

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN BERSTANDAR ISO 9001:2000 BAGI SISWA
BIDANG KEAHLIAN ELEKTRONIKA INDUSTRI DI
SMK NEGERI 2 DEPOK SLEMAN
YOGYAKARTA**

ABSTRAK

*Oleh : Bhakti Susilo
035 224 012*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan berstandar ISO 9001:2000 bagi siswa kelas 1, 2 dan 3 bidang keahlian Elektronika Industri; (2) Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan berstandar ISO 9001:2000 antara siswa kelas 1 dan siswa kelas 2; (3) Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan berstandar ISO 9001:2000 antara siswa kelas 1 dan siswa kelas 3; (4) Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan berstandar ISO 9001:2000 antara siswa kelas 2 dan siswa kelas 3 bidang keahlian elektronika industri di SMK Negeri 2 Depok Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif komparatif. Instrumen yang digunakan berupa questioner untuk mengukur tingkat kepuasan kelompok pelanggan siswa pada populasi penelitian yaitu kelas 1, 2 dan 3 bidang keahlian elektronika industri SMK Negeri 2 Depok Sleman. Kepuasan didapat dengan membuat perbandingan antara persepsi/penilaian kinerja layanan pendidikan oleh siswa dan harapan siswa terhadap 5 faktor penentu mutu layanan yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, empathy, dan berwujud. Kemudian nilai tingkat kepuasan tiap siswa dalam setiap populasi dianalisis data. Analisis rangking uji H kurskal wallis digunakan untuk menguji beda tingkat kepuasan antara kelas 1,2 dan 3. Uji-t dua sampel independen dengan taraf sig. 0,05 dilakukan untuk menguji beda kepuasan antar kelas 1 dan 2, kelas 1 dan 3, serta kelas 2 dan 3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan berstandar ISO 9001:2000 bagi siswa kelas 1, 2 dan 3 bidang keahlian elektronika industri di SMK Negeri 2 Depok Sleman, dengan χ^2 hitung(27,24) > χ^2 tabel 9,21. Hal ini juga didukung dengan adanya perbedaan tingkat kepuasan terhadap layanan berstandar ISO 9001:2000 antara siswa kelas 1 dan siswa kelas 2; siswa kelas 1 dan siswa kelas 3; siswa kelas 2 dan siswa kelas 3 dengan hasil t hitung secara berurutan (3,731; 2,398; 5,738) > t tabel (2,000). Serta rata – rata tingkat kepuasan kelas 1 = mendekati puas, kelas 2 lebih dari puas, kelas 3 mendekati kurang puas.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Standar ISO 9001:2000, Siswa SMK