

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS  
X DAN XI MIA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN  
KIMIA DI SMA NEGERI 1 SUKAWATI  
TAHUN AJARAN 2018/2019**



**OLEH  
AYU DIAH PRADNYA PARAMESTI  
1513031017**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KIMIA  
JURUSAN KIMIA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2019**

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS  
X DAN XI MIA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN  
KIMIA DI SMA NEGERI 1 SUKAWATI  
TAHUN AJARAN 2018/2019**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ayu Diah Pradnya Paramesti  
NIM 1513031017**

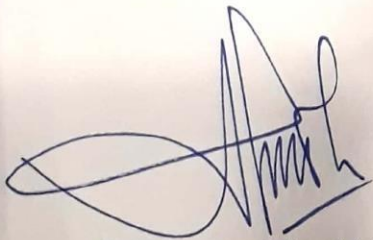
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KIMIA  
JURUSAN KIMIA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2019**

**SKRIPSI**

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

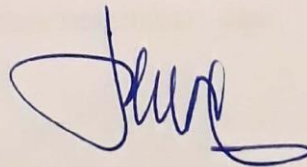
Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. I Wayan Suja, M.Si.  
NIP 19670302 199303 1 001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Oktober 2019

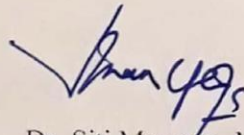
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. I Wayan Sukra Warpala, M.Sc.  
NIP 19671013 199403 1 001



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 **“Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati Tahun Ajaran 2018/2019”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 3 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



Ayu Diah Pradnya Paramesti  
NIM 1513031017

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati Tahun Ajaran 2018/2019”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis menemui berbagai macam kesulitan, kendala, dan hambatan, akan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suparta, M.Si., selaku Dekan Fakultas MIPA yang telah memberikan fasilitas kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas MIPA.
3. Bapak Dr. I Wayan Muderawan, M.S., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Kimia yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam melaksanakan studi di Program Studi Pendidikan Kimia.

4. Ibu Dr. Siti Maryam, M.Kes., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kimia yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam melaksanakan studi di Program Studi Pendidikan Kimia.
5. Bapak Dr. I Nyoman Tika, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. I Wayan Suja, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Drs. I Ketut Suidiana, M.Kes., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama menempuh pendidikan di Program Studi Pendidikan Kimia.
8. Bapak/Ibu Staf Dosen dan Pranata Laboran Pendidikan (PLP) Program Studi Pendidikan Kimia atas segala bantuan, didikan, wawasan, serta pengetahuannya yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Bapak Drs. I Gusti Made Puja Armaya, M.M., M.Pd., selaku Kepala SMA Negeri 1 Sukawati yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
10. Bapak Wayan Jaman, S.Pd. dan I Wayan Sugiarta, S.Pd., selaku guru mata pelajaran kimia yang mengajar di SMA Negeri 1 Sukawati yang telah memberikan bantuan dan masukkan-masukkan kepada penulis selama proses pengambilan data.

11. Siswa-siswi kelas X dan XI MIA SMA Negeri 1 Sukawati atas kerjasamanya selama proses pengambilan data.
12. Keluarga yang selalu memberikan dorongan, dukungan, dan motivasi baik material maupun moril kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Program Studi Pendidikan Kimia.
13. Rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Kimia yang banyak memberikan motivasi, masukan, dan pengalaman bagi penulis selama melakukan studi di Program Studi Pendidikan Kimia.
14. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang juga telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran kimia dan berakhir pada kepuasan peserta didik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Singaraja, 3 Oktober 2019

