

## RINGKASAN

Sekolah merupakan sarana bagi siswa untuk mengekspresikan harapan dan keinginan dalam urusan pendidikan. Melalui layanan pengajaran oleh guru, layanan administrasi serta layanan akademik lainnya yang mendukung jalannya pembelajaran serta kemajuan pendidikan disediakan oleh sekolah demi melayani kebutuhan siswa. Namun, adanya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, berdasarkan pada Surat Edaran Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Nomor 965/932 pertanggal 17 Maret 2020 memaksa guru tidak bertemu secara fisik dengan siswa dengan tujuan untuk menghindari persebaran virus Corona, akan tetapi layanan guru dan layanan pendidikan lain harus terus berjalan dan sampai kepada siswa.

Siswa adalah pelanggan pendidikan. Kepuasan siswa merupakan hal yang sangat penting dan menjadi perhatian bagi sekolah. Kepuasan siswa terhadap layanan sekolah tergantung pada bagaimana karakteristik guru dalam mengelola pembelajaran yang efektif dan bagaimana faktor kualitas layanan sekolah lainnya dalam memainkan perannya dalam pelayanan terhadap siswa. Karakteristik guru efektif dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan siswa. Kepercayaan siswa yang tinggi terhadap sekolah berdampak pula pada tingkat kepuasan siswa yang tinggi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh karakteristik guru efektif dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan dampaknya terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 4 Purwokerto. Sampel yang digunakan untuk penelitian adalah siswa kelas XII angkatan 2020/2021 sejumlah 100 siswa dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan melalui *google form*. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan alat analisis PLS-SEM.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil variabel karakteristik guru efektif dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, karakteristik guru efektif dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, karakteristik guru efektif dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa melalui kepercayaan. Dengan demikian implikasi manajerial yang dapat dilakukan berdasarkan penelitian ini yaitu jika sekolah ingin meningkatkan kepuasan siswa maka tingkat kepercayaan siswa terhadap sekolah ditingkatkan. Di lain sisi tingkat kepercayaan siswa dapat tinggi dipengaruhi oleh karakteristik guru efektif dan kualitas layanan sekolah terhadap siswa juga tinggi.

Kata kunci:

Karakteristik guru efektif, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan siswa

## SUMMARY

*School is a means for students to express their hopes and desires in educational matters. Through teaching services by teachers, administrative services and other academic services that support the course of learning and educational progress are provided by schools to serve the needs of students. However, the Covid-19 pandemic that hit Indonesia, based on the circular letter of the Central Java Provincial Government Number 965/932 dated March 17, 2020, forcing teachers not to physically meet with students in order to avoid the spread of the Coronavirus, meanwhile, teacher services and other educational services must continue and reach students.*

*Students are customers of education. Student satisfaction is very important and concern for schools. Student satisfaction with school services depends on how the characteristics of teachers in managing effective learning and how other school service quality factors play their role in service to students. Characteristics of effective teachers and service quality affect the level of student confidence. High student confidence in the school has an impact on the high level of student satisfaction.*

*The purpose of this study was to determine the effect of the characteristics of effective teachers and service quality on trust and their impact on student satisfaction at SMA Negeri 4 Purwokerto. The sample used for the study was class XII students of the 2020/2021 class of 100 students with the method of collecting data through questionnaires distributed via a google form. The collected data were then analyzed using the PLS-SEM analysis tool.*

*Based on the research, the results obtained that the characteristics of effective teachers and service quality have a positive effect on trust, characteristics of effective teachers and service quality have a positive effect on student satisfaction, characteristics of effective teachers and service quality have a positive effect on student satisfaction through trust. Thus the managerial implication that can be made based on this research is that if the school wants to increase student satisfaction, the level of student trust in the school is increased. On the other hand, the level of student trust can be highly influenced by the characteristics of effective teachers and the services quality of school to students are also high.*

*Keywords :*

*Characteristics of effective teachers, service quality, trust, student satisfaction*