

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPN 4
PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

SHOFIYYATUL FUADAH
NIM. 206200147

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2024**

ABSTRAK

Fuadah, Shofiyatul. 2024. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo.* **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing : Dian Pratiwi, S.E., M.M.

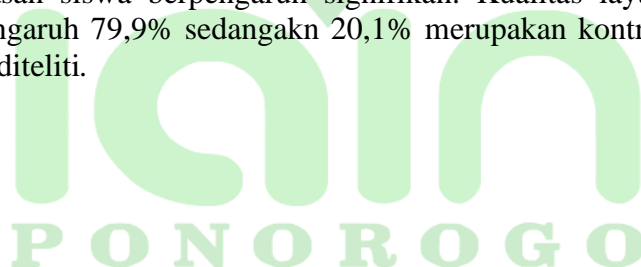
Kata Kunci : Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Siswa

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah bentuk persepsi tentang kualitas produk dan jasa yang diberikan, tingkat kepuasan pelanggan didasarkan atas lima dimensi : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.*

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo, dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan pendidikan yaitu yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.*

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa kelas IX SMPN 4 Ponorogo, sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling* dengan mengedepankan beberapa kriteria pemilihan, sampel yang didapatkan adalah 33 responden dari banyak nya populasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah *analisis regresi linear berganda* dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa berpengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.*

Tanggapan responden mengenai kualitas layanan pendidikan di SMPN 4 Ponorogo dinilai sangat baik. Kemudian siswa di SMPN 4 Ponorogo merasa puas dengan layanan pendidikan yang didapat. Secara masing-masing dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Secara bersama-sama kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa berpengaruh signifikan. Kualitas layanan pendidikan mempunyai pengaruh 79,9% sedangkan 20,1% merupakan kontribusi dari faktor lain yang tidak diteliti.





LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama :
Nama : Shofiyatul Fuadah
NIM : 206200147
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap
Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Pembimbing,

Dian Pratiwi, S.E., M.M.
NIP. 198608092020122010

Ponorogo, 13 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Abok Fu'adi, M.Pd.
NIP. 1976110602006041004



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PENGESEHAN**

Skripsi atas nama :
Nama : Shofiyatul Fuadah
NIM : 206200147
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap
Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo

telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Juni 2024

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 21 Juni 2024

Ponorogo, 21 Juni 2024

Mengesahkan


Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.
NIP. 196807031999031001

Tim Penguji :

Ketua Sidang	: Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.	()
Penguji I	: Dr. Ahmadi, M.Ag.	(.....)
Penguji II	: Dian Pratiwi, S.E., M.M.	(.....)



PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shofiyatul Fuadah
NIM : 206200147
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 1 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Shofiyatul Fuadah

NIM. 206200147

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofiyatul Fuadah
NIM : 206200147
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 13 Mei 2024
Penulis



Shofiyatul Fuadah
NIM. 206200147

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menghadapi era persaingan pasar global yang semakin kompetitif saat ini, masyarakat menyaksikan perkembangan hampir dalam semua bidang, baik sektor manufaktur maupun jasa. Salah satu jenis persaingan dalam pemasaran jasa adalah persaingan di dunia pendidikan, dunia pendidikan dianggap penting karena pendidikan memainkan peran penting bagi bangsa, terutama pada sektor kehidupan. Suatu negara dianggap berkembang berdasarkan tingkat pendidikan masyarakatnya, semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin berkembang pula suatu negara.

Pendidikan dianggap sangat penting untuk masa sekarang dan masa mendatang, sehingga orang tua harus selektif dalam memilih sekolah. Pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah meliputi : jarak rumah ke sekolah, standar layanan pendidikan, dan biaya. Sementara lembaga pendidikan dapat didefinisikan sebagai sebuah bisnis yang melayani pelanggan, yaitu siswa, dengan produk berupa jasa pendidikan yang diberikan dengan tujuan untuk memberikan kualitas pendidikan. Menurut M Adam "Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan,"¹ Oleh karena itu, meskipun standar pelayanan pendidikan yang sama, institusi pendidikan swasta dan negeri telah menggunakan metode

¹ M Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* (Alfabeta, 2015), hal. 10.

manajemen yang berbeda, itulah yang mengakibatkan perbedaan kualitas layanan pendidikan.

Persaingan dalam industri pendidikan pun mulai muncul ketika berbicara tentang kualitas layanan pendidikan. Hal ini menyebabkan perbedaan antara kebutuhan lingkungan dan kompetisi dengan kekuatan satuan pendidikan di berbagai jenis dan jenjang pendidikan. Karena keadaan ini, beberapa lembaga pendidikan harus mengurangi atau menghentikan operasinya. Sebagian besar institusi pendidikan mengalami penurunan siswa, bahkan harus ditutup dan tidak lagi memiliki izin operasi.²

Karena persaingan yang ketat, menjadi semakin sulit bagi institusi pendidikan untuk mempertahankan jumlah pelanggannya. Hal ini mendorong instusi pendidikan agar berupaya mempertahankan kepuasan pelanggan dengan layanan pendidikan yang maksimal. Pergantian pelanggan menjadi suatu tantangan tersendiri bagi suatu lembaga, hal ini didasarkan pada pernyataan Kotler yaitu “Mempertahankan pelanggan yang ada akan lebih mudah daripada menarik pelanggan baru, biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada”.³

Salah satu komponen penting dalam mempertahankan dan mengembangkan bisnis yang menjual barang dan jasa adalah pemasaran. Pemasaran sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, karena konsep

² Buchori Alma, *Manajemen Corporate dan Strategi Jasa Pendidikan Prima* (Alfabeta, 2009), hal. 63.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Indeks Prentice Hall, 2007), hal. 207.

pemasaran jasa dibangun untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas layanan pendidikan juga memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas akan mendorong mereka untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan.⁴

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan pendidikan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta metode yang tepat untuk memberikan layanan pendidikan sehingga pelanggan dapat memenuhi harapan dan puas. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan atau layanan pendidikan termasuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta memberikan layanan pendidikan dengan tepat waktu untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵

Siti Qomariyah melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hasilnya menunjukkan bahwa responden (mahasiswa) percaya bahwa kualitas layanan pendidikan mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses administrasi akademik (FEBI).⁶

Studi yang sama tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Al Badar Makassar dilakukan oleh Irmayanti Sulistiaty Thamrin. Hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Al Badar Hotel Makassar terhadap kepuasan pelanggan

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, 2001), hal. 148.

⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Andi Offset, 2014).

⁶ Siti Qomariyah, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam" (UIN Palu, 2022), hal. 78.

sangat positif dan signifikan. Hasil uji regresi t menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel, sebesar 16,607 dibandingkan 1,980⁷

Studi tambahan oleh Dewanti Nurul Azizah et al. tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran. Studinya menemukan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kasih sayang MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran. Oleh karena itu, sekolah harus meningkatkan cakupan kualitas layanan pendidikan untuk mendorong lebih banyak siswa untuk masuk ke MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran dan mempertahankan reputasi sekolah.⁸

Beberapa hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan sangat penting untuk menjaga pelanggan setia dan menarik pelanggan baru. Ini tidak hanya berlaku untuk produk, tetapi juga untuk perusahaan jasa, karena suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan persepsi yang baik dari pelanggan.

Terdapat persaingan sengit di antara lembaga pendidikan swasta dan negeri dalam hal pendidikan. Tidak hanya penyedia produk yang menekankan pentingnya pelayanan, tetapi penyedia jasa berupa lembaga pendidikan juga menekankan pentingnya layanan. Siswa sangat bergantung pada bagaimana sekolah melayani mereka, mulai dari layanan dalam kelas maupun luar kelas. Dalam layanan pendidikan, kepuasan pelanggan telah menjadi prioritas utama

⁷ Irmayanti Sulistiathy Thamrin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Badar Hotel Makassar" (UMM Makassar, 2017), hal. 84.

⁸ Dewanti Nurul Azizah Dkk, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran," *Economic Education And Entrepreneurship Journal*, 3.01 (2020), hal. 31–38.

dan strategis.⁹ Hal ini menjadi dasar bahwa institusi pendidikan harus terus memperbaiki layanan pendidikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan siswa.

Kualitas pelayanan pendidikan adalah faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang tak lain adalah siswa. Oleh karena itu, manajemen organisasi pemberi layanan pendidikan harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas layanan pendidikan (SERVQUAL) yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*.¹⁰

Penelitian ini memiliki enam variabel, terdiri dari lima variabel independen dan satu variabel dependen. *Reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5)* adalah lima variabel independen, dan kepuasan siswa (Y) adalah variabel dependen.

SMPN 4 Ponorogo terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 92, Kecamatan Kepatihan, Kabupaten Ponorogo. Karena sekolah ini berdekatan dengan Alun-alun Kota Ponorogo, sehingga harus siap menghadapi persaingan ketat dari sekolah negeri lainnya yang berada di lingkup kota. SMPN 4 Ponorogo harus memenuhi standar kualitas yang sebanding dengan kehidupan masyarakat kota. Salah satunya harus memiliki kualitas layanan pendidikan yang baik, yang menunjukkan siswa yang berkualitas. Jumlah siswa di SMPN 4 Ponorogo selama tiga tahun terakhir ditunjukkan di bawah ini:

⁹ Lumpkin & Dant, "Adaption and customer expectation of health care option," *Journal of health care marketing*, 12.03 (2010), hal. 46–55.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Andi Offset, 1996), hal. 10.

Tabel 1.1
Jumlah Siswa Di SMPN 4 Ponorogo
Tahun Ajaran 2021/2022 Sampai 2023/2024

Tahun ajaran	Jumlah siswa		Total
	Laki-laki	Perempuan	
2021/2022	343	375	718
2022/2023	365	363	728
2023/2024	372	360	732

Berdasarkan data tabel jumlah siswa di atas, diketahui bahwa ada peningkatan signifikan dalam jumlah siswa di SMPN 4 Ponorogo, khususnya pada tahun ajaran 2021/2022 hingga 2023/2024. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian tentang "*Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 4 Ponorogo*".

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada pembahasan terkait pengaruh kualitas layanan pendidikan yang meliputi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan Tangible*) terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *Reliability* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?
2. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *Responsiveness* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?
3. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *Assurance* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?

4. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *Empathy* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?
5. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *Tangible* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?
6. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *Tangible*) secara simultan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *reliability* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *responsiveness* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *assurance* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *empathy* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan berupa *tangible* terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo
6. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pendidikan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) secara simultan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo

E. Manfaat Penelitian

Ada dua kegunaan yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu kegunaan secara teoritis, dan kegunaan praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kualitas layanan pendidikan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis kegunaan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak lembaga pendidikan baik formal, informal dan non formal, guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai data awal bagi penelitian berikutnya, terutama yang berkenaan dengan kualitas layanan pendidikan.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian diperlukan untuk mempermudah penulisan penelitian dan agar dapat dicerna secara runtut. Peneliti mengelompokkan penelitian ini menjadi lima bab, dan masing-masing bab memiliki sub-sub yang saling berhubungan. Berikut ini adalah struktur penelitian:

Bab I berhubungan dengan pendahuluan, yang memberikan gambaran umum tentang cara berpikir secara keseluruhan untuk laporan hasil penelitian.

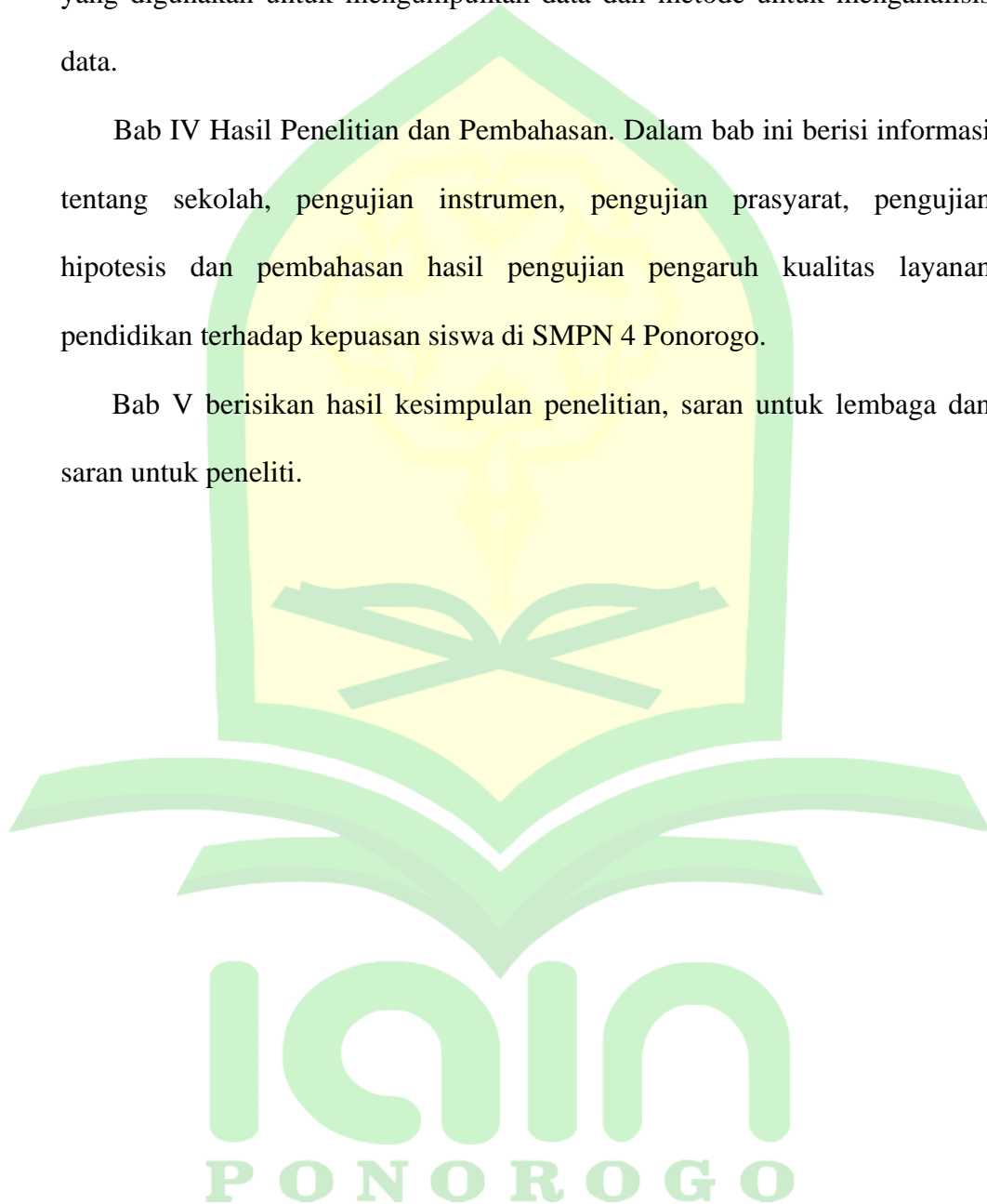
Bab ini akan membahas latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan, keuntungan, dan sistematika penelitian.

Bab II membahas tentang kajian teori. Ini mencakup tinjauan strategi pemasaran jasa, kualitas layanan pendidikan, kepuasan pelanggan (siswa), faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (siswa), dan kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III membahas metode penelitian. Bab ini membahas metode dan jenis penelitian serta lokasi, waktu, dan populasi penelitian. Ini juga mencakup definisi operasional variable penelitian, serta teknik dan peralatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dan metode untuk menganalisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Dalam bab ini berisi informasi tentang sekolah, pengujian instrumen, pengujian prasyarat, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil pengujian pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Bab V berisikan hasil kesimpulan penelitian, saran untuk lembaga dan saran untuk peneliti.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa saat ini dianggap sebagai komponen organisasi yang penting, pemasaran jasa dapat menghasilkan nilai dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Menurut Lupiyoadi, pemasaran jasa mencakup setiap tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak dapat diidentifikasi dan tidak dapat menyebabkan perpindahan kepemilikan.¹¹ Disisi lain Umar menyatakan bahwa pemasaran jasa adalah jenis pemasaran yang tidak nyata dan abstrak yang terjadi saat pelanggan berhadapan dengan produsen.¹² Pendapat lain oleh Hurriyati, pemasaran jasa adalah suatu proses mempersepsikan, memahami, meningkatkan, dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.¹³

Berdasarkan beberapa definisi pemasaran jasa di atas, dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah aktivitas memasarkan sesuatu yang bertujuan untuk mempengaruhi pelanggan yang menggunakan layanan pendidikan dengan menyampaikan informasi, meyakinkan atau mengingatkan pelanggan sehingga mereka bersedia menerima, membeli, dan tetap setia pada lembaga pendidikan yang bersangkutan.

¹¹ Hamdani R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (CV Alfabeta, 2006), hal. 5.

¹² H. Umar, *Metode Penelitian*, Edisi Kedu (PT Rajagrafindo Persada, 2006), hal. 76.

¹³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Alfabeta, 2010), hal. 42.

Jasa memiliki definisi yang beragam, mulai dari "pelayanan pendidikan pribadi" (personal service) hingga "jasa sebagai produk". Menurut hasil penelitian dan literatur manajemen dan pemasaran jasa, ada empat ciri yang membedakan jasa dari barang dan jasa, yang dikenal sebagai paradigma Jasa memiliki definisi yang beragam, mulai dari "pelayanan pendidikan pribadi" (personal service) hingga "jasa sebagai produk".

Menurut pendapat yang dikemukakan Fandy Tjiptono, riset manajemen jasa telah mengungkap bahwa jasa atau pelayanan memiliki empat karakteristik unik yang dapat membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi dalam mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik tersebut dikenal dengan istilah paradigma IHIP: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability* adalah:¹⁴

a. *Intangiability*

Intagiabile adalah Sebuah jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, didengar, atau diraba sebelum digunakan. Pelanggan tidak dapat menilai sebuah jasa sebelum mengalami atau menggunakannya.

Pelanggan hanya dapat menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa setelah membeli barang tertentu daripada memiliki barang tersebut secara langsung

b. *Heterogenety*

Karena output jasa tidak standar, terdapat banyak variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Bayu Media, 2013), hal. 13.

produk dibuat, ini disebut *Heterogenety*.

c. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual baru dikonsumsi, sementara jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Dalam hal ini jasa bersifat *inseparability*.

d. *Perishability*

Perishability adalah istilah yang mengacu pada barang yang tidak dapat dipertahankan, disimpan atau dijual kembali.

2. Mutu Layanan Pendidikan

Zamroni berpendapat bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda; Taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb) kualitas. Definisi mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep Juran adalah bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat. Masyarakat dimaksud adalah secara luas sebagai pengguna lulusan, yaitu dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut,

pemerintah dan masyarakat luas, termasuk menciptakan usaha sendiri oleh lulusan.¹⁵

Mutu menurut Carvin, sebagaimana dikutip oleh Nasution, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau harapan pelanggan pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Menurut Edwar Sallis, sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut.¹⁶

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan; Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- b. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya
- c. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik maupun tenaga administratif.
- d. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- e. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
- f. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya.

¹⁵ Rosyada, Dede, dkk, Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education) Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani, Jakarta: Kencana, 2015. Hal.27

¹⁶ Edward Sallis, 2006. Total Quality Management in Education. Jogjakarta:IRCiSoD.

- g. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang agar lainnya dapat bekerja secara berkualitas.
- h. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
- i. Sekolah memiliki strategi dan evaluasi yang jelas.
- j. Sekolah menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- k. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- l. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.

Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Proses pendidikan merupakan berubahnya sebuah sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut Input, sedang sesuatu dari hasil proses disebut output. Output pendidikan adalah merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan. Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam bergantung orang yang memakainya. Mutu berasal dari bahasa latin yakni "Qualis" yang berarti

"what kind of" (tergantung kata apa yang mengikutinya). Menurut Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan. Sedangkan menurut Juran, mutu ialah kecocokan dengan kebutuhan.

Masih dalam buku yang sama petikan dari Sallis mengemukakan mutu adalah konsep yang absolut dan relatif. Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi. Mutu yang relatif bukanlah sebuah akhir, namun sebagai sebuah alat yang telah ditetapkan atau jasa dinilai, yaitu apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.¹⁷

Ditinjau dari sudut hukum, definisi pendidikan berdasarkan undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pasal 1 (1 dan 4), yaitu “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, keberibadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.” “Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan”. Menurut Sunario seperti dikutip Usman) potensi otak manusia yang digunakan untuk berpikir baru 4%. Jadi masih 96% dari otak manusia yang belum digunakan untuk berpikir.

¹⁷ Edward Sallis, 2006. Total Quality Management in Education. Jogjakarta:IRCiSoD.

Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan). Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas. Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum.¹⁸

3. Kualitas Layanan pendidikan

a. Pengertian kualitas layanan pendidikan

Kualitas adalah kata yang dianggap sebagai sesuatu yang harus dilakukan sebaik-baiknya oleh penyedia jasa. Penggunaan kualitas sebagai sifat dari kinerja atau penampilan produk adalah bagian penting dari strategi sekolah dalam memperoleh keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

¹⁸ Rosyada, Dede, dkk, Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education) Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani, Jakarta: Kencana, 2015.

Menurut Standar Iso, kualitas adalah "Derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini, persyaratan merupakan kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan".¹⁹

Menurut Kotler Keller, pelanggan mengharapkan jasa dari pengalaman sebelumnya, komunikasi *Word of Mouth*, dan iklan. Klien melakukan perbandingan antara jasa yang mereka perkirakan dan yang mereka harapkan. Setiap penelitian akademis sebelumnya telah menunjukkannya sebagai komponen kualitas jasa untuk mempertahankan keunggulan dibandingkan dengan persaingan dan berdampak pada hubungan pelanggan.²⁰ Semua fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat disebut kualitas.²¹

Parasuraman juga berpendapat bahwa kualitas layanan adalah sebagai berikut : "Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan".²²

Menurut beberapa definisi kualitas, kualitas adalah kombinasi sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana produk dapat

¹⁹ David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan "Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?"* (Salemba Empat, 2022), hal. 22.

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, hal. 136.

²¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, hal. 209.

²² Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.

memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan menentukan dan menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada sudut pandang yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan spesifikasi. Persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses adalah tiga orientasi kualitas yang seharusnya sejalan satu sama lain.

Kotler mendefinisikan pelayanan pendidikan sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan, produknya bisa berupa barang fisik atau jasa.²³ Pendapat lain tentang pelayanan pendidikan oleh Moenir adalah “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁴

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan adalah sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memenuhi harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Umar kualitas layanan pendidikan adalah pernyataan

²³ Hasibuan, *Manajemen SDM*, Cetakan 7 (Bumi Angkasa, 2005), hal. 152.

²⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan pendidikan Umum Indonesia2* (Bumi Angkasa, 2022), hal. 27.

tentang sikap yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dan kinerja (hasil).²⁵ Kualitas layanan pendidikan menurut Tjiptono adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memastikan bahwa pesan disampaikan dengan cepat dan tepat untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁶

Dapat disimpulkan kualitas layanan pendidikan adalah upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi (harapan) dan kinerja (hasil). Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik. Jika layanan yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila layanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

4. Dimensi Kualitas Layanan pendidikan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu :

- a. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu

²⁵ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 231.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*, Kedua (Andi, 2011), hal. 59.

dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.²⁷

- c. Assurance(jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
- d. Empaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus memeberikan pengertian, memiliki pengetahuan, memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan waktu pelayanan yang nyaman.
- e. Tangible (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.²⁸

Menurut Kotler dan Keller, ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan pendidikan (service quality):²⁹

- a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan

²⁷ Ramli dan Hasbullah, *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) kabupaten mamuju*, Forum Ekonomi, 23 (1) 2021, 77-85

²⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, 2001) hal.182

²⁹ Philip Kotler and Gary Armstrong., *Prinsip – prinsip Pemasaran*, 13 Jilid 1 (Erlangga, 2012), hal. 284.

pendidikan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan yang memenuhi harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan pendidikan yang sama untuk semua pelanggan, empati, dan akurasi yang tinggi.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

c. Jaminan (*assurance*)

Yaitu keahlian untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, yang mencakup pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk membuat konsumen percaya kepada perusahaan.

d. Empati (*empathy*)

Empati lebih menekankan pada sikap atau perilaku seperti kemudahan berhubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan serta waktu kerja yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik berfokus pada hal-hal yang mencerminkan atau menunjukkan pelayanan pendidikan secara nyata. Ini termasuk fasilitas fisik, seperti gedung, warna, dan dekorasi, lokasi, seperti jarak yang sulit dijangkau, teknologi, dan penampilan karyawan.

Dalam Tjiptono dan Chandra, Garvin mengembangkan delapan dimensi kualitas, yang meliputi:³⁰

1. Kinerja (*performance*), yang mencakup karakteristik operasi utama dari produk inti, seperti bentuk dan kemasan yang bagus yang akan menarik pelanggan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yang merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (*resilience*), yang merupakan kemungkinan kecil bahwa produk akan rusak atau tidak berfungsi dengan baik.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Dengan kata lain, sejauh mana fitur desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya barang atau jasa yang diterima konsumen, bentuk dan jenisnya harus sesuai dengan kesepakatan bersama.
5. Daya tahan, atau ketahanan, adalah seberapa lama produk dapat digunakan.
6. *Serviceability*, yang mencakup kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, dan penanganan keluhan yang memuaskan, biasanya akan membuat pelanggan puas.
7. Estetika, atau daya tarik produk itu sendiri. misalnya kemasan dengan warna yang menarik, kondisi gedung yang luas dsb.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yang mencakup persepsi produk dan tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Merek

³⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction* (Andi, 2005), hal.

yang baru dan tidak terkenal akan memiliki kepercayaan yang lebih rendah daripada merek yang sudah dikenal masyarakat.

Sementara itu, menurut Fandy Tjiptono, membagi kualitas pelayanan pendidikan menjadi sepuluh dimensi, yaitu:³¹

- a. *Tangible* (Fasilitas fisik) yang dapat diakses mencakup tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern, dan kredibilitas (kredibilitas).
- b. Kepercayaan (*credibility*) mencakup kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran dalam melayani.
- c. Kompetensi (*competence*) mencakup ketrampilan dan pengetahuan pelayanan pendidikan.
- d. *Access* (akses), yang berarti memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan pendidikan yang mudah diakses.
- e. *Reliability* (reliabilitas), yang berarti informasi jasa yang efektif, penampilan barang, pembuatan nota, dan pencatatan nota.
- f. *Responsiveness* (daya tanggap), yang berarti membantu dengan segera memecahkan masalah.
- g. *Courtesy* (kesopanan), yang berarti sopan, penghargaan, bijaksana, dan ramah.
- h. *Communication* (komunikasi), yang berarti komunikasi yang baik dan mendengarkan.

³¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Andi, 2002), hal. 69–70.

- i. *understanding the customer* (Memahami pelanggan) yang berarti memahami dan memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *security*, yang berarti memberikan rasa aman dan menghindari bahaya dan resiko kepada pelanggan.

Untuk keperluan penelitian ini, kelima dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang dikembangkan oleh Parasuraman akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan siswa. Hal ini dikarenakan dimensi yang dikembangkan adalah yang paling umum dan banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan pendidikan. Faktor-faktor ini termasuk *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan atau kepastian, *empathy* atau kepedulian, dan *tangible* atau bukti fisik.

5. Kepuasan Pelanggan(siswa)

a. Pengertian Kepuasan

Dalam pemasaran jasa, pendidikan harus mengutamakan kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah siswa. Pemasaran digunakan dalam kepuasan pelanggan sebuah lembaga pendidikan seperti sekolah atau bimbingan belajar, karena akan menentukan perkembangan lembaga tersebut. Dalam hal kepuasan, perlu diingat bahwa setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Akibatnya, setiap organisasi harus dapat memprediksi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut Philip Kotler dan KL Keller, kepuasan dapat didefinisikan sebagai "upaya untuk memenuhi sesuatu" atau

"membuat sesuatu memadai".³² Dalam buku Diana, Oliver menjelaskan kepuasan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan pendidikan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Sebaliknya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan dengan kinerja atau hasil yang diharapkan.³³

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja layanan pendidikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas, dan jika kinerja layanan pendidikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri.

Sebaliknya, pelanggan akan sangat puas atau senang jika kinerja melebihi harapan. Kepuasan juga ditunjukkan oleh pelanggan dengan sikap positif maupun negatif sebagai bentuk ungkapan perasaan senang atau tidak senang serta kesesuaian antara harapan mereka terhadap kegiatan yang sudah dilakukan.

b. Pengertian siswa

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan proses pendidikan. Sebagai bagian dari

³² Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, 12 Jilid 1 (PT Indeks, 2007), hal. 220.

³³ Irine Diana, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Nuha Medika, 2009), hal. 61.

sistem pendidikan, siswa diproses dalam proses pendidikan untuk menghasilkan individu yang kompeten yang memenuhi tujuan pendidikan nasional.³⁴

Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu, hal ini menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.³⁵

Peserta didik adalah siswa yang berpartisipasi dalam kegiatan pendidikan di lembaga bimbingan belajar. Mereka dididik untuk meningkatkan kemampuan mereka melalui proses pendidikan formal atau nonformal pada tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Kepuasan siswa sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan pendidikan institusi. Persepsi ini dipengaruhi oleh kebutuhan dalam pendidikan serta keinginan untuk berprestasi, meningkatkan kemampuan mereka, dan maju ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi untuk mencapai tujuan mereka.

Uraian di atas memberi makna bahwa siswa adalah subjek kepuasan pelayanan pendidikan, mereka sangat bersemangat untuk berkembang di bidang pendidikan, baik formal maupun non-formal.

c. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Siswa)

Menurut Tjiptono, kualitas layanan pendidikan adalah kondisi yang erat terkait dengan produk, layanan pendidikan, tim manusia,

³⁴ Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik* (Alfabeta, 2011), hal. 3.

³⁵ Ali Imron, *Peserta Didik Berbasis Sekolah* (PT Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

prosedur, dan lingkungan. Kualitas layanan pendidikan ini dapat melebihi atau memenuhi harapan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan pendidikan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta metode yang tepat untuk memberikan layanan pendidikan sehingga pelanggan dapat memenuhi harapan dan puas. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan atau layanan pendidikan termasuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta memberikan layanan pendidikan dengan tepat waktu untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁶

Respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian disebut kepuasan pelanggan.³⁷ Buku Nina menyatakan bahwa "Pelayanan pendidikan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan perusahaan yang paling penting karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada."³⁸

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan seseorang terhadap pengalaman yang diharapkan dibandingkan dengan pengalaman yang sebenarnya mereka miliki. Dalam hal ini, kepuasan siswa sebagai konsumen dari institusi pendidikan didefinisikan sebagai kepuasan siswa. Kepuasan seseorang juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan perasaan siswa

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Andi Offset, 2014).

³⁷ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (PT Gramedia Pustaka, 2006), hal. 30.

³⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan pendidikan Prima* (Graha Ilmu, 2010), hal. 5.

terhadap pengalaman yang mereka terima di lembaga bimbingan belajar dengan apa yang mereka harapkan. Dengan demikian, siswa akan sangat puas jika pengalaman yang mereka terima ada kesesuaian dengan apa yang mereka harapkan.

Jika ada lebih banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa selama proses pelayanan pendidikan lembaga pendidikan, siswa akan lebih puas. Sebaliknya, jika ada lebih sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa selama proses pelayanan pendidikan lembaga pendidikan, siswa akan lebih kurang puas.

d. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip oleh Suwito indikator kepuasan konsumen adalah: ³⁹

- 1) Menjamin harapan konsumen, yaitu bahwa produk akan sesuai atau berbeda dengan apa yang mereka beli.
- 2) Minat beli ulang, jika konsumen puas, maka mereka akan ingin membeli lagi.
- 3) ketidakpuasan, jika konsumen tidak puas dengan apa yang mereka beli, maka kepuasan mereka tidak akan terbentuk.

³⁹ Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru," *KINDAI*, 14 (2018), hal. 3.

Menurut Lupiyoadi dalam Almana dkk., kepuasan pelanggan dapat diukur dengan lima cara, antara lain:⁴⁰

- 1) Kualitas produk, yaitu apabila hasilnya menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas tinggi, maka konsumen akan puas.
- 2) Kualitas pelayanan pendidikan, yaitu apabila konsumen menerima layanan pendidikan yang baik atau memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas.
- 3) Emosional, yaitu konsumen dengan bangga percaya bahwa menggunakan merek tertentu produk cenderung mengejutkan dan memuaskan mereka. Bukan kualitas produk yang memberikan kepuasan, tetapi komunitas dan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan merek tertentu.
- 4) Harga, yang berarti produk dengan kualitas yang sama tetapi lebih murah, memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yang berarti pelanggan sering puas dengan produk atau layanan pendidikan, sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkannya.

6. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Siswa)

Menurut Popi Sopiati, kepuasan siswa dipengaruhi oleh dua hal: faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik berasal dari luar siswa, seperti kualitas pendidikan guru, budaya sekolah, sarana prasarana

⁴⁰ Almana, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* (Deepublish, 2018).

sekolah, dan lingkungan sekolah dan lembaga. sedangkan prestasi siswa, harapan, dan bakat adalah faktor instrinsik.⁴¹

Freddy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tujuh hal: harga, daya saing, persepsi pelanggan, nilai, citra, tahap pelayanan pendidikan, momen pelayanan pendidikan, dan tingkat kepentingan pelanggan. Ini adalah beberapa contoh hubungannya dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan lembaga kepada siswa:

- a. Nilai: Siswa yang menikmati kualitas pelayanan pendidikan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan layanan pendidikan. Namun, ketika siswa dilayani oleh sekolah, layanan pendidikan tersebut belum tentu bernilai bagi pelanggan.
- b. Daya saing: Kualitas pelayanan pendidikan harus dapat bersaing dengan produk jasa lain untuk menarik minat pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Persepsi pelanggan: Ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan pendidikan yang telah diterima oleh siswa. Siswa yang memiliki persepsi yang positif tentang layanan pendidikan yang akan mereka terima akan memiliki pengorbanan yang lebih besar. Dalam hal biaya, pelanggan, siswa, dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk membayar.⁴²

⁴¹ Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Ghalia Indonesia, 2010), hal. 3.

⁴² Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Analisis Kasus PLN-JP* (PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 14.

Oleh karena itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa atau pelanggan adalah faktor dalam diri mereka sendiri, yang dapat menghasilkan kepuasan, termasuk prestasi yang tinggi.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

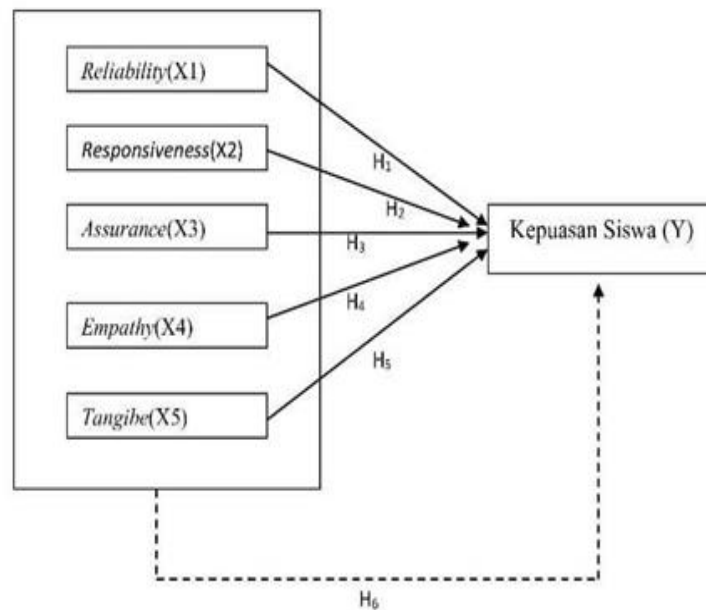
1. Penelitian yang dilakukan oleh Dudung Jauhani yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung" tahun 2015 menemukan bahwa, kecuali empati, ada pengaruh yang signifikan dan nyata terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Penelitian kedua yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang" oleh Eka dan Dian tahun 2022 menemukan bahwa kualitas layanan pendidikan jasa pendidikan (*tangible, reliability, dan assurance*) memiliki dampak positif dan signifikan. Namun, hasil dari persamaan regresi linier ganda kedua menunjukkan bahwa dampak kualitas layanan pendidikan tidak signifikan.
3. Artikel Rizkan Faif Fasani berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta" Tahun 2016 menunjukkan bahwa, secara parsial, ada hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta (Y).
4. Penelitian Yulista yang berjudul "Kualitas Layanan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang" tahun 2020 menyatakan bahwa lima indikator menunjukkan nilai yang buruk, yaitu nilai persepsi

kurang dari nilai yang diharapkan, sehingga sekolah harus melakukan perbaikan dalam kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

5. Artikel Maftukhanul Karim yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Tidar Kota Magelang" tahun 2018 menyatakan bahwa *variabel tangible, dependability, response, assurance, dan empathy* secara bersamaan memengaruhi kepuasan pelanggan.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang dan hubungan antar variabel yang dikemukakan diatas, maka terbentuklah kerangka penelitian sebagai berikut :



Keterangan:

X1 : Keandalan

X2 : Ketanggapan

X3 : Jaminan

X4 : Empati

X5 : Bukti Fisik

Y : Kepuasan Siswa

— : Secara Parsial

--- : Secara Simultan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah hasil sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian.⁴³ Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang sudah diuraikan diatas maka hipotesis sementara nya adalah:

1. Ho₁ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *realibility* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₁ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *realibility* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

2. Ho₂ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₂ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

3. Ho₃ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *assurance* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₃ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 96.

4. Ho₄ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *empathy* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₄ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

5. Ho₅ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *Tangible* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₅ : Kualitas pelayanan pendidikan berupa *Tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

6. Ho₆ : Dimensi kualitas pelayanan pendidikan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) secara simultan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Ha₆ : Dimensi kualitas pelayanan pendidikan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁴⁴

Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁵

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian menjelaskan lokasi teknik pengumpulan data penelitian. Tempat penelitian adalah tempat peneliti mendapatkan informasi tentang data yang diperlukan. Tempat harus menarik, unik, dan sesuai dengan topik.

⁴⁴ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis* (Permata Putri Media, 2009).

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Alfabeta, 2014), hal. 11.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2024 dengan memilih lokasi penelitian di SMP Negeri 4 Ponorogo yang tepatnya terletak di Jln. Jendral sudirman No. 92, Kepatihan, Ponorogo, Ponorogo .

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sumber data yang sangat besar dan luas, penelitian dengan jumlah data dari populasi akan memerlukan banyak dana dan waktu, sehingga menjadi terlalu mahal untuk penelitian. Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau obyek yang memiliki kuantitas dan fitur tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mengambil kesimpulan.⁴⁶ Pemilihan responden atau sumber data yang cukup kecil dari populasi biasanya digunakan dalam penelitian sebagai alternatif agar data yang diperoleh dapat mewakili data yang ada pada populasi. Proses ini disebut sebagai teknik sampling atau teknik sampel.⁴⁷

Metode pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Metode Purposive Sampling adalah sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.⁴⁸

⁴⁶ Kasmadi dan Nia Sti Sunarniah, , *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Alfabeta, 2006), hal. 65.

⁴⁷ Deni Dermawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 138.

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Rineka Cipta, 2012), hal. 174.

Dalam *purposive sampling* pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.⁴⁹

Pemilihan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* bertujuan untuk memperoleh sampel yang *representatif* berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Siswa yang sudah terdaftar di SMPN 4 Ponorogo
2. Siswa yang dikategorikan kelas IX di SMPN 4 Ponorogo

Sebagai sampel dalam penelitian ini, penyusun menggunakan batasan-batasan sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif. Peneliti berpedoman kepada ketentuan sebagaimana dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto : “ Apabila kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya lebih besar, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%.⁵⁰

Sebagai pertimbangan representatif, maka diambil sampel 15% dari populasi 222 siswa sehingga yang menjadi responden peneliti 33,3 dibulatkan menjadi 33 siswa di SMPN 4 Ponorogo.

Penggunaan metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan teknik secara tidak acak, sampel diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu, umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian.

⁴⁹ Sutrisno Hadi, *Statistik*, Jilid 2 (Andi Offset, 2004), hal. 186.

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2006), hal. 131.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Terdapat 6 variabel dalam penelitian ini, terdiri dari lima variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Lima variabel independen diantaranya : *Reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangibile* (X5) dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan siswa.