Penulis

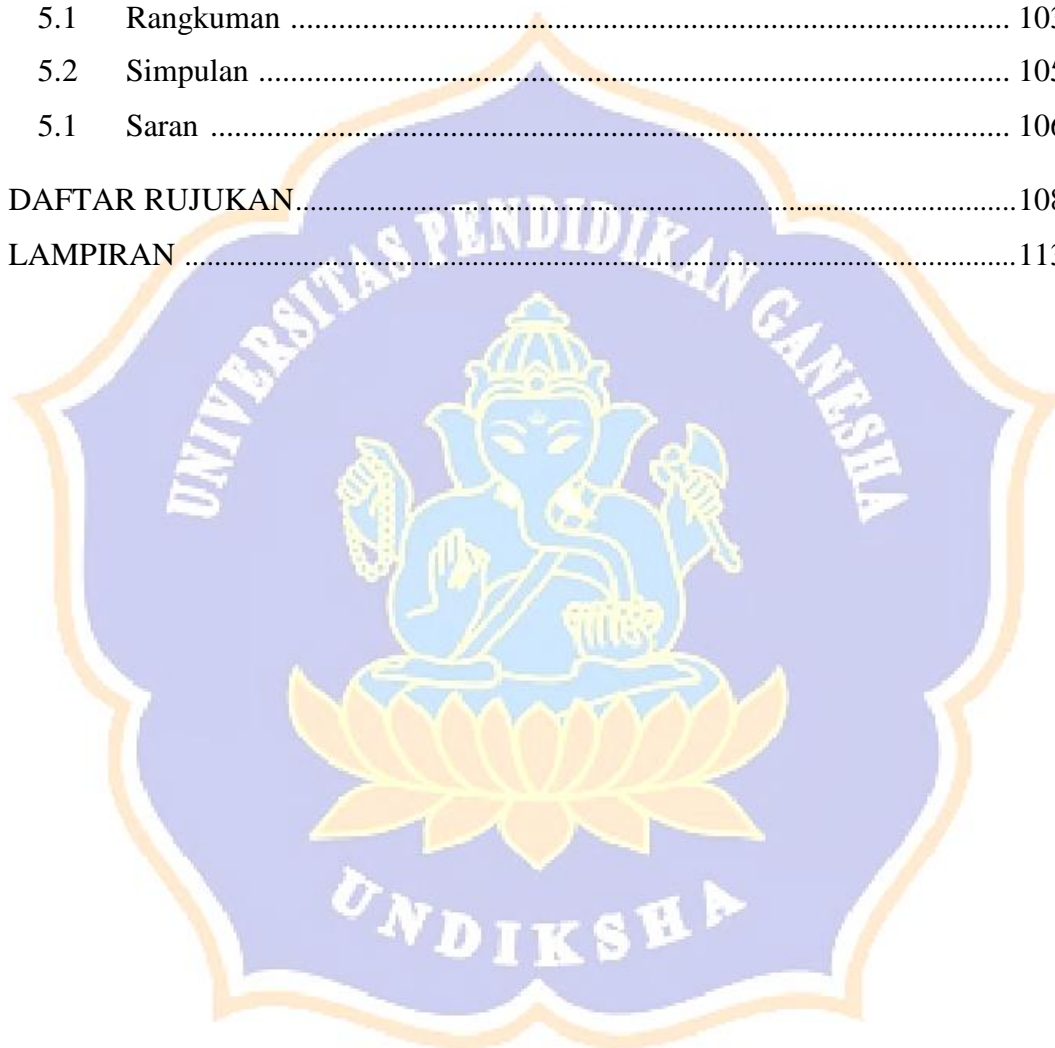


## DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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 Penelitian.....	9
1.7 Keterbatasan Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pembelajaran Kimia.....	12
2.1.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Kepuasan Peserta Didik .....	18
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Peserta Didik.....	21
2.1.5 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Peserta Didik .....	27
2.2 Kajian Penelitian Relevan .....	35
2.3 Kerangka Berpikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	46

3.5 Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	62
4.3 Implikasi Penelitian .....	101
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
5.1 Rangkuman .....	103
5.2 Simpulan .....	105
5.1 Saran .....	106
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>113</b>

