

## **ABSTRAK**

*In learning process at school students role to succeed it. The goal of the research is to analyze the factors which influence the satisfaction. By knowing this concept it can be an effort to win the competition in the future.*

*The research is a descriptive quantitative which explain the influence between variable research and hypothetical test that has been formulated previously. Secondary data were obtained from various sources such as journal and book. Primary data were obtained by using questionnaire. Using proportionate stratified random sampling technique, total sample of 100 students SmkCintaKasih Tzu Chi Jakarta was obtained. Data were examined using both descriptive and statistical analyze.*

*Based on analyze of multiple regressions, the result indicated that quality library and information and attention had the influence on the students satisfaction. The unwell organized teaching quality will take attention to the school and academic management to fix the running system.*

*Key word : the quality of teaching, the quality of library, the quality of information and attention, and satisfaction the students.*



## **ABSTRAK**

Dalam proses pembelajaran di sekolah siswa berperan dalam menunjang sukseskan kegiatan belajar mengajar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasannya. Dengan mengetahui konsep ini dapat menjadi usaha untuk memenangkan persaingan dimasa depan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kuantitatif yang menjelaskan pengaruh antara variabel penelitian dan mengujihipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, dan buku. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 siswa SMK Cinta Kasih Tzu Chi. Data dianalisis dengan diperiksa menggunakan analisis deskriptif dan statistik.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan dan kualitas hubungan masyarakat memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa, sedangkan kualitas pembelajaran tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Kualitas pembelajaran yang belum terkelola dengan baik akan menjadikan perhatian bagi pihak manajemen sekolah dan bagian akademik untuk terus memperbaiki sistem yang telah berjalan.

Kata Kunci : Kualitas Pembelajaran, Kualitas Perpustakaan, Kualitas Hubungan Masyarakat, Kepuasan Siswa.