

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA
(Studi Pada SMK Ganesha Tama Boyolali)**



Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

DWIKA WAHYU HIDAYAT
B 100 120 079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA

(Studi pada SMK Ganesha Tama Boyolali)

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

DWIKA WAHYU HIDAYAT
NIM : B 100 120 079

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



Lukman Hakim, SE, MSi.

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
(Studi pada SMK Ganesha Tama Boyolali)

OLEH :

DWIKA WAHYU HIDAYAT

NIM : B 100 120 079

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta pada hari Sabtu, 15 Oktober 2016 dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D
Ketua Dewan Penguji
2. Lukman Hakim, SE, MSi
Sekertaris Dewan Penguji
3. Muzakar Isa, SE, M.Si
Anggota Dewan Penguji

(
)
(
)
(
)



Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, SE, M.Si)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan disepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta , 11 November 2016

Penulis



Dwika Wahyu Hidayat

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Pada SMK Ganesha Tama Boyolali)

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of service affect the satisfaction of students in vocational Ganesha Tama Boyolali and analyze the most dominant factor in influencing student satisfaction in the vocational Ganesha Tama Boyolali.

The population in this study were students at SMK Ganesha Tama Boyolali. Samples taken as many as 89 respondents using simple random sampling technique., Which is taking a sample of the population do members queried randomly without regard to strata that exist in the population.

Based on the research results, obtained the following regression equation : $Y = 3,295 + 0,222X_1 + 0,146X_2 + 0,279X_3 + 0,245 X_4 + 0,211X_5$. Based on statistical data analysis, indicators in this study are valid and are reliable variables. In the classic assumption test, regression model multicoloniaritas free, does not occur heteroskedastisitas, and normal distribution. The sequence individually from each of the variables is a significant positive is variable responsiveness with a regression coefficient of 2.141 with sig. 0,035 smaller than 0.05. While no significant positive variables are variables guarantee with a regression coefficient of 1.717 with sig. 0.090 greater than 0.05. Physical evidence variable with a regression coefficient of 1.457 with sig. 0.149 greater than 0.05. Variable empathy with a regression coefficient of 1.406 with sig. 0.164 greater than 0.05. The latter variable reliability with a regression coefficient of 0.820 with sig. 0.415 greater than 0.05. SMK Ganesha Tama Boyolali need to retain the elements that have been rated by customers as well as the need to fix the things that are lacking.

Key words: quality of service, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, student satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Ganesha Tama Boyolali dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa pada SMK Ganesha Tama Boyolali.

Populasi dalam penelitian ini adalah para siswa pada SMK Ganesha Tama Boyolali. Sampel yang diambil sebanyak 89 responden dengan menggunakan teknik simple random sampling., yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 3,295 + 0,222X_1 + 0,146X_2 + 0,279X_3 + 0,245 X_4 + 0,211X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas

multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang positif signifikan adalah variabel daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 2,141 dengan nilai sig. 0,035 yang lebih kecil dari pada 0,05. Sedangkan variabel yang positif tidak signifikan adalah Variabel jaminan dengan koefisien regresi sebesar 1,717 dengan nilai sig. 0,090 yang lebih besar dari pada 0,05. Variabel bukti fisik dengan koefisien regresi sebesar 1,457 dengan nilai sig. 0,149 yang lebih besar dari pada 0,05. Variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 1,406 dengan nilai sig. 0,164 yang lebih besar dari pada 0,05. Yang terakhir variabel keandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,820 dengan nilai sig. 0,415 yang lebih besar dari pada 0,05. SMK Ganesha Tama Boyolali perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan siswa.