Sugiono mengatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk mengumpulkan informasi tentangnya dan kemudian membuat kesimpulan.⁵¹ Dua kategori variabel digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Sugiono mengatakan bahwa variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel dependen berubah atau muncul disebut variabel bebas.⁵² Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness*(X2), *assurance*(X3), *empathy* (X4) dan *tangible* (X5), diantaranya adalah :

a. *Reliability*(X₁)

Reliability, juga dikenal sebagai keandalan, didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan layanan pendidikan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya sesuai dengan janjinya. Untuk menciptakan kesan yang

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, 2010), hal. 60.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, 2010), hal. 61.

baik terhadap perusahaan, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan. Salah satu indikator yang melibatkan keandalan adalah :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan pendidikan
- 2) Kecepatan waktu pelayanan pendidikan
- 3) Hasil pelayanan pendidikan yang akurat
- 4) Hasil pelayanan pendidikan dapat dioercaya

b. *Responsiveness*(X_2)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat, tepat, dan dengan cara yang jelas. Dalam ketanggapan termasuk metrik berikut:

- 1) Kecepatan menerima keluhan siswa
- 2) Pemahaman terhadap keluhan siswa
- 3) Pemberian respon pelayanan pendidikan yang baik
- 4) Pemberian waktu yang fleksible

c. *Assurance*(X_3)

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopansanunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Parameter yang dimasukkan dalam jaminan adalah:

- 1) Pengetahuan dalam pelayanan pendidikan
- 2) Kesopanan dalam pelayanan pendidikan
- 3) Pemberian rasa percaya
- 4) Pemerian keamanan

d. *Empathy*(X_4)

Yaitu Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami pelanggan, empati memudahkan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi dan berusaha untuk memahami pelanggan baru. Kriteria yang melibatkan empati adalah :

- 1) Kesabaran dalam pelayanan pendidikan
- 2) Kepedulian dalam pelayanan pendidikan
- 3) Bersedia mengenal siswa lebih dalam
- 4) Bersedia menjalin komunikasi yang baik

e. *Tangible*(X_5)

Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dikenal sebagai *Tangible*. Penampilan perusahaan, sarana dan prasarana fisiknya, dan lingkungannya Faktor-faktor berikut termasuk dalam bukti fisik:

- 1) Lokasi lembaga yang strategis
- 2) Gedung yang memadai
- 3) Ruang kelas yang memadai
- 4) Fasilitas laboratorium, perpustakaan dan mushola

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Sugiono menyebut variabel terikat sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Kepuasan pelanggan (Y)

adalah variabel dependen dari penelitian ini.⁵³ . Menurut Lupyadi dalam Almara dkk, indikator kepuasan pelanggan adalah:⁵⁴

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas layanan pendidikan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan yang secara logis terkait dengan masalah penelitian, dan setiap pertanyaan berisi jawaban dari tiap pertanyaan yang memberikan makna untuk menguji hipotesis. Skala likert adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket, dan merupakan skala yang paling sering digunakan dalam penelitian jenis survey.⁵⁵

Ghozali menjelaskan bahwa dalam pembuatan kuesioner, skala ordinal juga dikenal sebagai skala likert adalah skala yang terdiri dari lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan berikut:⁵⁶

- 1) Sangat Tidak Setuju(STS) skor 1
- 2) Tidak Setuju (TS) skor 2

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hal. 61.

⁵⁴ Joko Suwito, "2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru," *Kindai*, 14 (2018), hal. 3.

⁵⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Univ Diponegoro, 2012), hal. 20.

⁵⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Univ Diponegoro, 2013), hal. 30.

- 3) Kurang Setuju (KS) skor 3
- 4) Setuju (S) skor 4
- 5) Sangat Setuju (SS) skor 5

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan lainnya.⁵⁷

Studi dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, kondisi lembaga, laporan kegiatan, video, foto-foto, dll sebagai instrument pembuktian dan pendukung informasi yang diperoleh di SMPN 4 Ponorogo.

b. Kuesioner (angket)

Angket adalah daftar yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan masalah atau topik yang akan diteliti. Untuk mendapatkan data, angket disebarakan kepada responden (orang yang menjawab sehingga menjadi subjek penelitian), terutama dalam penelitian survai.⁵⁸ Metode angket ini digunakan untuk mencari data tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penyusun angket menggunakan skala likert, yang digunakan untuk

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2006), hal. 274.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)* (Alfabeta, 2013), hal. 76.

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵⁹ Angket disusun dengan empat pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penyusun menggunakan skala likert karena dapat memberikan informasi tentang penelitian mereka. Kualitas pelayanan pendidikan berdampak lebih besar pada kepuasan pelanggan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial. Penelitian ini menggunakan angket.⁶⁰ Peneliti membuat sendiri daftar pertanyaan untuk mengumpulkan informasi tentang *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.

Setelah variabel penelitian ditetapkan dan diberi definisi operasionalnya, langkah berikutnya adalah menentukan indikator untuk diukur. Selanjutnya, indikator ini dibagi menjadi bagian-bagian pernyataan atau pertanyaan. Matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen harus digunakan untuk memudahkan penyusunan instrumen.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengembangkan variabel beserta indikatornya yang meliputi, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* dan kepuasan siswa.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, hal. 93.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Alfabeta, 2010), hal. 102.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, hal. 103.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Coba Instrumen

Uji Coba Instrumen Penelitian: Angket harus diuji terlebih dahulu untuk menentukan kualitas instrumen penelitian yang akan digunakan. Tujuan uji coba instrumen ini adalah untuk mengetahui apakah persyaratan instrumen sebagai alat pengumpul data yang valid dan dapat diandalkan telah dipenuhi atau tidak. Jika instrumen mengandung butir pertanyaan yang tidak valid, butir tersebut akan digugurkan.

a. Uji Validitas

Validitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa valid suatu instrumen. Instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi, sedangkan instrumen yang tidak valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah alat dianggap valid hanya jika dapat mengukur apa yang diinginkan.⁶² Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa sah atau valid suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu menjelaskan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Selanjutnya, studi menunjukkan validitas rumus *korelasi product moment*, yaitu:⁶³

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

⁶² Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Alfabeta, 2013), hal. 348.

⁶³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2002), hal. 274.

r : koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y)

X : Skor setiap item

Y : Skor total

N : Jumlah responden

Uji signifikansi koefisien biasanya digunakan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan taraf signifikansi 0,05, dan suatu instrumen dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor apabila r hitung lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Kestabilan alat ukur adalah bagian penting dari reliabilitas. Alat ukur dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil yang sebanding ketika digunakan untuk mengukur ulang berbagai objek. Konsistensi atau keajegan adalah istilah lain yang sering digunakan untuk menggambarkan reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa dapat dipercaya hasil pengukuran. Instrumen yang baik tidak bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu; apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, instrumen tersebut dianggap reliabel.⁶⁴ Dapat dipercaya yang dimaksud adalah meyakinkan bahwa hasil tes akan sama ketika dilakukan lagi tes dengan data yang sama.

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2006), hal. 178.

Dalam penelitian ini, rumus *Cronbach's Alfa* digunakan untuk menguji *reliabilitas*, skornya berkisar antara 0 dan 1 untuk koefisien *reliabilitas*, hal ini menunjukkan bahwa kuesioner lebih reliabel dengan nilai koefisien yang lebih tinggi. Koefisien *reliabilitas* dianggap baik jika nilai Alfa sekurang-kurangnya 0,60 atau sebaliknya.

G. Teknik Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk sampel kecil. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yaitu distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas atau dengan menggunakan angka dengan menetapkan α 0,05.⁶⁵ Uji normalitas ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan sampel berjumlah 33 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data akan dikatakan normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika signifikansi data lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data dikatakan tidak normal.

⁶⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 4 (Univ Diponegoro, 2009), hal. 160.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier atau tidak. Linieritas variabel dapat dilihat dari ANOVA Table hasil uji F untuk baris *Deviation from linearity*. Pengujian linieritas dalam penelitian ini menggunakan uji F pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai $P > 0,05$ maka hubungan antar variabel adalah linear. Sebaliknya jika nilai P signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hubungan antar variabel tidak linear. Apabila data yang digunakan dalam penelitian setelah diuji tidak linear analisis data tidak berlaku, karena prasyarat dalam asumsi data ini harus linear.⁶⁶

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen.⁶⁷

⁶⁶ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Grafindo Persada, 2017), hal. 98–99.

⁶⁷ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Grafindo Persada, 2017), hal. 102.

d. Uji Homokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak heteroskedastisitas.⁶⁸ Uji homosedastisitas bertujuan untuk mengetahui kesamaan varians eror untuk setiap nilai x. Cara yang digunakan untuk uji homosedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Park dengan syarat jika signifikansi menunjukkan angka > 0,05 maka tidak terjadi homokedastisitas atau data masuk ke data homogen.

e. Uji Hipotesis

1) Analisis linier berganda

Analisis linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah mempunyai hubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan linier berganda penelitian ini adalah sebagai berikut:⁶⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

a = nilai konstanta

⁶⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Ke 4 (Univ Diponegoro, 2009), hal. 139.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Alfabeta, 2013), hal. 284.

b = nilai koefisien regresi

Y = kepuasan

X1 = keandalan

X2 = daya tanggap

X3 = jaminan

X4 = empati

X5 = bukti fisik

Hipotesis dari persamaan ini digunakan untuk uji t dan uji F

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak
- 3) Jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dikatakan signifikan dan sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dikatakan tidak signifikan.

Rumus uji t:⁷⁰

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s / \sqrt{n}}$$

⁷⁰ Asep Saefudin, *Statistika Dasar* (Grasindo, 2009), hal. 87.

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung

X : nilai rata-rata

μ_0 : nilai yang di hipotesiskan

s : simpangan baku sampel

n : jumlah anggota sampel

3) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk menghitung besarnya perubahan nilai semua variabel independen. Prosedur yang harus dilalui untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:⁷¹

4) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran seberapa jauh kemampuan untuk menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan untuk memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen.⁷²

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 284.

⁷² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Univ Diponegoro, 2013), hal. 200.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya SMPN 4 Ponorogo

SMPN 4 Ponorogo merupakan Sekolah Menengah Pertama yang berada di Jl. Jendral Sudirman No.92 Kelurahan Kepatihan Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur. SMPN 4 Ponorogo berdiri pada 01 April 1979, sebagai sekolah yang senior SMPN 4 Ponorogo memiliki Sekolah Binaan yang menjadi filialnya, antara lain:

- a. SMP Negeri 1 Malarak
- b. SMP Negeri 1 Sambit
- c. SMP Negeri 1 Pulung

SMPN 4 Ponorogo sebagai sekolah Negeri terakreditasi A dengan Jumlah kelas 23 rombel dan jumlah siswa 715 siswa. Tenaga Pendidik dan Kependidikan berjumlah 64 orang dengan rincian jumlah Guru 50 orang dan Pegawai 14 orang.

B. Visi, Misi dan Tujuan SMPN 4 Ponorogo

1. Visi

“Berakhlak Mulia, Berprestasi, Berbudaya, Dan Peduli Lingkungan”

Indikator :

- a. Terbentuknya generasi yang beriman dan bertaqwa.
- b. Terbentuknya generasi yang berperilaku akhlakul karimah dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Terwujudnya pembelajaran yang kreatif dan inovatif dibidang

akademik.

