

**ANALISIS KEPUASAN SISWA KELAS XI MIPA
TERHADAP LAYANAN PRAKTIKUM KIMIA DI SMA
NEGERI 1 BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Kimia**



**Oleh
Anak Agung Istri Putri Puspadewi
NIM 1513031008**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KIMIA
JURUSAN KIMIA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

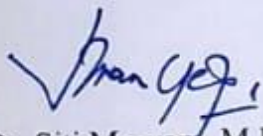
2019

SKRIPSI


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui,

Pembimbing I,


Dr. Siti Maryam, M.Kes.
NIP. 19620221 198601 2 001

Pembimbing II,


Dr. I Nyoman Tika, M.Si.
NIP. 19631231 198903 1 026

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada :

Hari : *Senin*

Tanggal : *26 Agustus 2019*

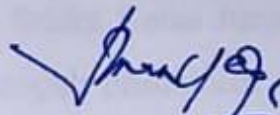
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Prof. Dr. Ida Bagus Jelantik Swasta, M.Si.
NIP. 19611231 198603 1 013

Sekretaris Ujian,



Dr. Siti Maryam, M.Kes.
NIP. 19620221 198601 2 001



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Prof. Dr. I Nengah Suparta, M.Si.
NIP. 19650711 199003 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kepuasan Siswa Kelas XI MIPA terhadap Layanan Praktikum Kimia di SMA Negeri 1 Banjar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Anak Agung Istri Putri Puspawati

NIM. 1513031008

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Siswa Kelas XI MIPA terhadap Layanan Praktikum Kimia di SMA Negeri 1 Banjar”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril dan material. Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntun ilmu di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suparta, M.Si. selaku Dekan Fakultas MIPA yang telah memfasilitasi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas MIPA.
3. Bapak Drs. I Wayan Muderawan, M.S., PhD. Selaku Ketua Jurusan Kimia yang telah memfasilitasi penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Kimia.
4. Ibu Dr. Siti Maryam, M.Kes. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kimia, Pembimbing I, dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. I Nyoman Tika, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. I Made Ngawi selaku Kepala SMA Negeri 1 Banjar yang telah memberikan izin dalam pengumpulan data skripsi ini.
7. Bapak I Gusti Made Oka, S.Pd. selaku guru mata pelajaran kimia kelas XI MIPA dan Ibu Putu Ayu Agustina Saraswadewi, S.Pd. selaku laboran di SMA Negeri 1 Banjar yang telah memberikan bantuan selama proses pengambilan data.

8. Bapak/Ibu staf Dosen dan Laboran Program Studi Pendidikan Kimia atas segala bantuan dan bimbingan selama penulis melaksanakan pendidikan di Jurusan Kimia.
9. Keluarga, ayah Anak Agung Ngurah Putra dan Ibu Anak Agung Anom Ratnadi beserta saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan dan motivasi baik moril maupun material kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Jurusan Kimia.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Pendidikan Kimia yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Singaraja, Agustus 2019

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teoretis.....	11
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Pembahasan	80
4.4 Implikasi	84

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman.....	85
5.2 Simpulan.....	87
5.3 Saran	87

DAFTAR RUJUKAN.....	89
---------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i> dalam Layanan Praktikum Kimia.....	22
Tabel 3.1 Jumlah Siswa Kelas XI MIPA	33
Tabel 3.2 Data, Sumber Data, Teknik, dan Instrumen Penelitian	34
Tabel 3.3 Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja menggunakan Skala Likert	37
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Angket	38
Tabel 3.5 Kategori Tingkat Kepuasan Siswa (TKS)	45
Tabel 4.2 Sebaran Jumlah Sampel Kelas XI MIPA	50
Tabel 4.3 Data Hasil Angket Siswa	51
Tabel 4.4 Temuan selama Proses Pelaksanaan Praktikum	53
Tabel 4.5 Kekurangan dan Kelebihan Guru, Proses Pelaksanaan Praktikum, dan Fasilitas yang Mendukung Pelaksanaan Praktikum	54
Tabel 4.6 Saran Siswa untuk Mengatasi Kekurangan Guru, Proses Pelaksanaan Praktikum, dan Fasilitas yang Mendukung Proses Pelaksanaan Praktikum	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir dari Kepuasan Siswa terhadap Layanan Praktikum Kimia	31
Gambar 3.1 Kuadran Model <i>Importance-Performance Analysis</i>	43
Gambar 4.1 Grafik Hubungan antara Tingkat Kepentingan (Harapan) dengan Tingkat Kepuasan (Kenyataan) Siswa terhadap Layanan Praktikum Kimia.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 01 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 02 Pedoman Observasi

Lampiran 03 Kisi-kisi Instrumen

Lampiran 04 Angket Penilaian

Lampiran 05 Pedoman Wawancara

Lampiran 06 Lembar Validasi Dosen Ahli

Lampiran 07 Lembar Validasi Guru Kimia

Lampiran 08 Hasil Observasi Pelaksanaan Praktikum

Lampiran 09 Hasil Analisis Angket

Lampiran 10 Transkrip Wawancara Siswa

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian

