PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BIMBINGAN DAN MOTIVASI BELAJAR (BMB) AIR-LANGGA WATES KEDIRI

SKRIPSI

Oleh:

RETNO SHIAMA VARELASIWI

D93215053

PROGAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RETNO SHIAMA VARELASIWI

NIM : D93215053

JUDUL : PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BIMBINGAN DAN MOTIVASI BELAJAR (BMB) AIR-LANGGA WATES KEDIRI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang menjadi rujukan sebelumnya.

Surabaya, 8 Desember 2019

Pembuat pernyataan,

METERAI TEMPEL 60395AHF192371085 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Retno Shiama Varelasiwi

D93215053

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini dibuat oleh :

NAMA : RETNO SHIAMA VARELASIWI

NIM : D93215053

JUDUL :PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BIMBINGAN DAN MOTIVASI BELAJAR (BMB) AIR-LANGGA WATES KEDIRI

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 9 Desember 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I	Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I
NIP.195506041983031015	NIP.198002102011012005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Retno Shiama Varelasiwi ini telah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 26 Desember 2019

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Masud, M.Ag. M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Dr. Mukhlisah AM, M.Pd
NIP. 196805051994032001

Penguji II,

Hj. Ni'matus Sholihah. M. Ag
NIP. 197308022009012003

Penguji III,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I
NIP.195506041983031015

Penguji IV,

Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I
NIP.198002102011012005

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: RETNO SHIAMA VARELASIWI
NIM	: D93215053
Fakultas/Jurusan	: FTK/PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address	: reshiama18@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL (PNF)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BIMBINGAN DAN MOTIVASI BELAJAR
(BMB) AIR-LANGGA WATES KEDIRI

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Januari 2020

Penulis

(Retno Shiama Varelasiwi)

ABSTRAK

Retno Shiama Varelasiwi (D93215053), ***Hubungan Manajemen Pelayanan Pendidikan Nonformal (PNF) terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri*****. Dosen Pembimbing I Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I dan Dosen Pembimbing II Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I.**

Skripsi ini mengangkat judul Pengaruh Manajemen Pelayanan Pendidikan Nonformal (PNF) terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri. Pengambilan judul tersebut dilatarbelakangi oleh daya saing pendidikan nonformal terlebih didalam lembaga bimbingan belajar sehingga peneliti mengambil objek yang memiliki keunggulan pelayanan dibanding lembaga lain. Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri menjadi objek dalam penelitian ini dengan berbagai pertimbangan terutama terhadap pelayanan pokok dan pelayanan bantu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen layanan pendidikan nonformal di BMB Air-Langga Wates-Kediri, kepuasan pelanggan di di BMB Air-Langga Wates-Kediri, dan pengaruh manajemen layanan pendidikan nonformal terhadap kepuasan pelanggan di di BMB Air-Langga Wates-Kediri. Jenis penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner dan dokumentasi untuk melengkapi hasil penelitian. Responden dalam peneilitian ini berjumlah 40 responden yang merupakan pupolasi dari jenjang SMA di lembaga bimbingan dan motivasi belajar Air-langga. Terdapat dua variabel yaitu manajemen layanan pendidikan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. untuk menganalisis data menggunakan SPSS versi 16 dan product moment dengan hasil (1) manajemen layanan pendidikan di BMB Air-Langga Wates-Kediri tergolong baik dengan interpretasi skor 101,43 (2) manajemen pelayanan tergolong baik pada r interpretasi skor 80.05. (3) dan hasil dari korelasi product moment diketahui hasil dari signifikannya ialah 0,000 < 0,005 dan $r_{-hitung}$ 0,664> 0,312 (r_{-tabel}). Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa manajemen layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai positif dan searah.

Kata Kunci : ***Manajemen Layanan, Kepuasan Peanggan, BMB Air-Langga Wates Kediri***

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **iii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR BAGAN ..... **xix**

LAMPIRAN .....

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Rumusan Masalah Penelitian 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Keaslian Penelitian 8

F. Sistematika Penelitian 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal

1. Pengertian Manajemen Pendidikan.....12
2. Pengertian Layanan Pendidikan.....15
3. Pengertian pendidikan nonformal 17
4. Pengertian manajemen layanan.....18
5. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Jasa 22
6. Sebab terjadinya Kesenjangan 24

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian kepuasan.....24
2. Pengertian pelanggan Jasa.....26
3. Pengertian kepuasan pelanggan Jasa.....27
4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 28

C. Hubungan Manajemen Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....35

B. Lokasi Penelitian.....36

C. Variabel dan Defini Operasional

1. Variabel.....36
2. Definisi operasional 38

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi.....39
2. Sampel.....39
3. Teknik sampling.....41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Jenis dan Sumber Data 41

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode kuesioner 42

2. Dokumentasi 43

G. Instrumen Penelitian

1. Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal 44

2. Kepuasan Pelanggan 48

H. Analisis Data 50

1. Editing 50

2. Coding 51

3. Tabulasi 51

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat 55

2. Visi dan Misi 55

3. Struktur Organisas 57

4. Keadaan geografis 58

5. Sarana dan prasana 58

6. Staff dan Tenaga Pendidik 58

7. Jadwal kegiatan 62

8. Data Siswa 62

B. Penyajian Data Penelitian 63

1. Penyajian Data Manajemen Layanan 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Penyajian Data Kepuasan Pelanggan ····· 82

C. Analisis Data Penelitian ····· 96

1. Manajemen Layanan di BMB Airlangga Wates Kediri ····· 96

2. Kepuasan Pelanggan di BMB Airlangga Wates Kediri ····· 98

3. Hubungan Manajemen Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di BMB Airlangga Wates Kediri.....99

D. Pembahasan..... 105

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan ····· 108

B. Saran ····· 109

DAFTAR PUSTAKA·····

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1
   Blu print mana jemen layanan.....46
2. Tabel 3.2
   Blue print kepuasan pelanggan 49
3. Tabel 3.3
   Kriteria Persentase 54
4. Tabel 4.1
   Daftar Sarana dan Prasarana 58
5. Tabel 4.2
   Daftar Nama Staff dan Pendidik 59
6. Tabel 4.3
   Jadwal Kegiatan 62
7. Tabel 4.4
   Data siswa 62
8. Tabel 4.5
   Validasi Instrumen Variabel X.....63
9. Tabel 4.6
   Reabilitas Variabel X 65
10. Tabel 4.7
   Soal No. 1.....66
11. Tabel 4.8
   Soal No. 2.....66
12. Tabel 4.9
   Soal No. 3.....67
13. Tabel 4.10
   Soal No. 4.....67
14. Tabel 4.11
   Soal No. 5.....68
15. Tabel 4.12
   Soal No. 6.....69
16. Tabel 4.13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Soal No. 7 70
17. Tabel 4.14
Soal No. 8 70
18. Tabel 4.15
Soal No. 9 71
19. Tabel 4.16
Soal No. 10 72
20. Tabel 4.17
Soal No. 11 72
21. Tabel 4.18
Soal No. 12 73
22. Tabel 4.19
Soal No. 13 74
23. Tabel 4.20
Soal No. 14 74
24. Tabel 4.21
Soal No. 15 75
25. Tabel 4.22
Soal No. 16 76
26. Tabel 4.23
Soal No. 17 76
27. Tabel 4.24
Soal No. 18 77
28. Tabel 4.25
Soal No. 19 78
29. Tabel 4.26
Soal No. 20 78
30. Tabel 4.27
Soal No. 21 79
31. Tabel 4.28
Soal No. 22 79
32. Tabel 4.29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Soal No. 23 80
33. Tabel 4.30
Soal No. 24 81
34. Tabel 4.31
Soal No. 25 81
35. Tabel 4.32
Validasi variabel Y 82
36. Tabel 4.33
Reabilitas variabel Y 83
37. Tabel 4.34
Soal No. 1 84
38. Tabel 4.35
Soal No. 2 84
39. Tabel 4.36
Soal No. 3 85
40. Tabel 4.37
Soal No. 4 85
41. Tabel 4.38
Soal No. 5 86
42. Tabel 4.39
Soal No. 6 87
43. Tabel 4.40
Soal No. 7 87
44. Tabel 4.41
Soal No. 8 88
45. Tabel 4.42
Soal No. 9 88
46. Tabel 4.43
Soal No. 10 89
47. Tabel 4.44
Soal No. 11 90
48. Tabel 4.45

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Soal No. 12 90
49. Tabel 4.46
Soal No. 13 91
50. Tabel 4.47
Soal No. 14 92
51. Tabel 4.48
Soal No. 15 92
52. Tabel 4.49
Soal No. 16 93
53. Tabel 4.50
Soal No. 17 94
54. Tabel 4.51
Soal No. 18 94
55. Tabel 4.52
Soal No. 19 94
56. Tabel 4.53
Soal No. 20 96
57. Tabel 4.54
Skor Penilaian Manajemen Layanan 97
58. Tabel 4.55
Tabel Deskriftif Statistik Manajemen Layanan 97
59. Tabel 4.56
Skor Penilaian Kepuasan Pelanggan 98
60. Tabel 4.57
Tabel Deskriftif Statistik Kepuasam Pelanggan 98
61. Tabel 4.58
Tabel Normalitas 98
62. Tabel 4.59
Tabel Analisis *T-Test Output*1 100
63. Tabel 4.60
Tabel Analisis *T-Test Output* 2 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

64. Tabel 4.61
Tabel Analisis *Output 1* 102
65. Tabel 4.62
Tabel Analisis *Output* 2 102
66. Tabel 4.63
Hasil Analisis *Output* 3 103
67. Tabel 4.64
Hasil Analisis *Output* 4 103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 4.1
   Struktur Organisasi.....57
2. Bagan 4.2
   Hasil Analisis 104

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan faktor pengubah diri seseorang karena proses pendidikan akan diterima sejak seseorang itu masih bayi sampai dewasa bahkan berlanjut saat seseorang meninggal dunia sehingga ada banyak sekali metode maupun sumber belajar yang diterima secara langsung maupun tidak langsung oleh peserta didik.[1] Pendidikan menurut UU nomor 20 tahun 2003 yang dijelaskan di dalam sistem pendidikan nasional ialah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki keterampilan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh masyarakat dan untuk dirinya sendiri.[2] Sisdiknas telah mengatur pendidikan yang dibedakan secara jenjang, jalur maupun jenis pendidikan tersebut, jenis pendidikan ini di bagi menjadi [3] yang memiliki tujuan yang berbeda. Jalur pendidikan tersebut meliputi pendidikan formal, pendidikan informal, dan pendidikan non formal yang ketiganya memeliki fungsi saling melengkapi serta meningkatkan pengetahuan pada diri seseorang. Pendidikan formal sendiri dapat diartikan pendidikan yang berstruktur dan memiliki jenjang khusus yang di sudah

1 Saleh Marzuki, *Pendidikan Nonformal*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010),137

2 Jejen Musfah, *Manemen Pendidikan (teori, kebijakan, dan praktik)*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertata kriteria peserta didiknya. Pendidikan informal merupakan pendidikan dari jalur keluarga maupun lingkungan yang dapat mempengaruhi pola fikir serta kepribadian si peserta didik karena dapat diterima walaupun hanya melalui pengalaman. Pendidikan informal merupakan pemdidikan sepanjang hayat yang hampir semua prosesnya tidak teroganisir dan tidak sistematik. Pendidikan nonformal memiliki pengertian yang hampir sama dengan pendidikan formal hanya saja pendidikan nonformal dikhususkan bagi mereka yang membutuhkan layanan pendidikan seperti penambah serta pelengkap pendidikan formal yang berfingsi untuk mengembangkan potensi peserta didik baik di bidang penguasaan materi maupun ketrampilan. [3] Struktur Kurikulum pendidikan nonformal berisi program pengembangan kecakapan hidup yang mencakup keterampilan fungsional, sikap dan kepribadian profesional, dan jiwa wirausaha mandiri, serta kompetensi dalam bidang tertentu.[4] Struktur kurikulum terdiri ada dua kurikulum yaitu satuan pendidikan dan progam pendidikan non formal seperti yang telah di jelaskan di peraturan menteri. Satuan pendidikan nonformal adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan progam pendidikan. [5] Dalam menjalankan pendidikan nonformal ada beberapa persoalan yang perlu diperhatikan[6]:

3 Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara,2015)120

4 Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 Tentang Standart Nasional Pendidikan*, Paragraf 4 Pasal 77L, Bagian Lima.

5 Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2013 Tentang Pendirian Pendidikan Nonformal, Bab 1 Pasal 1.

6 Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan*……196

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Penyediaan tentor yang kompeten yang belum merata antar provinsi, kabupaten, dan kota yang meliputi pemenuhan tutor keaksaraan fungsional dan pendidikan kecakapan hidup.

2. Lemahnya penyediaan dan pengembangan sistem pembelajaran, data dan infirmasi berbasis riset, serta standar mutu pendidikan keaksaraan fungsional, pendidikan kecakapan hidup, homeschooling dan parenting education serta keterlaksanaan akreditasi satuan pendidikan penyelenggaraan pendidikan orang dewasa.

3. Penyediaan subsidi pembiayaan untuk penerapan sistem pembelajaran pendidikan orang dewasa berkualitas yang belum merata diseluruh provinsi, kabupaten/kota.

Sehingga dapat dilihat dari persoalan tersebut, penyelenggaran pendidikan nonformal harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang ditawarkan dan keinginan konsumen. Pelayanan menurut Gronroos merukapan suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi pengguna jasa dengan jasa yang telah disediakan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan manajemen pelayanan memiliki pengertian suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikanya, mengkoordinasi serta menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan yang telah dirancang.[7] Manajemen pelayanan ini perlu diadakan oleh penyedia jasa agar

7 Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih terencana dan matang ketika di realisasikan. Hal ini juga untuk menjaga keloyalan pelanggan agar tetap setia terhadap produk/jasa pelayanan yang telah disediakan.

Dunia pendidikan tidak hanya melalui jalur sekolah atau yang disebut dengan pendidikan formal tetapi dapat didukung melalui pendidikan non formal dan pendidikan informal.[8] Pendidikan formal merupakan pendidikan yang teratur sesuai dengan tingkatan, dan mengikuti syarat-syarat yang sudah ditetapkan. Pendidikan informal merupakan pendidikan yang diterima secara langsung bisa dari keluarga dan lingkungan. Sedangkan pendidikan nonformal merupakan pendidikan diluar jam pendidikan formal yang berjenjang dan berstruktur.[9] Lembaga kursus dan pelatihan atau yang disebut LKP adalah satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, ketrampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri ataupun untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.[10]

Jadi seorang siswa bisa meningkatkan kemampuan akademik mereka yang dirasa masih kurang ketika mendapat pembelajaran disekolah dengan mengikuti pendidikan nonformal guna meningkatkan prestasi mereka. Peningkatan prestasi belajar peserta didik merupakan produk yang diharapkan oleh pasar pendidikan. Prestasi belajar sendiri menurut Syaiful

---

8 Hasbullah, *Dasar-Dasar llmu Pendidikan*(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999) 47

[9] Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Bab 1, Pasal 1.

[10] Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2013 Tentang Pendirian Pendidikan Nonformal*, Bab 1 Pasal 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bahri ialah hasil dari suatu kegiatan yang telah dikerjakan atau diciptakan secara individu maupun kelompok.[11] Bimbingan belajar merupakan salah satu penunjang keberhasialan prestasi akademik siswa. Sehingga banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi konsumen agar tertarik dengan instansi atau lembaga bimbingan yang akan dipilih sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga instansi atau bimbingan belajar akan membuat layanan yang dirasakan oleh pelanggan secara langsung ketika pertama kali datang ke lembaga bimbingan belajar mereka.[12]

Pelayanan menjadi penting guna mengikat pelanggan untuk tetap setia pada produk yang kita tawarkan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal perlu diadakan manajemen terlebih dahulu agar tercapainya pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan jasa merupakan pemberian suatu tindakan pada konsummen/ pelanggan melalui suatu tindakan yang dapat dirasakan produknya. Sehingga untuk melaksanakan pelayanan kepada pelanggan tidak boleh secara asal asalan. Pelayanan itu sendiri bisa dari pelayanan administrasi, pelayanan progam, pelayanan pendidik dan lain sebagainya. Penyedia layanan sangat erat kaitanya dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Suatu kepuasan menjamin kunci kesetian konsumen terhadap suatu produk yang digunakan.

Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates-Kediri merupapakan bimbingan yang sudah berjalan sejak bulan November 2017.

11 Aripin Silalahi, *Progam kelas Unggul*(Sidikalang, 2006), 2
12 Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan,* (Surabaya: UINSA PRESS, 2014) 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Memang masih tergolong belum lama dalam berjalanya bimbingan, akan tetapi peningkatan prestasi peserta didik yang sudah berjalan merupakan hasil yang tampak nyata. Daya saing bimbingan belajar saat ini tampaknya semakin memuncak. Hal ini dilihat dari kebutuhan orangtua maupun peserta didik yang yang berlomba-lomba dalam urusan prestasi akademik terlebih akademik menjadi rekaman untuk melanjutkan pendidikan kejenjang lebih tinggi. Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga merupakan salah satu bimbingan belajar yang memperhatikan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Terlebih di pelayanan progam nya yang memiliki beberapa keunggulan seperti pengadaan Air-Langga *Super Wekend*, *Breaking Class*, *Outing Class*, serta *Super Parenting Training*. Selain dari pelayanan progamnya pelayanan dari faktor *human* juga menjadi daya tarik bimbingan belajar ini. Dengan mengutamakan pelayanan dapat memikat loyalitas pelanggan yang ada di BMB Air-Langga.

Setelah mengetahui keunggulan layanan yang diberikan, peneliti menentukan bahwa yang dijadikan objek dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri" ialah para siswa di lembaga Air-Langga jenjang SMA.

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang diatas dapat ditemukan bebeprapa rumus sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan pendidikan nonformal di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri?
3. Bagaimana Pengaruh Manajemen layanan pendididkan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri.

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Manajemen layanan pendididkan terhadap Peningkatan kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapakan dapat digunakan dalam sarana menambah wawasan dalam ilmu manajemen pendidikan terutama dalam hal pemasaran pendidikan yang berfokus pada pelayanan jasa.

2. Manfaat Praktis

   a. Untuk Penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta dapat mengimplikasikan teori yang diperoleh.

b. Untuk Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan bagi mahasiswa yang hendak meneliti dengan bahasan serupa khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Ampel Surabaya

c. Untuk Lembaga Bimbingan Belajar

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-Langga dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian disini menunjukan beberapa hasil penelitian yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. selain sebagai referensi beberapa hasil penelitian ini menunjukan keaslian dari penelitian yang diteliti oleh penulis. Berikut adalah beberapa isi dari penelitian yang digunakan sebagai referensi oleh penulis:

1. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada *Leasing* FIF Syari'ah Taman Palem Jawa Barat Oleh Rustian Zaka Rullah. Pada penelitian tersebut menggunakan 3 variable X yaitu X_1 = Strategi Pelayanan , X_2 = Kepuasan Nasabah, X_3 = Sistem Murabahah dan 1 variable Y yaitu kepada para penyewa . penelitian ini menunjukan sistem murabahah sebagai strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana para penyewa diberi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudahan prosuder dalam proses leasingnya sehingga diharapkan dapat meningkatkan penyewa motor guna usaha di Federal International Finance, sedangkan peneliti disini menggunakan 1 Variable X yaitu, X_1 = Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal serta 1 Variable Y yaitu, kepuasan Pelanggan . Dari segi metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif, tetapi peneliti disini menggunakan metode kuantitatif yang akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui penyebaran angket. Dan dari segi obyek yang digunakan tentu juga berbeda peneliti terdahulu menggunakan obyek masyarakat sebagai pelanggan penyewa kendaraan, sedangkan peneliti disini menggunakan obyek dari siswa di Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-langga.[13]

2. Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D (*Dissatisfaction, Disconfirmation, Dissonance* dan *Disaffected*) di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya oleh Rizka Rahma Nur Baiti. Peneliti terdahulu ini menggunakan 1 variable X dan 1 variable Y. variable X_1 = kualitas layanan dan variable Y nya yaitu, Y= Model 4D. sedangkan yang membedakan dengan peneliti terletak pada variable Y = kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan juga berbeda peneliti terdahulu menggunakan penelitian kualitatif deskriftif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan kuantitatif. Dari obyek memiliki perbedaan tempat. [14]

---

[13] Skripsi Rustian Zaka Rullah, *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF Syari'ah Taman Palem Jawa Barat*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)

[14] Skripsi Rizka Rahma Nur Baiti, *Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D (Dissatisfaction, Disconfirmation, Dissonance danDisaffected) di Lembaga Bimbingan Belajar*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT INDOSAT Tbk. MAKASSAR oleh Discrafry Dela MP. Penelitian terdahulu memperhatikan kebutuhan masyarakat melalui kebutuhan yang dianggap sudah menjadi kebutuhan primer yaitu perlengkapan ponsel yang disebut dengan kartu SIM untuk mengikuti mobilitas masyarakat.[15]

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini digunakan sebagai tempat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini serta memudahkan pemahaman skripsi yang berjudul "Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri" maka pembahasan ini dibagi menjadi V BAB. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing BAB disusun sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, pada bagian ini berisikan tentang landasan teori yang dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal dan Kepuasan Pelanggan.

Primagama Nginden Intan Surabaya, (Suarabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017)

[15] Skripsi Discrafry Dela MP, *Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT Indosat Tbk. Makasar,* (Makasar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2012)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab III metode penelitian, terdiri dari jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, validitas dan reabilitas serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Analisis data. Pada bab keempat ini berisi tentang hasil penelitian dan analisis data yang terdiri dari deskripsi responden, deskripsi hasil penelitian, pengukuran hasil uji validitas, uji releabilitas, uji hipotesis dan pembahasan mengenai Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri disesuaikan dengan jawaban yang dibutuhkan sebagaimana tercantum dalam rumusan masalah diatas.

Bab V Penutup. Bab ini merupakan bab yang paling terakhir yang berisi kesimpulan dari penyajian penelitian dan dari semua pembahasan sekaligus saran dari peneliti terkait permasalahan yang ada, mulai dari proses awal penelitian sampai pada akhir penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF)

1. Pengertian Manajemen Pendidikan

George R. Terri mendefinisikan *"management is a district proses consisting of planning organizing, actuanting, and controlling performed to determined and accomplish stated objectives by the use being and other resources"* (manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan maupun mencapai sasaran yang telah ditentukan melaui sumber daya manusia maupun sumber daya lainya).[16] Fredick Winslow Taylor mendefinisikan *"management is knowing exactly what you want to do and then seeing that they do it in the best and cheapest way"*(manajemen adalah mengetahui secara tepat apa yang anda ingin kerjakan dan melihat bahwa mereka mengerjakan dengan melakukan yang terbaik sekaligus dengan biaya yang murah).[17]

Menurut John F. MEE manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang seminimal mungkin untuk mencapai kesejahtaraan dan tujuan semaksimal mungkin untuk pimpinan maupun karyawanserta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap sasaran.[18]

16 Nur Kholis, *Manajemen Strategi Pendidikan(Formulasi, Implementasi, dan Pengawasan)*, (Surabaya : UIN SUNAN AMPEL PREES, 2014) 4
17 Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UINSA PRESS, 2014) 6
18 Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha lmu, 2010), 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Manajemen pendidikan merupakan gabungan dari kata manajemen dan kata pendidikan yang memiliki yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan pendidikan melalui rangkaian proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam bidang pendidikan.[19] Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan sumber daya 7M yang meliputi, *Man* (manusia/pendidik, peserta didik, karyawan), *money* (uang), *materials* (bahan/alat-alat pembelajaran), *methods* (tehnik/cara), *machine* (mesin/ fasilitas), *market* (pasar/target pemasaran untuk SD/SMP/SMA), dan *Minutes* (waktu).[20] Sedangkan ruang lingkup manajemen pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan terbagi menjadi tiga sebagai berikut :[21]

a. Sumber Daya Manusia

   Sumber daya manusia merupakan ruang lingkup yang terlibat dan meliputi, peserta didik, guru, pengguna jasa pendidik

b. Sumber Belajar

   Sumber belajar merupakan faktor yang mempengaruhi kelancaran proses pendidikan seperti; silabus, metode pengajaran, alat/media

c. Sumber Dana dan Fasilitas

   Sumber dana dan fasilitas menyangkut dana dan fasilitas yang melengkapi proses pendidikan.

---

19 Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta:Arruz Media, 2016), 116

20 in Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan ….* 119

21 Didin kurniadin dan imam machali, *manajemen pendidikan konsep dan prinsip ……..*119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adanya manajemen pendidikan berguna untuk mencapai tujuan pendidikan, akan tetapi tidak hanya itu menurut didin kurniadin [22] terdapat tujuan dan manfaat manajemen pendidikan sebagai berikut :

a. Terciptanya pembelajaran yang PAIKEM (pembelajaran aktif,inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan)
b. Terciptanya peserta didik yang aktif dalam mengembangkan potensinya.
c. Sebagai penunjang terciptanya pendidik yang memiliki potensi professional.
d. Tercapainya tujuan pendidikan yang menggunakan dana dan tenaga yang efektif dan efesien tetapi dengan hasil yang maksimal
e. Turut memaksimalkan mutu pendidikan

Manajemen pendidikan juga tertulis dalam UU Nomor 20 tahun 2003 yang disahkan oleh presiden pada tanggap 8 juli 2003, yang memeliki strategi manajemen sebagai berikut :[23]

a. Pelaksanaan pendidikan agama serta aklak mulia
b. Evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi pendidik yang professional
c. Pengembangkan dan melaksanakan kurikulum berbasis kompetensi
d. Proses pembelajaran yang mendidik dan dialogis
e. Penyelenggaraan pendidik yang terbuka dan merata
f. Pelaksanaan otonomi manajemen pendidikan

22didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, ……..125
23 didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*…….135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Pusat pembudayaan dan pembangunan masyarakat

h. Pemberdayaan masyarakat

i. Pelaksanaan pengawasan dalam sistem pendidikan nasional

Dengan strategi tersebut diharapkan pendidikan dapat mencapai visi, misi serta tujuan pendidikan nasional yang efektif dengan melibatkan berbagai pihak secara aktif dalam bidang pendidikan.

2. Pengertian Layanan Pendidikan

Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengutungkan dan menawarkan kepuasan mesti tak terlihat secara fisik.[24] Pelayanan memiliki ciri pokok yaitu tidak kasat mata serta akan melibatkan upaya manusia (staf/karyawan) atau peralatan lain yang untuk membuat nyaman pelanggan.[25] Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[26]

Menurut fandi jtiptono pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu terhadap pihak yang lain, sebagai jasa tentulah akan memberi pelayanan atau cerminan yang tak berwujud fisik tetapi dapat dirasakan.[27] Gilmore membedakan pelayanan (*service*) menjadi pelayanan sebagai aktivitas dan pelayanan sebagai konsep. Penjelasan

24 Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, jilid 1 & 2 edisi Milenium*, (Jakarta : PT. Prenhalindo, 2003) 83
25 Daryanto, *Konsumen dan Pelayan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014) 135
26 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
27 Fandi Jtiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta : Andi, 2014),17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenai pelayanan sebagai aktivitas mencakup layanan pelanggan dalam hal ini jasa hanya sebagai pelengkap atau tambahan untuk sebuah produk fisik maupun non fisik, seperti : perbankan, salon kecantikan, maupun pramugari. Sedangkan pelayanan sebagai konsep bisa berupa suatu organisasi bisnis maupun nirlaba yang menggunakan sektor jasa seperti rumah sakit, universitas, hotel.

Jasa (layanan) memiliki karakteristik unik yang membedakan dengan produk fisik baik dari pelanggan maupun dari pemberi jasa. Hal ini karena sebuah pelayanan memiliki karakteristik *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (produksi/beroperasi dan konsumsi berlangsung secara simultan), *heterogeneity* (bergantung pada siapa,kapan dan dimana jasa dihasilkan), *perishability* (tidak dapat disimpan), dan *lack of ownership* (tidak berpemilikan/ sesuai jasa bayarnya).[28]

Zeithmal dan Bitner juga mengembangkan salah satu model kualitas layanan yang disebut dengan model ServQual (*service quality*) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.[29] Selain itu zaithmal, parasuraman dan berry ada 5 gap (kesenjangan) yang membuat tidak maksimalnya manajemen layanan yang dipaparkan sebagai berikut :[30]

28 Fandi Jtiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ….27-33
29 Fandy Tjiptono, *Service, Quality, and Satisfaction edisi 4*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 164-165
30 Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Gap 1 (gap presepsi manajemen). Gap ini merupakan kesenjangan antara presepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen.

b. Gap 2 (gap presepsi kualitas). Kesenjangan ini sering terjadi karena harapan konsumen berbeda dengan spesifikasi layanan yang telah disediakan.

c. Gap 3 (gap penyelenggara layanan), kesenjengan ini terjadi bila ada perbedaan antara yang spesifikasi kasi yang telah di tawarkan dengan kenyataan.

d. Gap 4 (gap komunikasi pasar) kesenjangan ini terjadi karena adanya perbedaan pelayanan yang diberikan dengan yang komikasi eksternal.

e. Gap 5 (gap kualitas pelayanan) kesenjangan antara harapan konsumen dengan yang diterima oleh konsumen.

3. Pengertian Pendidikan Non Formal (PNF)

Jalur pendidikan tersebut meliputi pendidikan formal, pendidikan informal, dan pendidikan non formal yang ketiganya memeliki fungsi saling melengkapi serta meningkatkan pengetahuan pada diri seseorang. Pendidikan formal sendiri dapat diartikan pendidikan yang berstruktur dan memiliki jenjang khusus yang di sudah tertata kriteria peserta didiknya. Pendidikan informal merupan pendidikan dari jalur keluarga maupun lingkungan yang dapat mempengaruhi pola fikir serta kepribadian si peserta didik karena dapat diterima walaupun hanya melalui pengalaman. Pendidikan informal merupakan pemdidikan sepanjang hayat yang hampir semua prosesnya tidak teroganisir dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak sistematik.Pendidikan nonformal memeiliki pengertian yang hampir sama dengan pendidikan formal hanya saja pendidikan nonformal dikhususkan bagi mereka yang membutuhkan layanan pendidikan seperti penambah serta pelengkap pendidikan formal yang berfingsi untuk mengembangkan potensi peserta didik baik di bidang penguasaan materi maupun ketrampilan.[31]

Pendidikan Nonformal ialah pendidikan yang beraneka ragam bentuk kegiatan pendidikan yang terorganisasi atau setengah terorganisasi yang berlangsung diluar jalur sekolahan. Yang ditunjukan untuk melayani sejumlah besar kebutuhan belajar dari berbagai kelompok masyarakat.[32]

4. Pengertian Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal (PNF)

Setelah melihat uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan pendidikan nonformal memiliki pengertian suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikanya, mengkoordinasi serta menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan dalam bidang pendidikan yang menggunakan tenaga dan dana se minimal mungkin dan pelanggan mendapatkan kepuasan semaksimal mungkin. [33] Manajemen layanan memiliki beberapa fungsi yang dapat dilaksanakan dengan tahapan berikut:

a. Merencanakan pelayanan.

