

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

Oleh

Anak Agung Istri Putri Puspawati, NIM. 1513031008

Program Studi Pendidikan Kimia, Jurusan Kimia, FMIPA

Universitas Pendidikan Ganesha

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar. Sampel penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI MIPA di SMA Negeri 1 Banjar pada tahun ajaran 2018/2019 yang berjumlah 133 orang. Data dikumpulkan melalui angket kepuasan layanan praktikum kimia, yang terdiri dari angket tertutup dan angket terbuka dengan menerapkan model *Servqual*. Model *Servqual* terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data statistika deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar, meliputi dimensi *tangible* sebesar 76,13% tergolong ke dalam kategori puas, dimensi *reliability* sebesar 87,20% tergolong ke dalam kategori sangat puas, dimensi *responsiveness* sebesar 85,32% tergolong ke dalam kategori sangat puas, dimensi *assurance* sebesar 86,72% tergolong ke dalam kategori sangat puas, dan dimensi *empathy* sebesar 82,35% tergolong ke dalam kategori puas. Jadi, total secara keseluruhan, tingkat kepuasan siswa terhadap layanan praktikum kimia di SMA Negeri 1 Banjar yaitu sebesar 82,35% tergolong ke dalam kategori puas.

**Kata kunci:** kepuasan siswa, layanan praktikum kimia, dan model *servqual*.

# ANALYSIS OF STUDENTS' SATISFACTION 11<sup>th</sup> GRADE OF SCIENCE PROGRAM TOWARD CHEMICAL PRACTICUM SERVICE AT SMA NEGERI 1 BANJAR

by

Anak Agung Istri Putri Puspawati, IDN. 1513031008

Program Studi Pendidikan Kimia, Jurusan Kimia, FMIPA

Universitas Pendidikan Ganesha

## ABSTRACT

This research was a quantitative study with survey method aimed to describe the level of students' satisfaction toward chemical practicum services at SMA Negeri 1 Banjar. Sample of this study was all of students for 11<sup>th</sup> grade of science program at SMA Negeri 1 Banjar in academic year 2018/2019 was 133 people. The data was collected through chemical practicum satisfaction questionnaire, that consists of close and open questionnaire by applying *Servqual* model. The *Servqual* model consists of five dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Data analysis was conducted by using descriptive analysis statistic technique. This result of this study showed that the level of students' satisfaction toward chemical practicum services at SMA Negeri 1 Banjar are *tangible* dimension with percentage 76.13% belong to satisfied category, *reliability* dimension with percentage 87.20% belong to very satisfied category, *responsiveness* dimension with percentage 85.32% belong to very satisfied category, *assurance* dimension with percentage 86.72% belong to very satisfied category, and *empathy* dimension with percentage 82.35% belong to satisfied category. So, the total of students' satisfaction toward chemical practicum services at SMA Negeri 1 Banjar is 82.35% belong to satisfied category.

**Keywords:** chemical practicum services, *servqual* model, and students' satisfaction.