1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan bagi membangunkan potensi yang ada di dalam diri manusia. Menurut Hasan (2003), pendidikan dapat diuraikan menurut dua sudut pandangan. Sudut pandang yang pertama adalah berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat memandang pendidikan sebagai suatu proses penyaluran kebudayaan yang mengandung nilai – nilai budaya oleh generasi tua kepada generasi muda secara terus-menerus supaya kelangsungan hidup sebuah masyarakat dapat berlaku. Sudut pandang yang kedua adalah menjurus kepada individu. Menurut individu, pendidikan merupakan proses membangun dan membuat potensi-potensi yang memang ada dalam diri manusia sehingga potensi-potensi tersebut dapat mewujudkan kemampuan tertentu bagi menjamin kehidupan manusia yang seimbang dan normal.

Dunia pendidikan tidak pernah bebas dari masalah. Masalah pendidikan dapat bersifat mikro. Masalah pendidikan yang bersifat makro, dapat dikelompokkan dalam: kuantitas, kualitas, relevansi, keaktifan dan efisiensi." (Jujun. S. Suriasumantri dkk, 2000). Masalah pendidikan yang bersifat mikro, terutama yang dapat dikemukakan di sini adalah masalah yang berkaitan dengan proses belajar mengajar antara lain adalah masalah efektivitas mengajar guru, motivasi belajar siswa, penggunaan media, daya serap, kurikulum, penilaian. Masalah pendidikan tersebut (makro-mikro) mempunyai hubungan yang erat,

saling mempengaruhi dan saling tergantung. Berbagai permasalahan itu perlu pemecahan.

1.1 Bukti Fisik

Kotler dan Keller (2007) Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi. Wijaya (2012) Yaitu kemampuan untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik (Gedung, gudang dan lain-lain). Perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan karyawan.

1.2 Keandalan

Kotler dan Keller (2007) Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Wijaya (2012) Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi.

1.3 Daya Tanggap

Kotler dan Keller (2007) Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Wijaya (2012) Yaitu kebijakan untuk membantu serta memberi jasa yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa.

1.4 Jaminan

Kotler dan Keller (2007) Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Wijaya (2012) Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi serta sopan santun.

1.5 Empati

Kotler dan Keller (2007) Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Wijaya (2012) Yaitu mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan jasa dengan memahami keinginan pelanggan jasa, juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa, memahami kebutuhan pelanggan jasa secara khusus serta memiliki waktu operasi jasa yang nyaman bagi pelanggan jasa.

1.6 Kepuasan Siswa

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2008) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif.

2.1.1 Populasi dan Sampel Penelitian

2.1.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para siswa pada SMK Ganesha Tama Boyolali.

2.1.3 Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 89 Responden, para siswa pada SMK Ganesha Tama Boyolali yang dianggap pantas dijadikan sampel.

2.1.4 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini jumlah populasi sampling accidental didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul, peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan Roscoe yang dikutip Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

2.2 Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian terbagi atas dua bagian, yaitu : Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

2.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data ini diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu siswa-siswi SMK Ganesha Tama Boyolali yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Sugiyono (2013 : 199).

2.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono (2013 : 58).

2.5 Operasional Variabel

2.5.1 Bukti fisik : X1

Kotler dan Keller (2007) Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2.5.2 Keandalan : X2

Kotler dan Keller (2007) Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2.5.3 Daya tanggap : X3

Payne (2000) Kemampuan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan.

2.5.4 Jaminan : X4

Payne (2000) Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.

2.5.5 Empati : X5

Payne (2000) Perhatian individual pada pelanggan.

2.5.6 Kepuasan siswa : Y

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2008) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan.

2.6 Teknik Analisis Data

2.6.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid (Ghozali, 2011:52-53) dikutip oleh Vina Agustina dan Yoestini (2012).

2.6.2 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner menurut Rainsch (2004) dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, yaitu : a. Apabila hasil koefisien Alpha $>$ 0,9 maka reliabilitas sempurna. b. Apabila hasil koefisien Alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi. c. Apabila hasil koefisien Alpha antara 0,50 – 0,70, maka reliabilitas moderat. d. Apabila hasil koefisien Alpha $<$ 0,50 maka reliabilitas rendah.

2.6.3 Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160-163) dikutip oleh Vina Agustina dan Yoestini (2012).