31 Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta : bumi aksara, 2015),120
32 Sanaipah Faisal dan Abdillah Hanafi, *Pendidikan Non Formal*, (Surabaya : Usaha Nasional, 1997,16
33 Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*….., 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merencanakan pelayanan dilaksanakan untuk menyusun strategi serta target pelayanan. Dalam pendidikan target bisa mulai dari masyarakat, wali murid, peserta didik maupun calon peserta didik. Perencanaan memiliki 3 fokus utama, yang pertama *top level planning* yang berkaitan dengan keputusan pemimpin untuk merumuskan pelayanan dengan tujuan jangka panjangdan di tanggung jawabkan oleh atasan, yang kedua *middle level planning* yang bertujuan mencari cara secara efektif dan efesien untuk merealisasikan perumusan pelayanan. Dan ketiga *low level planning* yang tugas melaksanakan kegiatan operasional yang telah disusun.

b. Pengorganisasian pelayanan

Pengorganisasian ini dapat diartikan sebagai pengelompokan tugas untuk memudahkan pemimpin dalam menentukan kebutuhan sumber daya manusia maupun untuk kemudahan pengawasan kerja tim.

c. Pengarahan pelayanan

Setelah memiliki tugas masing masing, disini pemimpin member arahan baik melalui workshop maupun pengarahan secara tim. Pengarahan mengenai pelayanan yang akan dilaksanakan untuk menghindari kesenjangan komunikasi dalam melaksanakanya.

d. Pengendalian pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengendalian layanan untuk mengontrol apakah masing-masing tugas telah terlaksana sesuai arahan, adakah kendala untuk melakukan pelayan serta mencari solusi apabila ada kendala.

Layanan yang diberikan kepada peserta didik sangatlah beragam, sehingga Marzuki Mahmud menjelaskan megenai 5 layanan pendidikan yang harus diketahui diantaranya adalah sebagai berikut:[34]

a. Layanan Informasi

   Layanan informasi merupakan pemberian layanan berupa pemberian informasi baik untuk kegiatan lomba maupun tentang kegiatan pendidikan. Dalam pendidikan nonformal tentu layanan informasi yang cekat dan mudah dipahami sangat dibutuhkan untuk menunjang kualitas layanan yang diberikan.

b. Layanan Sarana dan Prasarana

   Layanan Sarana dan Prasarana merukan bukti pelayanan secara fisik. Layanan ini untuk menambah kenyamanan proses pembelajaran terlebih dengan kelengkapan sarana dan prasarana.

c. Layanan Administrasi

   Layanan Administrasi meliputi pembayan spp dan berkaitan dengan surat menyurat.

d. Layanan Bimbingan

34 Maezuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Layanan Bimbingan , kegiatan dimana guru/tentor/pihak lembaga pendidikan membatu para siswa yang kesulitan.

e. Layanan Pengembangan Minat Bakat dan Ketrampilan

Pemberian layanan progam ketamprinlan untuk meningkatkan bakat siswa perlu dilakukan baik melalui pelatihan maupun melalui motivasi.

f. Layanan Kesejahteraan

Kesejahteraan yang dimaksut dini ialah pemberian layanan yang sama kepada seluruh anggota siswa sesuai progam yang mereka ambil tanpa membedakan kemampuan siswa.

Selain hal tersebut layanan pendidikan memiliki 2 bentuk diantarnya antara lain[35] :

a. Layanan Pokok

Pelayanan untuk memenuhi hak peserta didik. Layanan yang sudah ditawarkan oleh sekolah/lembaga pendidikan, misalnya: Layanan Pengajaran, Layanan Administrasi, Layanan Fasilitas , Layanan untuk mendapat bimbingan.

g. Layanan Bantu

Layanan bantu ialah layanan yang difungsikan sebagai Penunjang layanan pokok seperti, adanya Perpustakaan, adanya halaman sekolah, ruang belajar yang bersih nyaman.

35 Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkas, 1895)65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan

Dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna jasa perlu memperhatikan beberapa faktor. Hal ini untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal kepada pengguna jasa. Berikut ada lima hal yang perlu diperhatikan :

a. *Tangible* (berwujud)

Tangible merupakan bukti fisik yang harus diberikan kepada pelanggan, hal ini berkenaan dengan pengertian pelayanan yang tidak dapat dilihat, dicium, dan diraba. Sehingga hasil dari dari pelayanan tersebut harus tampak dan dapat dirasakan oleh pelanggan. Berikut ini merupakan beberapa wujud dari pelayanan[36] :

1) Ruangan yang bersih dan rapi sehingga pelanggan nyaman menggunakan ruangan tersebut.
2) Kerapihan dalam mendekor ruang, seperti peletakan spanduk, brosur dan atribut ruangan lainya.
3) Kecanggihan tehnologi yang digunakan untuk mendukung pelayanan
4) Penampilan pegawai

b. *Reability* (kehandalan)

Reability/handalan disini maksudnya ialah kemampuan untuk menjaga kualitas yang diberikan kepada pelanggan. Maksudnya

36 Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang ditawarkan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap pelayanan terhadap pelanggan, hal ini berkaitan dengan sebeberapa sigap pegawai/karyawan dalam menanggapi pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kecepatan dalam merespon pertanyaan. keluhan serta permintaan pelanggan.

d. *Assurance* (Keyakinan)

Assurance atau keyakinan ialah suatu ketrampilan dalam meyakinkan pelanggan terhadap yang kita tawarkan. Jadi, *assurance* menjadi penting dalam perusahaan jasa karena dalam faktor ini menentukan apakah konsumen/pelanggan menggunakan jasa yang kita tawarkan atau tidak. Jadi ada beberapa aspek dari faktor *assurance* yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1) Kerapihan dan keramahan pegawai harus konsisten terhadap pelanggan
2) Karyawan harus memiliki kemampuan serta pegetahuan terhadap jasa yang diadakan oleh perusahaan/pelanggan sehingga mendapat rasa aman agar dapat yakin terhadap jasa yang kita berikan.

e. *Emphaty (*empati)

Rasa empati harus dimiliki karyawan karena menyangkut dengan pelayanan terhadap pelanggan. Empati kepada pelanggan sama saja dengan memiliki rasa peka terhadap kebutuhan yang diperlukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini beberapa hal yang berkaitan dengan empati / kepekaan yang diperhatikan :

1) Memperhatikan setiap individu dari konsumen tanpa membeda-bedakan.
2) Memberikan pelayanan yang aman dan nyaman.
3) Memberikan informasi secara jelas dan menjaga komunikasi.

6. Sebab sebab terjadinya kesenjangan antara penyedia layanan dan konsumen.

Dari berbagai penjelasan mengenai manajemen layanan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesenjangan (gap) dan berikut adalah sebab-sebab terjadinya kesenjangan antara manajemen layanan terhadap harapan yang dirasakan konsumen :[37]

a. Kurang di manfaatkanya riset pemasaran
b. Kurang komunikasi didalam organisasi/lembaga tersebut yang cemderung horizontal
c. Lemahnya komitmen manajemen tehadap kualitas pelayanan
d. Tidak tepatnya standarisasi tugas
e. Adanya konflik/ketidak jelasan peran
f. Lemahnya control sehingga tidak tepatnya pengawasan
g. Kecenderungan obral janji

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Engel, blackwell, Miniard mengemukakan kepuasan

37 Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa* ….., 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"*satisfaction is definedhere as apost- contsumsion evaluation that a chosen alternative at least meets or exeeds expectation.*[38]"

Menurut *Kotler,* kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanya .[39] Kepuasan menurut *guiltinan* ialah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelangan yang membandingkan antara tingkat manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Guiltinan menegaskan bahwa sebuah instansi harus mampu menunjukan kualitas sebuah produk serta pelayananya. [40] *Schiffman dan kanuk* pun turut menjeleskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang diharapakan[41]**.** *Zeithaml* dan *Bitner* juga menegaskan bahwa kepuasan merupakan respon atau tanggapan seseorang mengenai sebuah pemenuhan kebutuhan, serta sebuah kepuasan dapat dipengaruhi oleh empat faktor:[42]

a. Kelebihan produk/jasa yang dikabarkan oleh pelanggan lainya.
b. Ekspetasi pelanggan berdasarkan kebutuhan pribadi.
c. Pengalaman yang sudah pernah didapat.
d. *External communication*

38 Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsemen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011)
39 Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran….., 138*
40 Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* …., 45
41 Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* ….., 47
42 Nurlailah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya : UIN Sunan Ampel Press, 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengertian Pelanggan Jasa

Pelanggan adalah setiap orang atau pihak yang sedang bertransaksi baik langsung maupun dalam menyediakan produk. Pelanggan merupakan kunci dari sebuah keberhasilan yang menguntungkan bagi instansi/perusahaan. Mempertahankan pelanggan dianggap lebih daripada mencari pelanggan yang baru. Terlebih dibidang pendidikan nonformal seperti bimbingan belajar, apalagi jika bimbingan belajar yang kita tawarkan masih tergolong baru dan belum terdengar akrab di masyarakat. Pelanggang memiliki dua jenis yang bisa dijelaskan sebgai berikut :[43]

a. Pelanggan Internal

Penggan internal merupakan pelanggan yang berasal dari dalam organisasi tersebut dan pelayanannya pun juga bergantung pada setiap individu.

b. Pelanggan Eksternal

Pelanggan yang berasal dari luar organanisasi/kelompok dari penyedia layanan produk maupun jasa.

Dari kedua jenis pelanggan tentunya didalam pemberian pelayanan jasa akan ditemui berbagai macam tipe pelanggan yang menyulitkan penyedia jasa dan berikut merupakan beberapa tipe-tipe pelanggan yang menyulitkan :[44]

43 Nina Rahmayani, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010,h 23
44 Nina Rahmayani, *Manajemen Pelayanan Prima*….., 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pelanggan yang mudah marah

b. Pelanggan yang dengan sengaja mengganggu karyawan

c. Pelanggan yang selalu mengkritik dan menuntut secara terus menerus

d. Pelanggan yang selalu minta di utamakan

e. Pelanggan yang memiliki keterbatasan fisik maupun usia

Dari beberapa uraian diatas yang menunjukan beberapa tipe pelanggan yang menyulitkan ditemukan beberapa alasan sebagai berikut ; merupakan pengalaman pertama yang diawali dengan harapan yang didapat sangat tinggi, sedang memiliki beban fikiran, merasa diabaikan oleh teman maupun sekeliling, pelanggan pernah menerima pengalaman buruk sehingga tidak ingin terulang. [45]

3. Pengertian Kepuasan Pelanggan Jasa

Jadi pengertian kepuasan pelanggan jasa ialah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila pelanggan merasa apa yang diberikan oleh instansi sesuai dengan pelayanan yang diharapkan tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan tersebut menjadi setia serta menjaga loyalitas terhadap instansi tersebut. Dan berikut beberapa wujud dari kesetiaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan :

a. Kesediaan menjadi pelanggan setia

45 Sugihartono, *Psikologi Pendidikan*, (Yogyakarta:UNY Press, 2007)56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kesediaan merekomendasikan layanan yang kita tawarkan terhadap teman, tetangga, kerabat.

c. Kesediaan untuk mengikuti agenda yang telah dijadwalkan

4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Jasa

Sebagai penyedia jasa dituntut untuk selalu siap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin untuk menjaga kesetiaan pelanggan pada produk yang kita tawarkan. Sehingga penyedia jasa harus mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan agar layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dan berikut merupakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan [46:]

a. Pemeberian pelatihan/training pada karyawan agar dapat melakukan pekerjaan sesuai bidangnya.

b. Penyediaan layanan dalam hal sarana maupun prasarana yang nyaman, dan sesuai kebutuhan.

c. Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyampaikan kritik/saran.

d. Kebijakan pemasaran dalam konsistensi harga, kemudahan pembayaran, persyaratan sertu ketika menggunakan pelayanan yang telah ditawarkan.

Adapula faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut zheithmal dan bitnner sebagai berikut:[47]

46 Handi, Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta:Gramedia, 2002)
47 Ja'mal Ma'mur Asmani, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*,(Yogyakarta:Diva Press,2015)50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Fitur produk dan jasa, fitur ini merupakan kemampuan suatu organisani/lembaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Kemampuan ini bisa mulai dari pelayanan yang karyawan lakukan peka dan sopan terhadap pelanggan, ruangan yang nyaman, respon terhadap kesulitan pelanggan.

b. Emosi pelanggan, emosi yang memiliki sifat dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada perasaan, pikiran ataupun pengaruh emosi karena orang lain bisa mempengaruhi respon pelanggan terhadap pelayanan

c. Atribusi untuk keberhasilan dan kegagalan jasa, hal ini berkaitan dengan atribut/ fasilitas yang berfungsi sesuai dengan mudah atau ada kendala dalam pengoperasianya juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Presepsi terhadap kejawaran dan keadilan dengan pelanggan lain, presepsi seseorang terhadap pelayanan tentu berbeda beda karena tergantung kepuasan individu sehingga kita harus menerima kritik dan saran dari pelanggan. Penyedia jasa harus berusaha untuk membuat semua pelanggan nyaman dan puas dengan pemberian pelayanan yang sama rata.

Rambut Lupiyadi dan Handayani juga menerangkan bahwa faktor yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional,harga dan biaya.[48] Sedangkan

48 Rambut Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran jasa,* (Jakarta : Salemba Empat, 2006)192

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menurut wilkie ada beberapa elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan[49]:

1. Harapan

   Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan *expectation* (pengharapan) atau keyakinan mengenai apa yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan suatu produk tersebut. Pengharapan ini akan dilanjutkan kepada fase setelah pembelian, ketika mereka secara aktif mengkonsumsi produk tersebut dapat diputuskan oleh pelanggan apakah sudah sesuai dengan yang konsumsi harapkan atau belum.

2. Perbandingan

   Perbandingan merupakan proses membandingkan antara apa yang pelanggan harapkan ketika mengikuti layanan progam dilembaga dengan realitas yang didapatkan ketika mengikuti progam.

3. Kinerja

   Kinerja merupakan wujud dari layanan yang diberikan kepada pelanggan dari lembaga. Hal ini bisa berupa kinerja staff dan karyawan di lembaga tersebut maupun kinerja fasilitas sarana dan prasarana yang mudah digunakan dan tidak menyulitkan pelanggan.

4. Sesuai atau tidak sesuai

[49] Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*, (Erlangga, Jakarta, 2011)124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil dari perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan disconfirmation of expectation, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

C. Hubungan Manajemen Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari uraian kedua teori diatas dapat tarik suatu hubungan bahwa seorang pelanggan/konsumen memiliki pengaruh terahadap calon pelanggan/konsumen melalui pengalaman yang mereka rasakan ketika menggunakan ataupun melihat hasil dari pemaikan produk/jasa. Sehingga sebagai sumber pemberi pelayanan diharapkan mampu memahami dan memberikan pelayanan yang tepat sasaran kepada pelanggan. Untuk dapat menganalisis kemauan publik sebagai pelanggan atau konsumen diperlukan manajemen yang akan menentukan apa, siapa dan bagaimana pelayanan akan diterapkan dan menjaga loyalitas pelanggan yang sudah berlangganan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa memiliki loyalitas pelanggan instansi akan sulit mengembangkan sayap di masyarakat. Dengan harapan pelanggan tetap setia dengan layanan yang diberikan perlu diadakan manajemen yang matang sesuai dengan yang ditawarkan dan yang dibutuhkan tetapi tetap menggunakan sistem efektif dan efesien bagi penyelenggara.

Manajemen pelayanan memiliki faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan manajemen layanan yang terbagi menjadi menjadi beberapa faktor seperti, empati, Keyakinan, daya tanggap, kehandalan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bukti fisik.[50] Dengan adanya manajemen layanan dapat membuat perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian tim kerja, serta evaluasi lebih terencana sehingga dapat mencapai tujuan memberikan kepuasan untuk pelanggan dapat tercapai.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran senang atau kecewa nya seseorang terhadap apa yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan layanan jasa / produk yang diberikan oleh lembaga.[51] Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan maka akan meningkatkan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sebuah pelanggan perlu menjaga kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga perlu memperhatikan beberapa elemen seperti harapan pelanggan, kinerja lembaga baik dari sumber daya manusia maupun sarana prasarananya, perbandingan antara harapan dan kinerja lembaga dan terakhir kesesuaian dengan apa yang ditawarkan dan yang dinginkan terhadap yang diterima.[52]

Sehingga untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap lembaga pendidikan perlu untuk menjaga dan meningatkan rasa puas yang pelanggan rasakan. Kemudian untuk menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pihak lembaga perlu menjaga konsistensi dalam melaksanakan layanan yang harus dimanajemen agar dapat terlaksanakan secara terencana dan mencapai tujuan manajamene layanan.

---

[50] Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 10
[51] Nina Rahmayani, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010,h 23
[52] [52] Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*, (Erlangga, Jakarta, 2011)124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam menjaga loyalitas pelanggan BMB Air-langga memiliki keunggulan layanan dalam beberapa progam yang selalu diutamakan pelaksanaanya, dan berikut layanan progam yang ditawarkan oleh BMB Airlangga[53] :

1. Air-Langga *Super Wekend*,

   Ada begitu banyak tantangan dan ujian baru yang harus mampu dilalui oleh siswa untuk mampu menunjukkan prestasinya. Melalui Air-Langga *Super Weekend ini*, lembaga Air-Langga akan menghadirkan motivasi siswa yang dikemas dengan penuh kesegaran, interaktif, dan sarat nilai. *Outbound* edukatif di dalamnya untuk memotivasi siswa agar mampu meraih prestasi belajar dan prestasi secara optimal.

2. *Breaking Class*,

   Ujung tombak dalam pembentukan karakter yang dirancang khusus dilaksanakan rutin 2 bulan sekali dengan tema yang sudah terkurikulum. Sehingga menjadikan siswa memiliki wawasan perkembangan keilmuan, selalu semangat belajar dan menumbuhkan karakter yang baik untuk senantiasa berprestasi dan memiliki mental juara.

3. *Outing Class*,

   Aktifitas dengan konsep belajar dimana saja untuk menciptakan nuansa belajar yang nyaman, fleksibel, dan menyenangkan bagi siswa. Sehingga aktifitas belajar bisa dilakukan di taman, pantai,

[53] http://www.bmbairlangga.com/keunggulan, diakses pada 17 Desember 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempat wisata, resto, cafe, maupun tempat lainnya dengan dukungan pengajar yang kompeten dan profesional

4. *Super Parenting Training*

   Dalam rangka menciptakan porsi pendidikan yang bersinergi dan berkualitas antara pendidikan di sekolah/bimbel dan pendidikan di rumah, BMB Air-Langga menghadirkan "Seminar *Parenting"* bagi orang tua siswa. Seminar ini bertujuan memberikan bekal normatif dan aplikatif bagi orang tua untuk mampu mendampingi dan mengarahkan proses tumbuh kembang putra-putrinya sesuai potensi dasar yang dimiliki. Melalui seminar ini, orang tua juga akan diajak untuk melakukan studi kasus atas beberapa permasalahan seputar pengasuhan anak untuk dapat dijadikan sebagai bahan pendampingan dan pembinaan putra-putrinya.

5. *Computer Based Text* (CBT)

   Bentuk evaluasi belajar terbaru untuk mengukur pencapaian tujuan belajar dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sehingga memberikan hasil ujian yang lebih cepat, kejujuran lebih terjaga dan terjadi simulasi adanya sistem Ujian Nasional (UN) online agar peserta didik dapat lebih mampu beradaptasi dan mempersiapkan diri dengan baik sebelum menghadapi UNAS online.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional, karena untuk membuktikan ada atau tidak pengaruh antara manajemen layanan pendidikan nonformal dengan kepuasan pelanggan (siswa di BMB). Penelitian yang gunakan ialah kuantatif menggunakan pendekatan deskriftif. Menurut Drs. Ibnu Hajar penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pandangan fosisme dan mekanisme, pandangan formisme ini pada kenyataan yang memusat pada persamaan presepsi siswa. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untukmenguji suatu teori yang digunakan sebagai landasan penelitian dan dibuktikan dengan kenyataan. [54]

Penelitian ini menggunakan pendekatan format deskriftif , yang menurut Prof. Dr. H. M. Burhan Bungin, S.Sos., M.Si bertujuan untuk menjelaskan mengenai gambaran kondisi yang muncul di obyek penelitian berdasarkan apa yang sedang terjadi. Format deskriftif disini memiliki cirri-ciri yang memusat pada satu unit tertentu tidak menyebar di masyarakat.[55] Penelitian kuantitaatif ini merupakan penelitian yang lebih fokus pada data-data numerikal atau angka yang nantinya dioleh dengan metode statistika.[56]

54 Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam pendidikan,* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009), 32
55 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*". (Jakarta : Kencana, 2005), 44
56 Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan obyek yang digunakan sebagai tempat penelitian. Lokasi yang digunakan berada di Bimbingan dan Motivasi Belajar di kabupaten Kediri, tepatnya berada di Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-Langga cabang kecamatan Wates Kabupaten Kediri Jawa Timur.

C. Variabel dan definisi operasional

1. Variable

   Variable berasal dari bahasa inggris yang berarti faktor yang berubah-ubah atau tidak tetap. Variable merupakan sebuah fenomena (yang berubah ubah) dengan demikian tidak satupun di alam yang bukan variable tergantung bagaimana bentuk, muantitas, mutu, standart serta kualitas dari masing masing variable.[57] Menurut jenisnya variabel memimiliki 4 jenis :[58]

   a. Variabel Nominal

      Variabel ini merupakan variabel yang berdasarkan criteria atau golongan tertentu. Variabel bersifat saling pilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, namun hanya sebagai simbol saja. Contohnya seperti : pekerjaan, jenis kelamin.

   b. Variabel Ordinal

      Variabel ordinal adalah pengukuran melalui tingkatan jenjang tertententu sesuai dengan kesepakatan.

57 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*". ……,69
58 Suryadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian,* (Jakarta : Rajawali. 1983)80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Variabel Internal

Variabel interneal variabel yang didapat dari pengukuran itu sendiri.

d. Variabel Ratio

Variabel yang memiliki permulaan angka nol mutlak hal ini seperti umur yang di mulai dari umur 0,1,2,3,4,5 dan seterusnya.

Selain jenis pengukuran yang telah tertera diatas terdapat pula bentuk dan ragam variabel yang dapat di uraikan sebagai berikut :[59]

a. Variabel Bebas (independent)

Variabel bebas merupakan variabel yang menentukan apakah ada perubahan terhadp variabel tergantung, sementara variabel bebas berada lepas dari "pengaruh variabel tergantung" dapat dikatakan bahwa variabel bebas merupakan proses produksinya. Variabel bebas dalam penelitian ini ada variabel X_1 =Manajemen Layananan

b. Variabel Tergantung (dependent)

Variabel gantung dan bebas sebenarnya memiliki suatu sebab akibat dimana variabel gantung menjadikan variabel bebas sebagai faktor perubahan. Apabila variabel bebas dikatakan sebagai proses produksi maka variabel ini adalah sebuah tingkatan produksi.variabel tergantungnya berupakan variabel Y_1= Kepuasan Pelanggan

c. Variabel penyela (intervening)

Variabel penyela dibedakan menjadi dua yang *pertama* variabel impelmentasi, kondisi dimana sangat mempengaruhi ketika sebuah

[59] Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebijakan itu dilaksanakan. *Kedua*, variabel penyela ini digunakan sebagai variabel yang menjembatani sebagai alat variabel gantung.

2. Definisi Operasional

d. Manajemen Layananan Pendidikan Non Formal

Manajemen pelayanan pendidikan nonformal memiliki pengertian suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikanya, mengkoordinasi serta menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan dalam bidang pendidikan yang menggunakan tenaga dan dana seminimal mungkin dan pelanggan mendapatkan kepuasan semaksimal mungkin.[60]

e. Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan jasa ialah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila pelanggan merasa apa yang diberikan oleh instansi sesuai dengan pelayanan yang diharapkan tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan tersebut menjadi setia serta menjaga loyalitas terhadap instansi tersebut.[61]

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

[60] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan…..*, 4
[61] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran….., 138*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Populasi berasal dari bahasa inggris *population* yangberarti jumalah penduduk. Menurut ibnu hadjar pupolasi merupakan kelompok besar individu yang mempunyai karakteristi umum yang sama.[62] Sedangakan menurut Burhan Bungin populasi adalah serumpun atau sekelompok obyek yang menjadi sasaran penelitian dan obyek tersebut menjadi sumber data peneliti. Populasi sendiri dibedakan menjadi dua sebagai berikut :[63]

a. Populasi Terbatas

   Populasi yang memiliki batas-batas yang jelas sumber datanya secara kuantitatif.

b. Populasi Tak Terhingga

   Populasi yang sumber datanya tidak ditentukan batas-batasanya secara kuantitatif dan hanya bisa dijelaskan dengan kualitatif.

Dapat disimpulkan dari teori diatas peneliti menggunakan populasi terbatas karena populasi di BMB Airlangga kurang dari 100, peneliti menggunakan jenjang SMA untuk pengambilan objek penelitian. Dan diketahui populasi pada jenjang SMA di BMB Air-Langga berjumlah 40 siswa.

2. Sampel

Menurut ibnu hadjar sampel adalah kelompook kecil individu yang dilibatkan dalam penelitian dan sampel ini dipilih dari kelompok yang lebih besar diobyek penelitian. Menurut burhan bungin, sampel

62 Ibnu Hajar. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam Pendidikan*……, 133
63 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*". ……, 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan perwakilan dari populasi yang digunakan sebagai alat pengambil kesimpulan. Untuk mencapai bobot kesimpulan yang sesuai harapan ada beberapa faktor yang digunakan sebagai pertimbangan pengambilan sampel sebagai berikut :[64]

a. Derajat keseragaman populasi

   Kehomogenan bisa memudahkan peneliti dalam mencari sumber data, tetapi tidak mengigkari apabila terdapat keheterogenan di dalam suatu populasi. Oleh karena itu semakin kompleks atau semakin tinggi derajat keberagaman maka semakin besar pula sampel penelitian.

b. Derajat kemampuan peneliti terhadap pemahaman sifat-sifat populasi, karena selain mengetahui keberagaman populasi peneliti juga harus mengataui cirri-ciri khusus yang dimiliki populasi

c. Presisi/kesamaan yang dikehendaki peneliti, faktor ini biasanya dengan tehnik *survey*.

d. Penggunaan tehnik sampling yang tepat.

Menurut slovin untuk menghitung jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai objek perwakilan dapat menggunakan rumus[65] :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

64 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*". ……, 111

65 Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

e = kelonggaran kesalahan 10%

3. Tehkik Sampling

Tehnik sampling merupakan tehnik yang dilakukan untuk menentukan sikap dalam menarik atau mengabil sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar sampel menjadi sampel yang refrensif

E. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Jenis dan sumber data dibagi menjadi dua macamyang di uraikan sebagai berikut :[66]

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber kedua dari data yang kita butuhkan. Data sekunder sendiri di bagi lagi menjadi du jenis :

1) Internal Data

Tersedia tertulis data sekunder , hal ini berupa hasil pengkatan siswa, laporan prestasi siswa serta hasil laporan riset terdahulu

2) Eksternal Data

66 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*". ……, 132

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diperoleh sumberdatanya dari luar tempat penelitian. Contoh mengenai data bimbingan belajar yang ada di Kediri dari Dinas Pendidikan Kediri.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode kuesioner (Angket)

   Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis kemudian di bagikan kepada responden untuk diisi oleh responden. Angket sendiri memiliki beberapa macam[67] :

   a. Angket langsung tertutup

      Angket ini merupakan angket yang dialami atau sesuai pegalaman pribadi responden serta jawaban sudah tertera di angket tersebut.

   b. Angket langsung terbuka

      Angket ini dibuat dengan maksud memberikan kebebasan kepada reponden untuk memberikan pengalaman yang alami tanpa alternative jawaban.

   c. Angket tak langsung tertutup

      Angket ini diguanakan untuk mengetahui kepengetahuan responden terhadap objek dan subjek yang ditanyakan melalui beberapa opsi jawaban sesuai dengan pilahan mereka.

   d. Angket tak langsung terbuka

      Angket ini hamper sama dengan angket langsung terbuka, yang membedakan ialah angket ini memberikan alternatif jawaban selain itu juga bisa memberikan jawaban sesuai pengalaman.

[67] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)126

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa angket diatas peneliti menggunakan angket langsung tertutup. Hal ini dengan pertimbangan objek penelitian merupakan siswa jadi lebih mudah dalam memberikan penilaian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan menelusuri data historis. Sebagian datanya berasal dari laporan rapat, aturan-aturan yang berlaku, atau pemberitaan surat kabar maupun buku harian. Dokumen disini dibedakan menjadi 2 macam[68] :

a. Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi merupakan dokumen yang berisi tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaanya dokumen ini bisa dalam bentuk autobiografi maupun jurnal harian.

b. Dokumen Resmi

Sedangkan dokumen resmi merupakan dokumen yang intern dan ekrtern. Dokumen intern dapat berupa pengumuman atau aturan lembaga. Sedangkan ekstern merupakan berupa bahan bahan informasi dari lembaga, seperti majalah, berita yang disiarkan melalui media masa, maupun bulletin.

G. Instrument Penelitian

Instrument peneliatian merupakan gambaran mengenai apa yang akan diteliti selain itu instrument penelitian berguna sebagai alat ukur. Penelitian

[68] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, …129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini menggunakan dua instrument yaitu manajemen layanan pendidikan nonformal dan kepuasan pelanggan. Instrument penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian melalui kuesioner. Pada dasarnya pengukuran skala instrumen merupakan penentuan satuan, jenis data, maupun tingkatan data.[69] Penerapan skala sendiri ada bermacam-macam sesuai dengan jenis data yang digunakan, misalnya skala *likert*, skala *guttman* dan skala *semantic differential*.

1. Manajemen Layanan pendidikan Non Formal
   a. Definisi

      manajemen pelayanan pendidikan nonformal memiliki pengertian suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikanya, mengkoordinasi serta menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan di bidang pendidikan nonformal yang telah dirancang

   b. Alat ukur

      Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode skala. Metode skala yang digunakan penulis adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Ada dua bentuk pertanyaan positif untuk mengukur sikap positif dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur sikap negatif.[70] Pada penelitian ini menggunakan skala menggunakan skala likert dengan lima jawaban alternatif yang

69 Syofian Siregar, *metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2013), 24
70 Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2002), 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan, yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam skala likert sendiri memiliki dua bentuk pernyataan yaitu, pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pemberian skor pada pernyataan positif mulai dari skor 5,4,3,2, dan 1 sedangkan pada pernyataan negatif pemberian skor nya berkebalikan sehingga dimulai dengai 1,2,3,4, dan 5.

