansi terkait. Khususnya, untuk meningkatkan Efikasi Diri (X1), fokus utama sebaiknya diberikan pada indikator dengan rerata terendah dari hasil analisis, yaitu Tingkat kesulitan tugas yang bisa dicapai (magnitude).

Saran – saran dengan hasil penelitian Kualitas layanan (Y) guru pada SMP di Wilayah Singkawang dapat diuraikan yaitu: Pihak Dinas Pendidikan di Wilayah Singkawang, dapat memberikan Pelatihan Berbasis Keterampilan Spesifik (Technical Skills Training) atau Pendampingan Individu (Coaching dan Mentoring) Atasan langsung atau coach profesional memberikan bimbingan terarah, membantu individu mengidentifikasi akar masalah kesulitan, mengeksplorasi solusi, dan mengembangkan rencana tindakan, yang di laksanakan oleh Dinas Pendidikan Wilayah Singkawang, secara berkala guna menambah wawasan, pengetahuan, dalam mengatasi masalah Tingkat kesulitan tugas guru.

DAFTAR RUJUKAN

- Aiken, LR. (1985). Three Coefficients For Analyzing The Reliability and Validity of Ratings. *Educational and Psychological Measurement*. 45, Hal. 131 - 142
- Abid, H., R., Gulzar, A., and Hussain, W. 2015. "The Impact of Servant Leadership on Organizational Citizenship Behaviours with the Mediating Role of Trust and Moderating Role of Group Cohesiveness: A Study of Public Sector of Pakistan". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, 3.
- Baines Paul, Chris Fill, and Kelly Page. 2011. *Marketing*. New York: Oxford University Press.
- Brewer, Clay. 2010. "Servant Leadership: A Review of Literature". *Online Journal of Workforce Education and Development*, Vol. IV, 2.
- Deddy Mulyana, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT, Remaja Rosdakarya.
- Dierendonck, D., V. 2011. "Servant Leadership: A Review and Synthesis". *Journal of Management*, Vol. 37, No. 4, July 2011, h. 1228-1261.
- Don Hellriegel, John W. Slocum Jr., 2008. *Organization Behavior*, South-Western Cengage Learning, ISBN-13: 978-1-4390-4225-0, 2008.
- Dorothea Wahyu Ariani. 2013. "Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?", *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, Volume (6) : Issue (3) : 2015 p.33.
- Fariba Azizzadeh, Karam Khalili, Iraj Soltani. 2013. "Service Quality Measurement in the Public Sector". *International Journal of Economics, Finance and Management*, VOL.2, No.1, p114-120.
- Feldman, R., S. 2008. *Understanding Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J., I., J., M., Ivancevich, J., H., Donnelly, Jr, dan R. Konopaske. 2006. *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. New York: McGraw-Hill.
- 2006. *Organization: Behavior, Structure and Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Hellriegel, Don & John W. Slocum, Jr. 2008. *Organizational Behavior*, 13th . South-Western. Cengage Learning
- Haider Raza Abid, Amir Gulzar dan Waqar Hussain. 2015. "The Impact Of Servant Leadership On Organizational Citizenship Behaviors With The Mediating Role Of Trust And Moderating Role Of Group Cohesiveness A Study Of Public Sector Of Pakistan". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. March 2015, Vol. 5, No. 3 ISSN: 2222-6990, hh. 1235-1265.
- Hishamuddin Fitri Abu Hasan, 2008. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions". *International Business Research*, Vol I No. 3, h.164
- John M. Ivancevich, 2010. *Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill.
- Jason Colquitt, Jeffery Lepine, and Michael J. Wesson. 2009. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- J.Wood, J. Wallace and R.M. Zeffane, 2001. *Organisational Behaviour: A Global*

