

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN
DAN KONSELING DI SMAN 8 KABUPATEN TEBO**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi
Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**Rizqi Amelia
NIM. 2114060072**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2026 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo" adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 05 Januari 2026



Rizqi Amelia
NIM. 2114060072

AGENDA : B...../In.02/FTK/PP.00.9/...../.....	
TGL. TERIMA:	PARAF : 

PERSETUJUAN PEMBIMBING

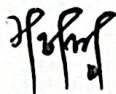
Skripsi yang berjudul “Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo” yang ditulis oleh Rizqi Amelia, NIM 2114060072 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasyah*.

Dengan demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 05 Januari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Juliana Batu Bara, M.Pd., Kons
NIP.198509032011012015



Asri Atuz Zeky, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198004082011012010

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Skripsi ini berjudul “Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo” yang disusun oleh Rizqi Amelia, NIM. 2114060072 telah diujikan pada Sidang Munaqsyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Rabu, 18 Februari 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI).

Padang, 26 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua



Dr. Juliana Batu Bara, M.Pd., Kons.
NIP. 198509032011012015

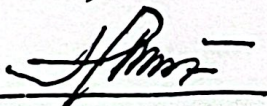
Sekretaris



Asri Atuz Zeky, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 198004082011012010

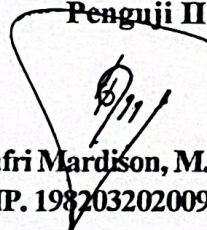
Anggota

Penguji I,



Drs. Ilman Nasution, M.A.
NIP. 196505061994031005

Penguji II



Safri Mardison, M.Pd.
NIP. 198203202009121001

Penguji III



Dr. Juliana Batu Bara, M.Pd., Kons.
NIP. 198509032011012015

Penguji IV



Asri Atuz Zeky, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 198004082011012010

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag.
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Rizqi Amelia. NIM 2114060072. Judul skripsi: **“Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo.”** Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya layanan bimbingan dan konseling di sekolah sebagai sarana membantu peserta didik dalam mengembangkan potensi diri serta mengatasi permasalahan pribadi, sosial, belajar, dan karier. Berdasarkan hasil observasi awal dan temuan lapangan yang menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo belum sepenuhnya memberikan kepuasan optimal bagi peserta didik. Hal tersebut terlihat dari masih adanya keluhan peserta didik terkait keterbatasan waktu layanan, kurangnya respons cepat dari guru BK, fasilitas ruang konseling yang belum memadai, serta kurangnya rasa nyaman peserta didik saat mengikuti layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangibles*).

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo yang berjumlah 128 peserta didik. Dengan sample sebanyak 32 peserta didik yang ditentukan menggunakan teknik *random sampling*. Instrumen pengumpulan data berupa angket skala likert yang telah diuji *validitas dan reliabilitasnya*. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif melalui penghitungan skor, kelas interval, dan persentase pencapaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling di kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan persentase sebesar 67,83%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling telah berjalan dengan baik, namun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek agar kepuasan peserta didik dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta Didik, Layanan Bimbingan dan Konseling

ABSTRACT

Rizqi Amelia. Student ID Number 2114060072. Thesis Title: “Students’ Satisfaction with Guidance and Counseling Services at SMAN 8 Kabupaten Tebo”. Study Program of Islamic Educational Guidance and Counseling, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University Imam Bonjol Padang.

The background of this study is the importance of guidance and counseling services in schools as a means to assist students in developing their potential and overcoming personal, social, academic, and career-related problems. Based on preliminary observations and field findings, the implementation of guidance and counseling services at SMAN 8 Tebo Regency has not fully provided optimal satisfaction for students. This is indicated by students’ complaints regarding limited service time, lack of quick responses from guidance and counseling teachers, inadequate counseling room facilities, and students’ discomfort during counseling services. These conditions indicate the need to evaluate the level of students’ satisfaction with the guidance and counseling services provided.