2.6.4 Uji regresi linier berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat

2.6.5 Uji F

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak (Priyatno, 2008:81) dikutip oleh Vina Agustina dan Yoestini (2012).

2.6.6 Uji T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98) dikutip oleh Vina Agustina dan Yoestini (2012).

2.6.7 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

3. PEMBAHASAN

Dari hasil analisis yang diperoleh dapat disimpulkan pada bukti fisik hasil nilai t hitung dengan hasil 1,457 dan nilai sig 0,149 yang lebih besar dari pada 0,05. Sehingga H_1 ditolak. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan “bukti fisik” tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali. Keandalan hasil nilai t hitung dengan hasil 0,820 dan nilai sig 0,415 yang lebih besar dari pada 0,05. Sehingga H_2 ditolak. Ini berarti keandalan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali. Daya tanggap hasil nilai t hitung dengan hasil 2,141 dan nilai sig 0,035 yang lebih kecil dari pada 0,05. Sehingga H_3 diterima. Ini berarti daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali.

Jaminan hasil nilai t hitung dengan hasil 1,717 dan nilai sig 0,090 yang lebih besar dari pada 0,05. Sehingga H_4 ditolak. Ini berarti jaminan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali. Empati hasil nilai t hitung dengan hasil 1,406 dan nilai sig 0,164 yang lebih besar dari pada 0,05. Sehingga H_5 ditolak. Ini berarti empati tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali.

Dari hasil uji F di atas dapat diketahui bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji ANOVA pada table 4.12 yang menunjukkan bahwa F hitung sebesar 7,170 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$.

Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui besarnya nilai R^2 sebesar 0,302, hal ini berarti variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan siswa SMK Ganesha Tama Boyolali sebesar 30,2% sedangkan sisanya 69,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian. Rendahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen terjadi karena keterbatasan peneliti dalam memasukkan jumlah variabel kedalam model.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel Jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel Empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa.

Adapun saran yang dapat diberikan dalam hasil ini adalah bagi SMK Ganesha Tama Boyolali tersebut harus memperhatikan kelima variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang digunakan dalam penelitian ini dikarenakan variabel ini mempunyai pengaruh yang beberapa tidak signifikan. Dalam penelitian ini membuktikan variabel daya tanggap harus ditekankan, karena variabel ini berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa. Demikian juga bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati harus diperhatikan dari kualitas pelayanan seperti sarana dan prasarana, fasilitas, perlengkapan, keberadaan guru dan sebagainya, pelayanan pendidikan yang diberikan, respon terhadap setiap kondisi siswa. Khususnya yang berkaitan dengan aktivitas belajar dengan cepat, segala bentuk kemudahan pelayanan pendidikan seperti kemudahan komunikasi

pelayanan yang diberikan, agar siswa nyaman bersekolah di SMK Ganesha Tama Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Vina, Yoestini. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)”. Diponegoro Journal Of Management. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-11
- Hasan Langgulung (2003). Asas – Asas Pendidikan Islam. Edisi Kelima. Jakarta: Pustaka Al Husna Baru.
- Isa, Muzakar. 2011. Analisis efisiensi pendidikan Kota Surakarta. BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 13. No. 1.
- Isa, Muzakar. 2012. Manajemen resiko bisnis UMKM Kota Surakarta. BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 16. No. 2. Desember 2012
- Jujun S. Suriasumantri. 2000. *System Thinking*. Bandung: BhinaCipta.
- Kotler, Philip & Keller, L. Kevin, 2007. Manajemen Pemasaran. edisi 12, Penerbit PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Wijaya, David. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Payne, Adrian. 2000. Services Marketing(Pemasaran Jasa). Penerbit Andi and Pearson Education Asia Pie. Ltd
- Rainsch, Sebastian. 2004. *Dynamic strategic Analysis: Demystifying Simple Succes Strategies*. Wiesbaden: Deutscher Universitast-Verlag.