- d. Terwujudnya kegiatan pengembangan diri untuk meningkatkan prestasi nonakademik.
- e. Terbentuknya generasi yang peduli terhadap lingkungan sekolah.

2. Misi

- a. Mengoptimalkan pengamalan ajaran beragama dan nilai-nilai keagamaan.
- b. Mengoptimalkan proses pembelajaran sehingga menghasilkan prestasi dibidang akademik.
- c. Meningkatkan GSA (Gain Score Achievement) Ujian Nasional.
- d. Mengoptimalkan kegiatan pengembangan diri sehingga meningkatkan
- e. prestasi nonakademik.
- f. Mengoptimalkan kepedulian warga sekolah terhadap kebersihan, keamanan, kekeluargaan, dan cinta lingkungan

3. Tujuan

Tujuan pendidikan SMPN 4 Ponorogo pada tahun pelajaran 2023/2024 yaitu:

- a. Membiasakan berperilaku sopan, ramah, berbakti terhadap orang tua, guru, dan menghormati sesama peserta didik
- b. Membekali peserta didik agar mengimplementasikan ajaran agama melalui sholat berjamaah, qiroatul qur'an, dan kuliah tujuh menit
- c. Mengoptimalkan proses pembelajaran dengan menggunakan media ICT dan pendekatan nonkonvensional diantaranya CTL
- d. Meningkatkan prestasi akademik dengan nilai di atas Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang telah ditentukan ;

- e. Mengoptimalkan pelaksanaan program perbaikan dan pengayaan ;
- f. Mengoptimalkan tambahan pelajaran untuk meningkatkan proses akademik
- g. Memperoleh selisih NUN : 2,25 (dari 62,75 menjadi 65,00)
- h. Memperoleh kejuaraan bidang olah raga tingkat kabupaten
- i. Memperoleh kejuaraan bidang seni budaya tingkat kabupaten
- j. Memperoleh kejuaraan olimpiade MIPA tingkat kabupaten
- k. Mewujudkan sekolah yang bersih, asri, rindang, dan sehat
- l. Mewujudkan gerakan hijau dan rindang sekolahku.

4. Profil sekolah

Nama sekolah	: SMP Negeri 4 Ponorogo
NPSN	: 20510722
Status	: Negeri
SK Izin Oprasional	: 030/UNTUK/1979
Berdiri	: 04-01-1979
Alamat	: Jln. Jendral sudirman no. 92
Kelurahan	: Kepatihan
Kecamatan	: Ponorogo
Kabupaten	: Ponorogo
Provinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 63416
Kepala Sekolah	: Winarti, M.Pd.
Telepon / Fax	: (0352) 481429
E-mail	: Smp4prg@gmail.com
Akreditasi	: A
Status Tanah	: Milik pemerintah daerah kabupaten Ponorogo
Luas tanah	: 2835 m ²
Status bangunan	: Milik sendiri
Luas Bangunan	: 2705 m ²

5. Struktur Organisasi

Kepala sekolah	: Winarti, M.Pd.
Koordinator Tata usaha	: Dwi Handayani, SE.
Waka Kurikulum	: Kuat, S.Pd
Waka Kesiswaan	: Dijah Aju Ratnasari, S.Pd
Waka Sarpras	: Dra. Dewi Puspitorini
Waka Humas	: Dra. Hj. Purwantiningsih, MA.
Kepala Lab Sekolah	: Ahmad Tobroni, S.Pd.
Laboran	: Tutik Widiati, S.Pd.
Kepala Perpustakaan	: Dra. Ririen Hersanti
Pustakawan	: Rukma Yuliani, S.Pd.

6. Sarana dan Prasarana SMPN 4 Ponorogo

Sarana prasarana sangat berpengaruh untuk terlaksananya pembelajaran yang representatif, yang akhirnya dapat mendukung tujuan yang hendak dicapai oleh suatu lembaga pendidikan. Adapun sarana dan prasarana yang ada di SMPN 4 Ponorogo yaitu 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang tata usaha, 1 ruang guru, 1 ruang kurikulum, 1 ruang perpustakaan, 1 lab. IPA, 1 lab. Komputer, 1 ruang musik, 1 ruang kesenian, 1 ruang UKS, 1 mushola, 1 gedung pramuka, 1 ruang BK, 4 kamar mandi guru, 8 kamar mandi siswa (pa), 8 kamar mandi (pi), 1 ruang satpam, 1 ruang OSIS, 1 gudang, 1 kopsis, 3 kantin dan 24 ruang kelas.

P O N O R O G O

7. Keadaan Guru dan Siswa SMPN 4 Ponorogo

a. Keadaan Guru

Guru memegang peranan penting dalam suatu lembaga pendidikan karena guru yang terlibat langsung dalam proses belajar mengajar. Dalam menjalankan tujuan sekolah, guru juga dibantu oleh karyawan atau tenaga kependidikan. SMPN 4 Ponorogo memiliki tenaga pendidik sekitar 48 dan tenaga kependidikan sekitar 13 karyawan.

**Tabel 4.1 Tenaga Pendidik dan Kependidikan
SMPN 4 Ponorogo**

Kategori	Jumlah	Status	
		PNS	Non PNS
Tenaga pendidik	48 orang	39	9
Tenaga kependidikan	13 orang	4	9

b. Keadaan Siswa

Setiap tahunnya jumlah siswa di SMPN 4 Ponorogo secara keseluruhan berjumlah kurang lebih 700 siswa. Adapun rincian jumlah siswa SMPN 4 Ponorogo yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Siswa SMPN 4 Ponorogo

No.	Kelas	Jumlah Siswa			Jumlah Rombongan Belajar
		L	P	Jumlah	
1	VII	125	133	258	8
2	VIII	142	110	252	8
3	IX	105	117	222	7
	Jumlah	372	360	732	23

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu menjelaskan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka yang harus dilakukan adalah membandingkan r hitung dengan r tabel, dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada uji validitas ini jumlah sampelnya (n) = 33 dan besarnya df dapat dihitung $33-2=31$ dengan $df=31$ dan $\alpha=0,05$ dapat $r_{tabel}=0,344$.

Untuk menentukan kriteria penilaian uji validitas yaitu :

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut tidak valid.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan pendidikan(X1)

Variabel X	No item	Nilai tabel “r” 5%	Nilai hitung “r”	Keterangan
Keandalan(X1)	1	0.344	0.828	Valid
	2	0.344	0.803	Valid
	3	0.344	0.820	Valid
	4	0.344	0.825	Valid
Ketanggapan	5	0.344	0.851	Valid
	6	0.344	0.850	Valid
	7	0.344	0.716	Valid
	8	0.344	0.720	Valid
Jaminan	9	0.344	0.922	Valid
	10	0.344	0.814	Valid
	11	0.344	0.891	Valid
	12	0.344	0.875	Valid
Empati	13	0.344	0.838	Valid
	14	0.344	0.764	Valid
	15	0.344	0.915	Valid

Variabel X	No item	Nilai tabel “r” 5%	Nilai hitung “r”	Keterangan
	16	0.344	0,917	Valid
Bukti Fisik	17	0.344	0,855	Valid
	18	0.344	0,864	Valid
	19	0.344	0,788	Valid
	20	0.344	0,946	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 20 pertanyaan semuanya dinyatakan valid, karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai rhitung > rtabel yaitu 0,344.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa (Y)

Variabel	No item	Nilai tabel “r” 5%	Nilai hitung “r”	keterangan
Kepuasan Siswa(Y)	1	0.344	0,777	Valid
	2	0.344	0,902	Valid
	3	0.344	0,842	Valid
	4	0.344	0,887	Valid
	5	0.344	0,825	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan pertanyaan dinyatakan valid, karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai rhitung > rtabel yaitu 0,344.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan uji reliabilitas, suatu kuesioner dapat diketahui kelayakannya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,60.

Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas X1 “Keandalan”

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	.836	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.7879	3.235	.685	.785
P2	13.0909	3.273	.639	.806
P3	12.7576	3.252	.670	.791
P4	12.9091	3.210	.675	.789

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas X2 “Ketanggapan”

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	.788	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P5	13.0606	2.746	.722	.674
P6	12.9394	2.621	.705	.677
P7	13.3030	2.968	.468	.805
P8	13.0606	3.121	.516	.774

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas X3 “Jaminan”

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	.899	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	12.9697	3.530	.849	.842
P10	12.9091	4.148	.682	.902
P11	12.9697	3.780	.801	.860
P12	12.9697	3.843	.773	.871

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas X4 “Empati”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	13.3939	3.309	.879	.847
P14	13.2121	4.110	.610	.939
P15	13.2121	3.610	.848	.861
P16	13.3636	3.364	.841	.861

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas X5 “Bukti Fisik”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P17	13.2121	3.610	.740	.907
P18	13.1818	3.216	.931	.837
P19	13.1212	3.922	.644	.937
P20	13.2121	3.297	.897	.850

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Y “Kepuasan Siswa”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	5