The purpose of this study was to determine the level of students’ satisfaction with guidance and counseling services for grade XI students at SMAN 8 Tebo Regency based on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

This study employed a quantitative approach using a descriptive method. The population consisted of all grade XI students at SMAN 8 Tebo Regency, totaling 128 students. The sample included 32 students selected through random sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis techniques used descriptive statistics through score calculation, interval class determination, and percentage analysis.

The results showed that the overall level of students’ satisfaction with guidance and counseling services for grade XI students at SMAN 8 Tebo Regency was in the fairly satisfied category, with a percentage of 67.83%. This indicates that the guidance and counseling services have been implemented adequately; however, improvements are still needed in several aspects to enhance students’ satisfaction more optimally.

Keywords: *Students’ Satisfaction, Guidance and Counseling Services*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah Swt. Yang tidak pernah berhenti mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua hamba-Nya, terutama kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 8 Kabupaten Tebo”. Sholawat berangkaikan salam semoga selalu tersampaikan kepada Baginda Nabi Muhammad saw yang telah mewariskan untuk senantiasa berpegang teguh kepada dua pedoman yang ditinggalkan untuk umatnya, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Rasulallah SAW.

Banyak pihak yang sudah ikut berkontribusi, membantu dan mendukung serta mendoakan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam hal ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Juliana Batu Bara, M.Pd., Kons sebagai pembimbing I, dan Ibu Asri Atuz Zeky, S.Pd.I., M.Pd. sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan koreksi mendetail, terus-menerus, dan tanpa bosan ditengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Bapak Safri Madison, M.Pd. sebagai Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, dan Bapak Andika Dirsa, M.Pd. sebagai Sekretaris Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, juga seluruh staf program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam.
3. Kepala sekolah, Staf Tu, guru pembimbing, majelis guru dan peserta didik di SMAN 8 Kabupaten Tebo, yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan menyediakan waktu untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh pegawai tata usaha dan pegawai perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang sudah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak/Ibu dosen UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.

Teristimewa, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Azhar dan Ibunda Sri Apriani atas segala bentuk cinta, pengorbanan, dan doa yang tiada henti mengiringi setiap langkah kehidupan penulis. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar penulis yang selalu menjadi teman bertukar pikiran dan tempat berkeluh kesah bagi penulis. Semoga Allah selalu memberkahi dan membahagiakan mereka.

Terimakasih kepada Siska Ramadani, Reyna Durah Balqis, Sri Desmawita, Fadhilah Sya'bani, Diratul Attahira, Hafizatur Rizka, Annisa Rahma Syahti dan Dinda Latifa yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini. Terimakasih kepada Dini Purnama Sari dan Zahra Salma Nisa yang mendukung, berbagi pemahaman, dan melewati tantangan bersama selama proses penyusunan skripsi.

Ucapan terimakasih juga kepada keluarga besar BKPI A dan B angkatan 21 yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu. Semoga bantuan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan bernilai pahala disisi Allah Swt. Skripsi ini hendaknya bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya serta bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Padang, 05 Januari 2026
Penulis



Rizqi Amelia
NIM. 2114060072

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Batasan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Definisi Operasional	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Kepuasan Peserta Didik.....	13
1. Pengertian Kepuasan.....	13
2. Pengertian Peserta Didik.....	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling	16
4. Dimensi Kepuasan Layanan	18
B. Bimbingan Konseling	20
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling	20
2. Tujuan Bimbingan Konseling	22
3. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling.....	23

4. Fungsi Bimbingan Konseling	29
5. Prinsip-prinsip Bimbingan Konseling	30
6. Asas-Asas Bimbingan Konseling	31
C. Penelitian Relevan	34
D. Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Metode Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	41
C. Variabel Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Penelitian	45
G. Uji Coba Instrumen	46
H. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	54
1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	57
2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	61
3. Jaminan atau Kepastian (<i>assurance</i>).....	65
4. Empati (<i>empathy</i>).....	69
5. Bukti Nyata (<i>tangibles</i>).....	73
B. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90