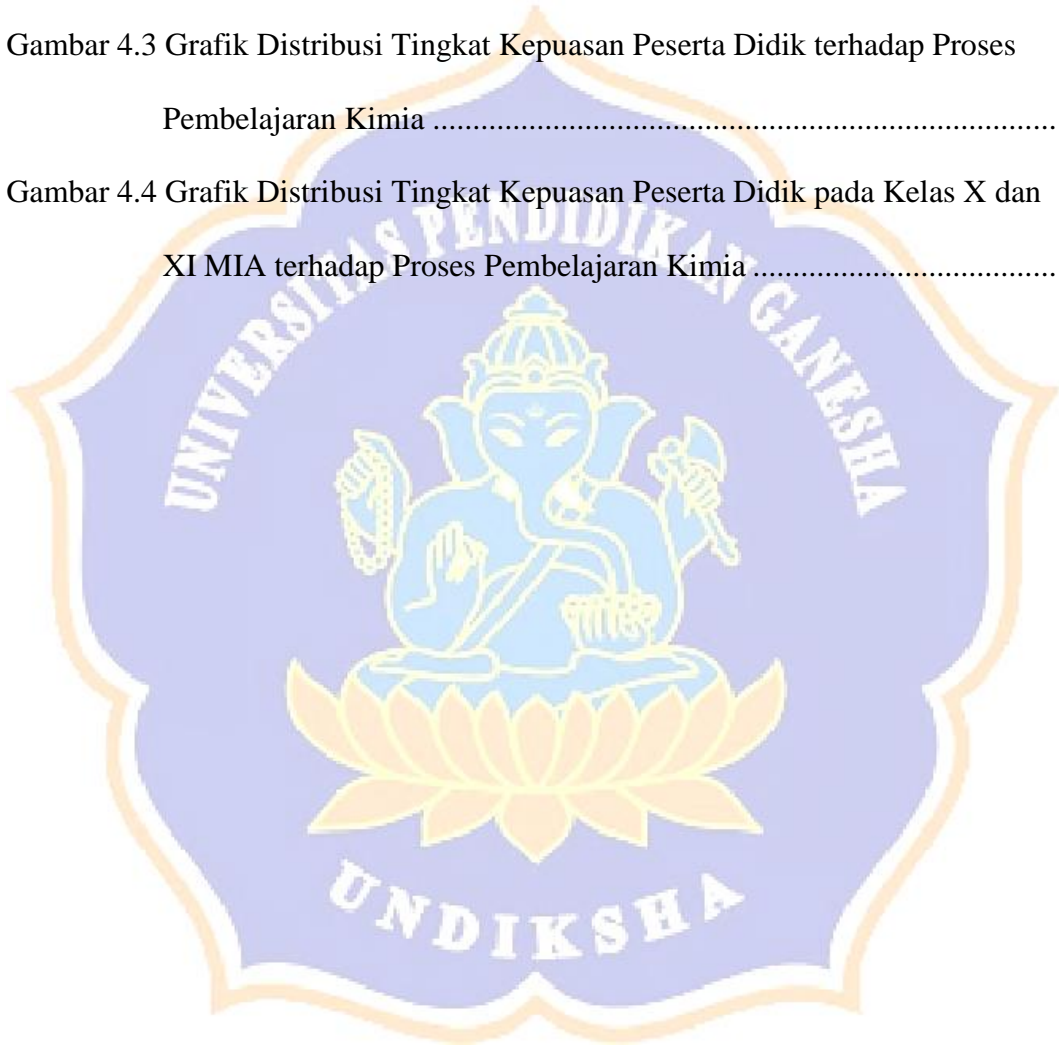


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Model <i>ServQual</i> ( <i>Service Quality</i> ) dalam Bidang Pendidikan .....	27
Tabel 2.2 Teori Motivasi-Higienis Herzberg dalam Pembelajaran Kimia.....	29
Tabel 3.1 Jumlah Peserta Didik Kelas X dan XI MIA di SMA Negeri 1 Sukawati Tahun Ajaran 2018/2019.....	45
Tabel 3.2 Data, Sumber Data, Teknik, dan Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati .....	49
Tabel 3.4 Skor Alternatif Jawaban Kuesioner .....	54
Tabel 3.5 Kategori Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati .....	56
Tabel 4.1 Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati .....	63
Tabel 4.2 Sebaran Jumlah Sampel Kelas X dan XI MIA .....	65
Tabel 4.3 Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati .....	66
Tabel 4.4 Hal-hal Lain yang Ditemukan dalam Proses Pembelajaran Kimia Selain yang Termuat pada Angket Tertutup .....	73
Tabel 4.5 Kekurangan dan Kelebihan Guru, Proses Pembelajaran Kimia yang Berlangsung, dan Fasilitas di dalam Kelas .....	73
Tabel 4.6 Saran Peserta Didik untuk Mengatasi Kekurangan yang Ditemukan Selama Proses Pembelajaran Kimia .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 4.1 Lingkungan SMA Negeri 1 Sukawati .....	59
Gambar 4.2 Denah Lokasi SMA Negeri 1 Sukawati .....	60
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Proses Pembelajaran Kimia .....	64
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Peserta Didik pada Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia .....	66





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 02 Lembar Validasi Angket Oleh Dosen Kimia
- Lampiran 03 Kisi-kisi Angket Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati
- Lampiran 04 Kisi-kisi Pedoman Wawancara Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati
- Lampiran 05 Instrumen Angket Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati
- Lampiran 06 Instrumen Pedoman Wawancara Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati
- Lampiran 07 Instrumen Pedoman Observasi
- Lampiran 08a Hasil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Dimensi *Tangible*
- Lampiran 08b Hasil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Dimensi *Reliability*
- Lampiran 08c Hasil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 08d Hasil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Dimensi *Assurance*
- Lampiran 08e Hasil Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Dimensi *Empathy*
- Lampiran 09 Hasil Analisis Data Angket Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati Tahun Ajaran 2018/2019

Lampiran 10 Hasil Analisis Data Angket Profil Tingkat Kepuasan Peserta Didik Kelas X dan XI MIA Terhadap Proses Pembelajaran Kimia pada Angket Terbuka

Lampiran 11 Transkrip Hasil Wawancara Peserta Didik Kelas X dan XI MIA Terkait Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Peserta Didik terhadap Proses Pembelajaran Kimia di SMA Negeri 1 Sukawati

Lampiran 12a Transkrip Observasi Guru Kimia A

Lampiran 12b Transkrip Observasi Guru Kimia B

Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian