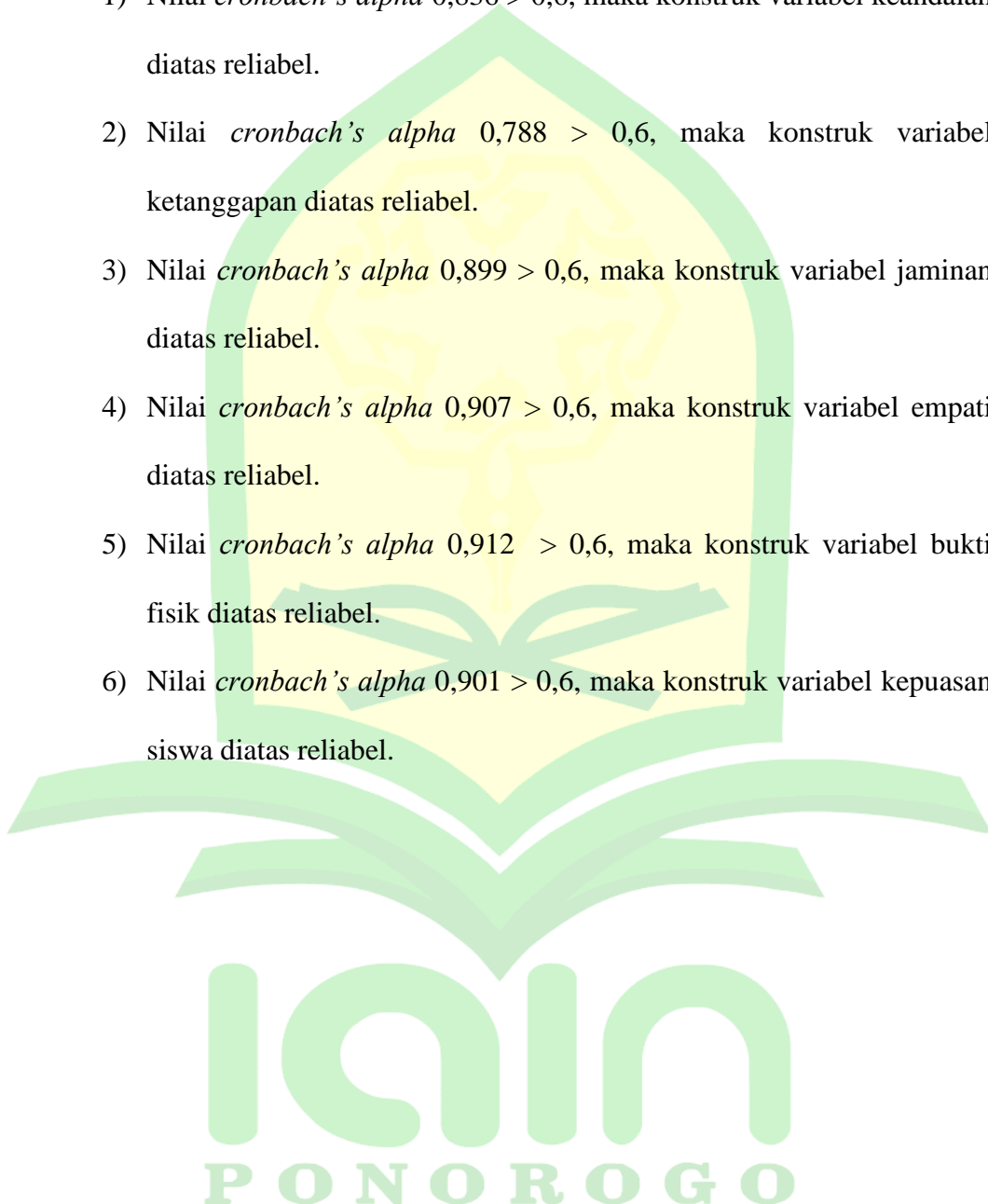
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P21	17.4848	6.508	.664	.898
P22	17.5455	5.693	.836	.861
P23	17.6061	5.871	.738	.884
P24	17.4848	5.883	.818	.866
P25	17.3939	6.121	.722	.887

- Kriteria uji reliabilitas:

Instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$.

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.3 – 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai *cronbach's alpha* $0,836 > 0,6$, maka konstruk variabel keandalan diatas reliabel.
- 2) Nilai *cronbach's alpha* $0,788 > 0,6$, maka konstruk variabel ketanggapan diatas reliabel.
- 3) Nilai *cronbach's alpha* $0,899 > 0,6$, maka konstruk variabel jaminan diatas reliabel.
- 4) Nilai *cronbach's alpha* $0,907 > 0,6$, maka konstruk variabel empati diatas reliabel.
- 5) Nilai *cronbach's alpha* $0,912 > 0,6$, maka konstruk variabel bukti fisik diatas reliabel.
- 6) Nilai *cronbach's alpha* $0,901 > 0,6$, maka konstruk variabel kepuasan siswa diatas reliabel.



D. Uji Persyarat

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan dependen dalam regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorof Smirnov Test*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.73538602
Most Extreme Differences	Absolute		.139
	Positive		.106
	Negative		-.139
Test Statistic			.139
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.107
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.104
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.096
		Upper Bound	.111
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.11 diatas diketahui nilai signifikansi 0.111. Nilai asymp sig sebesar $0,111 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

P O N O R O G O

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Syarat uji Linieritas :

- 1) Jika *sig. from deviation linearity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan terikat.
- 2) Jika *sig. from deviation linearity* < 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 4.12 Uji linearitas variabel X1-Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL * KEANDALAN	Between Groups	(Combined)	32.301	6	5.383	.536	.776
		Linearity	1.414	1	1.414	.141	.711
		Deviation from Linearity	30.887	5	6.177	.615	.689
	Within Groups		261.214	26	10.047		
	Total		293.515	32			

Tabel 4.13 Uji linearitas variabel X2-Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL * KETANGGAPAN	Between Groups	(Combined)	21.023	6	3.504	.334	.913
		Linearity	.440	1	.440	.042	.839
		Deviation from Linearity	20.584	5	4.117	.393	.849
	Within Groups		272.492	26	10.480		
	Total		293.515	32			

Tabel 4.14 Uji linearitas variabel X3-Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL * JAMINA N	Between Groups	(Combined)	57.335	6	9.556	1.052	.416
		Linearity	4.891	1	4.891	.538	.470
		Deviation from Linearity	52.443	5	10.489	1.155	.358
	Within Groups		236.181	26	9.084		
	Total		293.515	32			

Tabel 4.15 Uji linearitas variabel X4-Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL * EMPATI	Between Groups	(Combined)	72.798	6	12.133	1.429	.241
		Linearity	4.209	1	4.209	.496	.488
		Deviation from Linearity	68.589	5	13.718	1.616	.191
	Within Groups		220.717	26	8.489		
	Total		293.515	32			

Tabel 4.16 Uji linearitas variabel X5-Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL * BUKTI	Between Groups	(Combined)	78.782	6	13.130	1.590	.190
		Linearity	43.903	1	43.903	5.316	.029
		Deviation from Linearity	34.879	5	6.976	.845	.531
	Within Groups		214.733	26	8.259		
	Total		293.515	32			

PONOROGO

Tabel 4. 17 Hasil Rekap Uji Linearitas X-Y

^k Variabel	F Tabel	Sig.	Keterangan
X1-Y	2.30	0.689	LINEAR
^B X2-Y	2.30	0.849	LINEAR
X3-Y	2.30	0.358	LINEAR
^e X4-Y	2.30	0.191	LINEAR
X5-Y	2.30	0.531	LINEAR

Berdasarkan hasil uji linearitas diatas diketahui nilai *Sig. deviation from linearity* dari svriabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap Y > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas layanan pendidikan (X) terhadap kepuasan siswa (Y).

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas).

Syarat uji Multikolinieritas adalah :

- 1) Jika nilai Tolerance > 0,100 dan VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas
- 2) Jika nilai Tolerance < 0,100 dan VIF > 10,100 maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	11.049	7.099		1.556	.131			
	KEANDALAN	.145	.228	.112	.637	.529	.975	1.026	
	KETANGGAPAN	.085	.288	.061	.294	.771	.700	1.428	
	JAMINAN	.014	.243	.012	.058	.954	.713	1.403	
	EMPATI	-.270	.329	-.222	-.821	.419	.413	2.419	
	BUKTI	.648	.292	.527	2.220	.035	.536	1.866	

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik mamiliki nilai tolerance > 0,10 begitu juga dengan semua VIF < 10,00 Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Homoskedastisitas

Langkah yang digunakan untuk membuktikan apakah model regresi memiliki perbedaan varian residu adalah dengan menggunakan uji homoskedastisitas. Model regresi yang baik harus memiliki sifat homogen, cara yang digunakan adalah Uji Park. Syarat uji homoskedastisitas adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai dari residualnya homogen.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residualnya heterogen.

Tabel 4. 19 Uji Homoskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.760	4.246		.179	.859
	KEANDALAN	.123	.136	.167	.900	.376
	KETANGGAPAN	-.067	.173	-.084	-.386	.703
	JAMINAN	-.174	.145	-.259	-1.198	.241
	EMPATI	.237	.197	.342	1.204	.239
	BUKTI FISIK	-.046	.175	-.065	-.262	.795

a. Dependent Variable: residual_positif

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui bahwa nilai sig. variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik > 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa varian dari nilai residualnya homogen.

E. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel (X) kualitas layanan pendidikan berikut : Keandalan(X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik(X5) terhadap Kepuasan Siswa (Y), dari hasil pengolahan dan penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.000	1.419		11.275	<.001
	X1	.166	.055	.264	3.029	.005
	X2	-.123	.057	-.256	-2.154	.040
	X3	-.112	.053	-.255	-2.099	.049
	X4	-.185	.077	-.357	-2.385	.024
	X5	0.590	.069	1.403	8.501	<.001

a. Dependent Variable: Y

Persamaan linier berganda berdasarkan hasil tabel 4.16 diatas adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 16,00 + 0,166X_1 + (-0,123X_2) + (-0,112X_3) + (-0,185)X_4 + 0,590X_5$$

$$Y = 16,00 + 0,166X_1 - 0,123X_2 + 0,590X_3 - 0,185X_4 - 0,053X_5$$

Keterangan:

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

Y = kepuasan

X1 = keandalan

X2 = daya tanggap

X3 = jaminan

X4 = empati

X5 = bukti fisik

Dari persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- c. Nilai konstanta (a) sebesar 16,00 dapat diartikan jika variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) dianggap konstan, maka kepuasan anggota senilai 16,00.
- d. Nilai koefisien (b_1) pada variabel keandalan adalah 0,166 yang artinya setiap perubahan variabel keandalan (X1) sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar -0,166% dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap konstan.
- e. Nilai koefisien (b_2) pada variabel daya tanggap adalah -0,123 yang artinya setiap perubahan variabel ketanggapan (X2) sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar -0,123% dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap konstan.
- f. Nilai koefisien (b_3) pada variabel jaminan adalah -0,112 yang artinya setiap perubahan variabel jaminan sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar -0,112% dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- g. Nilai koefisien (b_4) pada variabel empati adalah -0,185 yang artinya setiap perubahan variabel empati sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar -0,185% dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- h. Nilai koefisien (b_5) pada variabel bukti fisik adalah 0,590 yang artinya setiap perubahan variabel bukti fisik sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,590% dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.

2. Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Kriteria pengujian silmutan yaitu :

- a) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- b) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian simultan pada skripsi ini dengan menggunakan *SPSS 25 for windows*.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Simultan(F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.161	5	11.032	21.454	<,001 ^b
	Residual	13.884	27	.514		
	Total	69.045	32			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X01, X5, X2, X4						

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, diketahui f hitung 21,454. Nilai ini jika dibandingkan dengan ftabel yaitu diperoleh $df_1 = 5$ dan $df_2 = 27$ dan menghasilkan ftabel (5;27) sebesar 2,57. $F_{hitung} > F_{tabel}$ $21,454 > 2,57$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan pendidikan(X1, X2, X3, X4 dan X5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepusan siswa (Y) dengan presentase 21,454 %.

