

# **KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL**

**(Survei pada siswa kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)**

**(2016)**

**RETNO FICKY AMALIA**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur. Sampel penelitian ini adalah 80 siswa kelas VIII yang telah mengikuti layanan konseling individual. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah sampel bertujuan (*Purposive Sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran dua kuesioner kepuasan. Kuesioner pertama merupakan adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire-8* (CSQ-8) dan kuesioner kedua merupakan kepuasan yang dinilai dari kualitas layanan *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil uji validitas instrumen 1 (CSQ-8) menyatakan keseluruhan item valid dan pada kuesioner 2 (SERVQUAL) terdapat 38 butir pernyataan valid dan 6 butir pernyataan *drop*. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan SPSS 20 pada kedua kuesioner tersebut sebesar 0.721 (CSQ-8) dan 0.735 (SERVQUAL), yang berarti kedua instrumen ini memiliki reliabilitas tinggi dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73.75% siswa berada pada klasifikasi sedang, 13.75% siswa berada pada klasifikasi tinggi, dan 12.5% siswa berada pada klasifikasi rendah. Hasil penelitian kepuasan siswa berdasarkan kualitas layanan diketahui 68.75% berada pada klasifikasi sedang, 17.5% berada pada klasifikasi rendah, dan 13.75% siswa berada pada klasifikasi tinggi. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual secara umum berada pada klasifikasi sedang atau cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi lebih lanjut bagi guru BK terhadap pemberian layanan konseling individual. Apabila guru BK secara terus menerus memperhatikan kualitas pelayanannya, maka layanan dapat diberikan secara maksimal kepada siswa. Jika pelayanan telah diberikan secara maksimal, maka tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual akan tinggi.

Kata kunci : Kepuasan Siswa, Layanan Konseling Individual

# **STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS INDIVIDUAL COUNSELING SERVICE**

**(Survey to VIII grade students of State Junior High School in Matraman Subdistrict, East Jakarta)**

**(2016)**

**RETNO FICKY AMALIA**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine students' satisfaction towards individual counseling services in SMP in Matraman. The sample was 80 eighth grade students who have attended individual counseling services. The techniques used in this sampling is purposive sampling. The data were collected by distributing two types of satisfaction questionnaires. The first questionnaire is adapted from the Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8) and the second is a satisfaction questionnaire which assessed the quality of service (SERVQUAL). The result of validity test of instrument 1 (CSQ-8) shows that all items is valid. While in the questionnaire 2 (SERVQUAL) there are 38- valid items and 6 dropped items. Result of reliability test by SPSS 20 on both questionnaires are 0.721(CSQ-8) and 0.735 (SERVQUAL), that mean both questionnaires has high reliability. The results show that 73.75% of students are in the average classification, 13.75% of students are at a high classification, and 12.5% of students are in the low classification. The results of student satisfaction research based on quality of service are 68.75% in the average classification, 17.5% are in the low classification, and 13.75% of students are at a high classification. In general, satisfaction of students towards individual counseling services is at average classification or satisfied enough. This shows that school counselors need further evaluation in term of giving individual counseling services. If teachers BK or counselor school continuously pay attention to the service quality, thus the service will be maximally given. This will lead to produce higher satisfaction level of students' individual counseling services.*

*Keywords : Students' satisfaction, individual counseling service*