

**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, NIM 1513031017**

**Program Studi Pendidikan Kimia, Jurusan Kimia**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan profil tingkat kepuasan peserta didik dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik kelas X dan XI MIA terhadap proses pembelajaran kimia di SMA Negeri 1 Sukawati. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas X MIA dan XI MIA di SMA Negeri 1 Sukawati pada tahun ajaran 2018/2019. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 232 orang peserta didik, yang terdiri atas 108 orang peserta didik dari kelas X MIA dan 124 orang peserta didik dari kelas XI MIA. Teknik pengambilan sampel untuk responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multistage random sampling*. Sampel yang diwawancarai adalah sampel yang memiliki presentase kepuasan dengan kategori rendah dan tinggi. Data tingkat kepuasan peserta didik dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik dikumpulkan melalui penyebaran angket dan wawancara. Angket yang digunakan mengacu pada model *ServQual* (*Service Quality*). Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil tingkat kepuasan peserta didik terhadap proses pembelajaran kimia di SMA Negeri 1 Sukawati berada pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 79,36%. Distribusi profil tingkat kepuasan peserta didik menunjukkan bahwa terdapat peserta didik kategori sedang sebanyak 12 orang (5,09%), peserta didik kategori tinggi sebanyak 165 orang (71,12%), dan peserta didik kategori sangat tinggi sebanyak 55 orang (23,79%). Terdapat dua faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik kelas X dan XI MIA terhadap proses pembelajaran kimia, yaitu faktor pemuas (*satisfiers*) dan faktor ketidakpuasan (*dissatisfiers*). Faktor pemuas (*satisfiers*) yang memengaruhi kepuasan peserta didik adalah proses belajar, hasil belajar kimia, kemajuan belajar, pemberian tugas-tugas, dan apresiasi oleh guru. Faktor ketidakpuasan (*dissatisfiers*) yang memengaruhi kepuasan peserta didik adalah suasana belajar, hubungan antara peserta didik dengan peserta didik, hubungan antara guru dengan peserta didik, dan pengembalian tugas-tugas.

**Kata kunci:** kepuasan peserta didik, model *servqual* (*service quality*), pembelajaran kimia

**THE PROFILE OF STUDENT'S SATISFACTION LEVELS IN CLASS X  
AND XI MIA TOWARDS CHEMISTRY LEARNING PROCESS IN SMA  
NEGERI 1 SUKAWATI ACADEMIC YEAR OF 2018/2019**

**By**  
**Ayu Diah Pradnya Paramesti, SID 1513031017**  
**Chemistry Education Study Program, Chemistry Department**

**ABSTRACT**

This research aims to describe and explain the profile of student's satisfaction level and the factors that influence student's satisfaction in class X and XI MIA toward the chemistry learning process at SMA Negeri 1 Sukawati. This research was descriptive research with a quantitative approach. The populations in this research were all students of class X MIA and XI MIA in SMA Negeri 1 Sukawati in the academic year of 2018/2019. The number of samples in this research were 232 students, consists of 108 students from class X MIA and 124 students from class XI MIA. The sampling technique for respondents used in this research was multistage random sampling. The sample interviewed was a sample that had a percentage of satisfaction with low and high categories. Data profile of student's level of satisfaction and the factors that influence student's satisfaction were collected through questionnaires and interviews. The questionnaire used refers to the ServQual (Service Quality) model. The research data was analyzed using descriptive statistical analysis techniques. The results show that the profile of the student's level of satisfaction toward the chemistry learning process at SMA Negeri 1 Sukawati is in the high category with a percentage of 79.36%. The profile distribution of student's satisfaction levels show that 12 students (5.09%) in the medium category, 165 students (71.12%) in the high category, and 55 students (23.79%) in the very high category. There are two factors that affect student's satisfaction in class X and XI MIA toward the chemistry learning process, such as the satisfaction factor and dissatisfaction factor. Satisfaction factors that affect student's satisfaction are learning process, student learning outcomes in chemistry, student's expectations, assignment, and appreciation by teacher. Dissatisfaction factors that affect student's satisfaction are learning atmosphere, the relationship between student and student, the relationship between teacher and student, and return of duties.

**Keywords:** chemistry learning, servqual (service quality) model, student's satisfaction