- Perspective. John Wiley & Sons Australia, Ltd.: Queensland, Australia.
- Koyuncu, et al. 2016. "Speech and Language Therapy for Aphasia Following Subacute Stroke". *Neural Regeneration Research* 11 (10): 1591-1594
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. 2010. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Larry C. Spears. 2005. "The Understanding and Practices of Servant Leadership". *School of Leadership Studies*.
- Luthans Fred, 2011. *Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition, Canada: McGraw-Hill Irwin.
- _____. 2011. *Organizational Behavior*, Twelfth Edition, McGraw-Hill
- Irwin, ISBN-13: 978-0-70-353035-2.
- M. Koyuncu, Ronald J. Burke, M. Asthakova, D. Eren and H. Cetin. 2014. "Servant Leadership and Perception of Service Quality Provided by Front-line Workers in Hotels in Turkey". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 26, No 7, 2014, pp. 1083-1099.
- Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT.Grasindo.
- McKee, Simmers & Licata dalam Youjae Yi dan Taesik Gong, 2008. "The Electric Service Quality Model: The Moderating Effect of Customer Self-Efficacy". Published online in *Wiley InterScience* (www.interscience.wiley.com), vol. 25(7): 587-601 (July 2008).
- McShane, S., L. and Glinow, M., A., V. 2010. *Organizational Behaviour*. New York McGraw-Hill.
- Melchar, D., E. and Bosco, S., M.. 2010. "Achieving High Organizational Performance through Servant Leadership". *The Journal of Business Inquiry*, Vol. 9, 1, hh. 74-88.
- Mustafa Koyuncu Ronald J. Burke Marina Astakhova Duygu Eren Hayrullah Cetin, "Servant leadership and perceptions of service quality provided by front line service workers in hotels in Turkey"., *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2010. Vol. 26 Iss 7. hh. 1083 –1099.
- Naik, K., C., N., Gantasala, S., B., and Prabhakar, G., V. 2010. "Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing" *European Journal of Social Science*, Vol. 16, 2, hh. 231-241.
- Olesia, W., S., Namusonge, G., S., and Iravo, M., E. 2013. "Role of Servant Leadership on Organizational Commitment: An Explanatory Survey of State Corporations in Kenya". *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 3, hh. 13, 85-92.
- Pansoo Kim & Jang-Hyup Han. 2013. "Effects of Job Satisfaction on Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: The Case of a Local State-Owned Enterprise Wseas Transaction On Business and Economies, Issue 1, Vo. 10, January pp. 54-64.
- Prabha Ramseook-Munhurrin, Mauritius Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee dan Mauritius Perunjodi Naidoo. 2010. "Service Quality In The Public Service". *International Journal Of Management and Marketing Research*, Volume 3, Number 1. hh. 235-255.
- _____, 2010. "Measuring Service Quality: Perceptions of Employees". *Global Journal of Business Research*, Vol. 4, 1, hh. 47-55.
- _____, 2010. "Service Quality in The Public Service". *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 3, 1, hh. 37-47.
- Rauch, K., E. 2007 *Servant Leadership and Team Effectiveness: A Study of Industrial Manufacturing Correlation*, Indiana Wesleyan University.
- Riduan dan Kuncoro, 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*, Cetakan Ketiga . Bandung: Alfabeta.

- Rivai, V. And Sagala, E., J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Robbins, S., P. 2003. *Perilaku Organisasi*. San Diego, _____ 2003. *Organizational Behavior*, Pearson Education International, ISBN 0-13-120203-3.
- Robbins, S., P. and Timothy A. Judge, 2015. *Perilaku Organisasi (Part 2)*: San Diego
- Saari, L., M. And Judge, T., A. 2004. Employee Attitudes and Job Satisfaction. *The Journal of Human Resource Management*, 2004, Vol. 43, 4, pp. 395-407
- San rock, J., W. 2008. *Educational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Steven L. McShane, Mary Ann Von Glinow, 2010. *Organizational Behavior*, New York: McGraw-Hill Irwin.
- _____. 2015. *Organizational Behavior*, McGraw-Hill E.
- Sugiono, 2013. *Cara Mudah menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Bandung: Alfabeta CV.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Supardi, 2013, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*, Jakarta Selatan: Change Publication.
- Suryani. et.al, 2024, *Komunikasi interpersonal Buddha dan Implementasi dalam pelayanan kepada umat*, *Jurnal Dharma smarti, Ilmu agama dan kebudayaan* Volume 24 Nomor 1.
- Suuroja, M. 2003. *Service Quality—Main Conceptualizations and Critique (Working Paper Series No. 23)*. Tartu, Esonia: University of Tartu, Faculty of Economics.
- Widodo Sunaryo, S., Psi., MBA Dr. Sri Setyaningrum, M. Si, Editor dan Reviewer : Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata Analisis Sitorem, Bogor 2018
- Yi, Youjae & Gong, Taeshik, (2008) *Electronic service quality model : the moderating effect of customer self-efficacy*. *Psychology and Marketing*, 25 (7). 7 pp. 567-601. ISSN 0742-6046
- Zaenal Arifin, 2011. *Evaluasi Pembelajaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.