3. Uji Parsial (T)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen.

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

- a) H_0 ditolak bila $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$
- b) H_{a1} diterima bila $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

Nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ (satu sisi) dan $n = 33 - 1 = 32$, maka $t_{\text{tabel}} = 0,344$. Dari pengujian ini didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.000	1.419		11.275	<.001
	X1	.166	.055	.264	3.029	.005
	X2	-.123	.057	-.256	-2.154	.040
	X3	-.112	.053	-.255	-2.099	.049
	X4	-.185	.077	-.357	-2.385	.024
	X5	0.590	.069	1.403	8.501	<.001

a. Dependent Variable: Y

Dari perhitungan diatas bahwa pengaruh Kualitas layanan pendidikan (X1, X2, X3, X4, dan X5) terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 11,275 sedangkan t_{tabel} sebesar 0,344. Maka dapat disimpulkan :

- a) H_0 di tolak dan H_{a1} diterima artinya variabel keandalan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.

- b) H_0 ditolak dan H_{a2} diterima artinya variabel ketanggapan (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.
- c) H_0 ditolak dan H_{a3} diterima artinya variabel ketanggapan (X3) negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.
- d) H_0 diterima dan H_{a4} ditolak artinya variabel ketanggapan (X4) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo.
- e) H_0 ditolak dan H_{a5} diterima artinya variabel ketanggapan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan berapa persentase variabel bebas berupa lima dimensi kualitas pelayanan pendidikan secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat berupa kepuasan siswa.

Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	.799	.762	.71709
a. Predictors: (Constant), X3, X01, X5, X2, X4				
b. Dependent Variable: Y				

Hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799 atau 79,9%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 79,9% kepuasan siswa dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas

pelayanan pendidikan. Sedangkan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

F. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan pendidikan keandalan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel keandalan berkoefisien 3,029 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,290 > 0,344$ dan signifikansi $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan (X1) di SMPN 4 Ponorogo maka kepuasan siswa akan meningkat. Sehingga hipotesis pertama (H_{a1}) menyatakan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo diterima.

2. Pengaruh kualitas layanan pendidikan ketanggapan (X2) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel ketanggapan berkoefisien negatif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-2,154 > 1,659$ dan signifikansi $0,040 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat ketanggapan (X2) di SMPN 4 Ponorogo maka kepuasan siswa akan menurun. Sehingga hipotesis kedua (H_{a2}) menyatakan ketanggapan

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo diterima.

3. Pengaruh kualitas layanan pendidikan jaminan (X3) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel jaminan berkoefisien negatif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-2,099 > 0,344$ dan signifikansi $0,49 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (X3) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin semakin tinggi tingkat jaminan (X3) di SMPN 4 Ponorogo maka kepuasan siswa akan menurun. Sehingga hipotesis ketiga (H_{a3}) menyatakan jaminan (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo diterima.

4. Pengaruh kualitas layanan pendidikan empati (X4) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel empati berkoefisien positif dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-2,385 < 0,344$ dan signifikansi $0,024 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa empati (X4) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin semakin tinggi tingkat jaminan (X4) di SMPN 4 Ponorogo maka kepuasan siswa akan menurun. Sehingga hipotesis keempat (H_{a4}) menyatakan empati (X4) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo diterima.

5. Pengaruh kualitas layanan pendidikan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel keandalan berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,501 > 0,344$ dan signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik (X5) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat bukti fisik (X5) di SMPN 4 Ponorogo maka kepuasan siswa akan meningkat. Sehingga hipotesis kelima (H_{a5}) menyatakan bukti fisik (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo diterima.

6. Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan X (keandalan(X1), ketangapan(X2), Jaminan(X3), Empati(X4), dan Bukti Fisik(X5)) terhadap kepuasan siswa (Y)

Secara simultan variabel kualitas layanan pendidikan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel} = 21,454 > 2,57$ dengan presentase simultan sebesar 21,454 % dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas layanan pendidikan (X) bersama-sama memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Adapun besarnya persentase determinasi (R^2) yang diberikan variabel kualitas layanan pendidikan X terhadap kepuasan siswa sebesar 79,9% sedangkan sisanya

20,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Dengan demikian semakin lengkap kualitas yang diberikan lembaga kepada siswa maka semakin tinggi kepuasan siswa, jika pelayanan pendidikan yang diberikan baik, ramah dan cepat tanggap maka siswa akan merasa puas.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMPN 4 Ponorogo". Setelah dilakukan pengumpulan data, analisis data, dan sebagainya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan pendidikan keandalan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel keandalan berkoefisien positif dan signifikan dengan thitung > ttabel atau $3,029 > 0,344$ dan signifikansi $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_{a1} diterima.

2. Pengaruh kualitas layanan pendidikan ketanggapan (X2) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel ketanggapan berkoefisien negatif dan signifikan dengan thitung > ttabel atau $-2,154 > 0,344$ dan signifikansi $0,040 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_{a2} diterima.

3. Pengaruh kualitas layanan pendidikan jaminan (X3) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel keandalan berkoefisien positif dan signifikan dengan thitung > ttabel atau $-2.099 > 0,344$ dan signifikansi $0,49 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (x3) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_{a3} diterima.

4. Pengaruh kualitas layanan pendidikan empati (X4) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel empati berkoefisien negatif dan signifikan dengan thitung > ttabel atau $-2,385 > 0,344$ dan signifikansi $0,24 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa empati (X4) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_{a4} diterima.

5. Pengaruh kualitas layanan pendidikan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan siswa (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel bukti fisik berkoefisien positif dan signifikan dengan thitung > ttabel atau $8,501 > 0,344$ dan signifikansi $<0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik (x5) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_{a5} diterima.

6. Pengaruh Kualitas Layanan pendidikan X (keandalan(X1), ketanggapan(X2), Jaminan(X3), Empati(X4), dan Bukti Fisik(X5)) terhadap kepuasan siswa (Y)

Variabel kualitas layanan pendidikan (X) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel} = 21,454 > 2,57$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas layanan pendidikan (X) bersama-sama memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan siswa di SMPN 4 Ponorogo. Sehingga H_a diterima.

B. Saran

1. Bagi lembaga :

Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga sudah baik, namun disisi lain SMPN 4 Ponorogo juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada siswa karena siswa sering menjadikan kualitas pelayanan pendidikan sebagai pertimbangan utama dalam menentukan pilihan mereka terhadap suatu lembaga pendidikan. Selain itu kualitas pelayanan pendidikan juga mendukung dalam menciptakan kepuasan siswa, karena dengan kenyamanan yang diberikan oleh SMPN 4 Ponorogo dapat menciptakan rasa puas kepada siswa. Pihak SMPN 4 Ponorogo dianjurkan untuk tetap memperhatikan dan mengoptimalkan pelayanan pendidikan kepada siswa seperti memberikan pelayanan pendidikan yang tepat waktu, meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap siswa. Selain itu

diharapkan pihak SMPN 4 Ponorogo dapat memperbaiki fasilitas dan melengkapi fasilitas yang diberikan agar siswa tidak berpaling terhadap lembaga pendidikan lainnya.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil-hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. *Manajemen Corporate dan Strategi Jasa Pendidikan Prima* (Alfabeta, 2009)
- Almara. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* (Deepublish, 2018)
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Rineka Cipta, 2012)
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2006)
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2002)
- Azizah, Dkk, Dewanti Nurul. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran," *Economic Education And Entrepreneurship Journal*, 3.01 (2020), hal. 31–38
- Dant, Lumpkin & "Adaption and customer expectation of health care option," *journal of health care marketing*, 12.03 (2010), hal. 46–55
- Dermawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif* (PT. Remaja Rosdakarya, 2013)
- Diana, Irine. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Nuha Medika, 2009)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Univ Diponegoro, 2012)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Ke 4* (Univ Diponegoro, 2009)
- Gunawan, Imam, *Pengantar Statistika Inferensial* (Grafindo Persada, 2017)
- H. Umar. *Metode Penelitian*. Edisi Kedua (PT Rajagrafindo Persada, 2006)
- Hadi, Sutrisno. *Statistik Jilid 2* (Andi Offset, 2004)
- Hasibuan. *Manajemen SDM*, Cetakan 7 (Bumi Angkasa, 2005)
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Alfabeta, 2010)
- Imron, Ali. *Peserta Didik Berbasis Sekolah* (PT Bumi Aksara, 2011)
- Kasmadi dan Nia Sti Sunarniah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Alfabeta, 2006)
- Keller, Philip Kotler dan KL. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, 12 Jilid 1 (PT Indeks, 2007)

Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran* (Indeks Prentice Hall, 2007)

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, 2001)

M Adam. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* (Alfabeta, 2015)

Moenir. *Manajemen Pelayanan pendidikan Umum Indonesia* (Bumi Angkasa, 2022)

Moh. Munir, dkk., *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* (Ponorogo: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo, 2023)

Philip Kotler and Gary Armstrong. *Prinsip – prinsip Pemasaran*, 13 Jilid 1 (Erlangga, 2012)

Prihatin, Eka. *Manajemen Peserta Didik* (Alfabeta, 2011)

Qomariyah, Siti. “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan pendidikan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam” (UIN Palu, 2022)

R. Lupiyoadi, & Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa* (CV Alfabeta, 2006)

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan pendidikan Prima* (Graha Ilmu, 2010)

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (PT Gramedia Pustaka, 2006)

Ramli dan Hasbullah, *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpptsp) kabupaten mamuju*, Forum Ekonomi, 23 (1) 2021, 77-85

Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika* (Alfabeta, 2013)

Rosyada, Dede, dkk, *Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education) Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, Jakarta: Kencana, 2015.

Saefudin, Asep. *Statistika Dasar* (Grasindo, 2009)

Sallis, Edward 2006. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta:IRCiSoD.

- Sopiatin. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Ghalia Indonesia, 2010)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* (Alfabeta, 2013)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)* (Alfabeta, 2013)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Alfabeta, 2010)
- Suharso, Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis* (Permata Putri Media, 2009)
- Suwito, Joko. “2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru,” *Kindai*, 14 (2018), hal. 3
- Thamrin, Irmayanti Sulistiati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Badar Hotel Makassar” (UMM Makassar, 2017)
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Andi Offset, 2014)
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Kedua (Andi, 2011)
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction* (Andi, 2005)
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* (Andi Offset, 1996)
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa* (Bayu Media, 2013)
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran* (Andi, 2002)
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Wijaya, David *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?”* (Salemba Empat, 2022)