Tabel 3.1
***Blue Print* Manajemen Layanan**

2. Kepuasan pelanggan
    a. Definisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan menurut *guiltinan* ialah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelangan yang membandingkan antara tingkat

No.	Variabel	Aspek	Indikator	Nomor Soal		Jumlah
				F	UF	
1	Manajemen Pelayanan	Ruang lingkup	**Sumber daya manusia:** Pegawai menjalankan tugas dengan baik	1,2		2
			pembimbing dapat menjelaskan materi dan mudah di pahami	3		1
			Sumber belajar: Materi yang disampaikan sesuai dengan yang diterima disekolah	4		1
			Sumber dana dan fasilitas: Kesesuaian antara biaya yang diperlukan dengan fasilitas yang digunakan	5		1
			Kemudahan dalam menggunakan fasilitas		6	1
		Faktor yang mempengaruhi	**Tangible :** Ruangan yang bersih dan rapi	7		1
			Kerapihan dalam mendekor ruang	8		1
			Kecanggihan tehnologi yang digunakan		9	1
			Penampilan pegawai	10		1

manfaat yang diharapkan oleh pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Reabilitas: konsistensi dalam memberikan pelayanan	11		1
			Pemberian pelayanan diluar jam bimbingan	12		1
			Responsiveness: kecepatan dalam merespon pertanyaan	13		1
			Ketanggapan dalam memberikan solusi	14		1
			Kecepatan dalam merespon pelanggan yang butuh bantuan	15		1
			Assurance : Kenyamanan penggunaan jasa		16	1
			Pemberian pelayanan yang baik		17	1
			Karyawan memiliki pegetahuan terhadap jasa yang ditawarkan	18,19		2
			Kerapihan dan keramahan pegawai harus konsisten		20	1
			Empati : Pegawai memiliki komunikasi yang baik dengan siswa maupun wali murid	22	21	2
			Memperhatikan setiap individu dari konsumen	23	24	2

b. Alat ukur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Memberikan informasi secara jelas		25	1
TOTAL						25

Metode skala yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode skala. Metode skala yang digunakan penulis adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Ada dua bentuk pertanyaan positif untuk mengukur sikap positif dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur sikap negatif.[71]

Pada penelitian ini menggunakan skala menggunakan skala *likert* dengan empat jawaban alternatif yang digunakan, yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam skala likert sendiri memiliki dua bentuk pernyataan yaitu, pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pemberian skor pada pernyataan positif mulai dari skor 5,4,3,2, dan 1 sedangkan pada pernyataan negatif pemberian skor nya berkebalikan sehingga dimulai dengai 1,2,3,4, dan 5.

Tabel 3.2
***Blue Print* Kepuasan Pelanggan**

H. Analisis Data

71 Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi* ……., 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Analisis data merupakan proses kegiatan yang dilakukan setelah dari sumber data terkumpul.[72] Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumuplan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif pengolahan

No.	Variabel	Aspek	Indikator	Nomor Soal		Jumlah
				F	UF	
2	Kepuasan Pelanggan	Harapan	Kebutuhan yang di inginkan pelanggan	1,2		2
			Pengalaman pernah menggunakan jasa	3,4		2
			Pengaruh dari cerita pengalaman teman/saudara	5		1
			Pengaruh dari iklan yang ditawarkan	7	6	2
		perbandingan	Pelanggan membandingkan dengan jasa yang digunakan ditempat lain	8		1
			Membandingkan hasil servis (hasil belajar)	9,10		2
		kinerja	Kecekatan dalam membantu siswa			
			Kepiawaian dalam menjelaskan materi	12	11	2
			Kesigapan dalam memberikan informasi	13, 14		2

data dilakukan dengan beberapa tahapan :[73]

72 Noor Juliansyah, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Pernada Media Group, 2012)162
73 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*"……,. 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Perasaan pelanggan setelah menggunakan jasa	15		1
			Menanggapi saran dan komplain	16		1
		Ketidaksesuian	Adanya kesenjangan atau kekecewaan		17	1
			Memberikan Komplain		18	1
			Mengulangi penggunaan jasa	19, 20		2
TOTAL						20

1. *Editing*

   Editing merupakan tahap pemeriksaan, kegiatan ini dilakukan setelaah mengumpulkan data dilapangan. Tahap pemeriksan ini menjadi dibutuhkan karena adakalanya data yang kita kumpulkan ternyata masih belum sesuai dengan data yang diharapkan saat menyusun penelitian sehingga tahap editing ini menjadi perlu dan mengantisipasi apabila data masih kurang sesuai. Apabila terjadi kejanggalan pada tahap ini maka perlu beberapa solusi tindakan seperti:

   a. Kembali kelapangan menemui sumber data yang bersangkutan
   b. Menyisihkan instrument tersebut sebagai instrumen tak terpakai atau rusak
   c. Melakukan cek silang atau konsultasi kepada pembibing maupun peneliti terdahulu.

2. *Coding*

   Coding atau tahap pengkodean merupakan tahap yang dilakukan setelah *editing.* Tahap ini merupakan tahapan dimana hasil dari pemeriksaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tadi di klarifikasikan, maksudnya data yang telah diedit tersebut diberikan indetitas/kode yang telah ditentukan pada saat dianalisis. Pengkodean sendiri tidak sembarangan tetapi memiliki 2 cara yaitu, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan untuk memberi kode apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot, sedangkan pengkodean lambang untuk jawaban yang tidak memiliki bobot tertentu.

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses terakhir pengolahan data karena dalam proses ini seluruh data akan diolah melalui table-tabel yang telah disediakan. Table yang digunakan ada dua jenis, yang pertama table kerja dan table data. Tabel data digunakan untuk mendeskripsikan data agar mudah dipahami strukturnya, sedangkan tabel kerja adalah tabel yang digunakan untuk menganalisis data.[74]

Suryabrata menyebutkan bahwa data yang kurang validdan realibel, serta kurang lengkap sebaiknya dibuang saja tidak digunakan agar tidak merusak dan mengganggu. Untuk keperluan analisis data yang baik selayaknya peneliti memperhatikan beberapa hal berikut : jenis data yang digunakan dan skema hubungan antara variabel yang telah dirancang oleh peneliti. [75] setelah melakukan pengolahan data peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan distribusi frekuensi. Perhitungan data dengan distribusi frekuensi ini dapat dilakukan dengan

74 Burhan Bungin. *Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*"……,. 110
75 Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendidikan kuantitatif*. (Malang : UIN-Malang Press, 2009)212

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghitung frekuensi data tersebut kemudian di persentase kan, untuk menghitung sebaran persentase dari frekuensi tersebut dapat digunakan rumus :

$$N = \frac{fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

N = Jumlah Kejadian

fx = Frekuensi individu

Dalam menganalisis data tentu ada berbagai macam tehnik dan rumus dalam penelitian ini untuk mencari pengaruh manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan jadi menggunakan rumus regresi linier sederhana. [76] Penelitian yang berudul pengaruh manajemen layanan pendidikan nonformal terhadap kepuasan pelanggan ini variabel bebas manajemen layanan yang dilambangkan dengan X, sedangkan variabel terikatnya ialah kepuasan pelanggan yang dilambangkan dengan Y. Analisis data regresi linier dapat dilaksanakan apabila memenuhi syarat sebagai berikut[77] :

1. Variabel X dan Y mempunyai hubungan sebab akibat
2. Nilai Y mempunyai penyebaran distribusi normal dan valid
3. Variabel X dan Y linier

Dari persyaratan diatas peneliti perlu melakukan uji normalitas dan uji linieritas untuk mengetahui $t_{\text{-hitung}}$, sehingga dalam menganalisis regresi linier sederhana dapat menggunakan rumus sebagai berikut[78] :

76 Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015)178
77 Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Apliasinya*, (Jakarta: Kencana, 2007)17
[78] Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Apliasinya*, ……..23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Persamaan regresi linier sederhana

   Persamaan regresi linier sederhana dapat diketahui dengan rumus :

   Y= a+bX,

   Dimana Y adalah variabel terikat dan X adalah variabel bebas, sedang "a" adalah intersept dan "b" adalah koofisiensi regresi (slop)

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma Y)(\Sigma X)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

2. Koofisiensi pada korelasi linier sederhana menggunakan rumus :

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

   Keterangan :

   r = Koofisensi korelasi person

   X =variabel bebas

   Y = variabel terikat

3. Koefisiensi Determinasi

   Koefisiensi determinasi ialah kuadrat dari koefisiensi korelasi yang dikalikan 100%. Tujuan dari analisis ini ialah untuk mengetahui seberapa besar variabel X memiliki pengaruh/hubungan terhadap variabel Y, dan berikut rumus untuk mengetahui koefisiensi determinasi:

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

   Keterangan :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KD = Koefisiensi Determinasi

r = Koefisiensi Korelasi

Setelah mengetahui hasil dari persentase koefisiensi determinasi, peneliti menerapkan standart kriteria penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.3
Kriteria Persentase

Kriteria	Keterangan
76%-100%	Sangat Baik
57%-75%	Baik
41%-56%	Cukup Baik
Kurang dari 40%	Kurang Baik

Semua tahap analisis data kuantitatif peneliti dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16 untuk mengetahui ada nya pengaruh antar variabel atau tidak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV.

HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Singkat Bimbingan dan Motivasi Belajar Wates-Kediri

   Berdiri sejak September 2017 merupakan cabang ke 4 dikediri, diwaktu awal berdirinya BMB ini mengusung promosi melalui anjang sana ke sekolah untuk mengenalkan ke para calon siswa. Bedanya BMB dan LBB ini lebih menekankan ke motivasi melalui *breaking class* melalui tema yang berbeda beda. Jadi bukan hanya menekan pada pembelajaran peserta tetapi juga memberikan motovasi untuk bisa memberikan semangat pada diri sendiri sekaligus membiasakan pribadi yang baik. Selain dari kegiatan motivasi peserta didik BMB airlangga juga mengunggulkan progam *parenting day* yaitu pertemuan antara orang tua bersama murid dan pihak lembaga. Didalam pertemuan tersebut juga diadakan seminar, pembagian hasil belajar sekaligus sharing antara wali murid dan tentor.[79]

2. Visi dan Misi

   Visi merupakan sebuah harapan agar tercapainya cita-cita yang telah dirumus kan untuk dijadikan patokan tujuan masa depan oleh lembaga. Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-Langa memiliki visi "Dengan ridho Allah SWT menjadi rujukan terbaik di Indonesia dalam belajar dan membentuk karakter siswa demi tercapainya kesuksesan dan prestasi tiada henti".[80]

79 http://www.bmbairlangga.com/tentang-kami, diakses pada 12 agustus 2019
80 http://www.bmbairlangga.com/visi-kami , diakses pada 12 Agustus 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

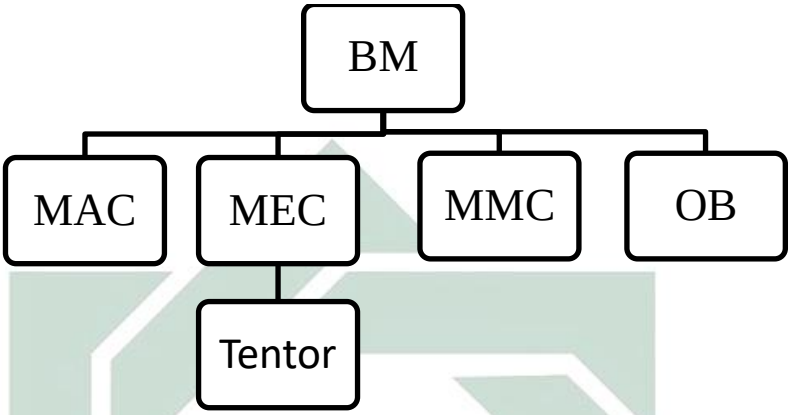
Sedangkan misi BMB Air-Langga sebagai upaya mewujudkan visi antara lain:

a. Mewujudkan sarana dan fasilitas pendidikan yang baik dan mampu menunjang aktifitas pendidikan yang telah direncanakan oleh pemerintah sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas.
b. Mencetak pribadi-pribadi yang memiliki wawasan berfikir luas, cerdas, kreatif dan inovatif ditunjang dengan semangat motivasi tinggi untuk terlibat aktif dalam proses perbaikan umat.
c. Menjadi tempat bagi semua insan untuk berkreasi, berkarya, dan mengembangkan diri (memenuhi kepentingan konsumen, professional dan pemilik).
d. Menjadi tempat karyawan untuk membangun kesejahteraan bersama dan bersama-sama membangun kesejahteraan (memenuhi kepentingan profesional).
e. Menjadi sarana untuk mengembangkan profesi dan penanaman nilai, membentuk kelembagaan dan melahirkan tokoh-tokoh yang mampu bekerjasama dalam menjemput rejeki hingga terwujuadnya kesejahteraan *financial*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Oraganisasi Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-Langga Wates-Kediri

Bagan 4.1
Struktur Organisasi Air-Langga Cabang Wates Kediri



Keterangan:

a. BM : *Branch Manajer* (BM) bertanggung jawab atas administrasi keuangan, marketing, edukasi/akademik dan kerumahtanggaan.

b. MAC : Deny Ratnasari, S.Pd selaku Manajer Adiministrasi Cabang (MAC) bertugas pada bagian administrasi/keungan dan *front officer*.

c. MEC : Devi Lestari, S.Pd selaku Manajer Edukasi Cabang memiliki tugas dibagian kepeserta didikan (akademik).

d. MMC : Eka Badhik Junia Nisma, S.Pd selaku Manajer *Marketing* Cabang (MMC) memeliki tugas dibagian pemasan.

e. OB : Achmad Restu Indra Rahmir selaku *Office Boy* (OB).

4. Keadaan Geografis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bimbingan dan Motivasi Belajar Air-Langga Wates-Kediri berada di jalan raya Tawang no.05, Karang Rejan, Tawang, kec.Wates kab.Kediri jawa timur. Berada di lingkungan sekolah membuat lembaga ini strategis.

5. Sarana dan Prasarana Lembaga Pendidikan Airlangga Wates Kediri

Tabel 4.1
Sarana dan Prasarana Lembaga Pendidikan Airlangga Wates Kediri

No	Nama Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi
1.	Ruang Kelas	4	Baik
2.	Ruang Tunggu	1	Baik
3.	Ruang Tentor	1	Baik
4.	Ruang Ibadah (Mushola)	1	Baik
5.	Kamar Mandi	2	Baik
6.	Papan Informasi	2	Baik
7.	Papan Tulis	4	Baik
8.	Mading	1	Baik
9.	Rak Dokumen/ Barang	2	Baik
10.	Komputer	2	Baik
11.	Printer	1	Baik
12.	Proyektor	2	Baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13.	CCTV	1	Baik
14.	Speaker	1	Baik
15.	Kursi	75	Baik
16.	Lemari Pendingin	1	Baik
17.	AC	4	Baik
18.	Kipas Angin	2	Baik

6. Staff dan Tenaga Pendidik

Tabel 4.2
Daftar Nama Staff dan Tenaga Pendidik

No	Nama	Jabatan
1.	Rani Rachmawati Latjuba, S.Pd	*Branch* Manajer (BM)
2.	Deny Ratnasari, S.Pd	Manajer Administrasi Cabang (MAC)
3.	Devi Lestari, S.Pd	Manajer Edukasi Cabang (MEC)
4.	Eka Badhik Junia Nisma, S.Pd	Manajer Marketing Cabang (MMC)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5.	Luthfiatul Fithritah, S.Pd	Tentor IPS
6.	Yuliati, S.Pd	Tentor Biologi
7.	Whemphy Iswantoro, S.Pd	Tentor Fisika
8.	Moh. Khoirul Anam, S.Pd	Tentor Tematik
9.	Yuliana Kristanti, S.Pd	Tentor Geografi
10.	Siska Ari Andini, S.Pd	Tentor Matematika
11.	Yosi Fitrianingtyas, S.Pd	Tentor Bahasa Indonesia
12.	Moh. Fahrul Liga Teja Kusuma, S.Pd	Tentor Ekonomi
13.	Miftahul Amin Wahyuni, S.Pd	Tentor Matematika
14.	Hinton Bima Mahendra, S.Pd	Tentor Tematik
15.	Saifu Rohmati, S.Pd	Tentor Matematika
16.	A. Putri Ningtyas, S.Pd	Tentor Kimia
17.	Irma Nur Miyanti, S.Pd	Tentor Matematika
18.	Abdilah mursyid Muttaqien, S.Pd	Tentor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Bahasa Inggris
19.	Binti Nurhabibah, S.Pd	Tentor IPA
20.	Linda Setiarini, S.Pd	Tentor Bahasa Indonesia
21.	Rina Rahayu, S.Pd	Tentor Matematika
22.	Eko Laksono Prayitno, S.Pd	Tentor Ekonomi
23.	Alifiyah Chusnul Hidayah, S.Pd	Tentor Fisika
24.	Nindy Prellani, S.Pd	Tentor Bahasa Inggris
25.	Pridha Alief Prayoga, S.Pd	Tentor Sosiologi
26.	Elictrina, S.Pd	Tentor Bahasa Inggris
27.	eka, S.Pd	Tentor Ekonomi
28.	Achmad Restu Indra Rahmir	*Office Boy*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Jadwal kegiatan

Tabel 4.3
Daftar Kegiatan Pelayanan Progam Motivasi

No.	Kegiatan	Pelaksanaan
1.	Kelas Umum	Juli
2.	*Breaking Class* Tema 1	Juli, Agustus, September
3.	*Breaking Class* Tema 2	Oktober, November, Desember
4.	*Breaking Class* Tema 3	Januari, Februari
5.	*Breaking Class* Tema 4	Maret, April, Mei
6.	Air-Langga *Super Weekend*	Semester 2
7.	Tutup Progam	Mei Juni

8. Data Siswa

Tabel 4.4
Daftar Jumlah Peserta Didik

No.	Jenjang	Jumlah
1.	SD	28
2.	SMP	41
3.	SMA	40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

JUMLAH	109

Dalam penelitian ini hanya menggunakan populasi di jenjang SMA sebanyak 40 responden.

B. PENYAJIAN DATA

1. Penyajian Data Manajemen Layanan

Penyajian data merupakan proses lebih lanjut setelah kuesioner atau angket disebar. Sebelum data diolah, kuesioner / angket perlu diadakan validasi untuk mengetahui kevalidan di setiap item per pertanyaan. Dan peneliti menguji kevalidan kuesioner melalui SPSS versi 16 dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.5
Validasi Intrumen

Nomor	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan	**Nomor**	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	0,510	0,312	Valid	**14**	0,426	0,312	Valid
2	0,323	0,312	Valid	**15**	0,465	0,312	Valid
3	0,524	0,312	Valid	**16**	0,668	0,312	Valid
4	0,373	0,312	Valid	**17**	0,510	0,312	Valid
5	0,351	0,312	Valid	**18**	0,677	0,312	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6	0,391	0,312	Valid	**19**	0,551	0,312	Valid
7	0,449	0,312	Valid	**20**	0,536	0,312	Valid
8	0,355	0,312	Valid	**21**	0,502	0,312	Valid
9	0,487	0,312	Valid	**22**	0,382	0,312	Valid
10	0,396	0,312	Valid	**23**	0,356	0,312	Valid
11	0,360	0,312	Valid	**24**	0,652	0,312	Valid
12	0,471	0,312	Valid	**25**	0,438	0,312	Valid
13	0,385	0,312	Valid				

Berdasarkan hatil perhitungan menggunakan SPSS dapat ketahui bahwa $r_{-hitung} > r_{-Tabel}$ sehingga intrumen angket dengan pertanyaan 25 item diketahui valid. Sedangkan dari reabilitas instrumen berdasarkan perhitungan SPSS yaitu sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.6
Reabilitas Intrumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	74.1
	Excluded[a]	14	25.9
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	26

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut dapat diketahui bahwa reabilitas *Cronbach's Alpha* 0,729> 0,05 yang artinya instrumen tersebut *reliable* dengan validitas instrument yang diberikan kepada 40 responden.

Angket yang telah diisi responden perlu diolah dan analisis akan tetapi sbelum dianalisi dapat disajikan daftar hasil sementara dari kuesioner yang diperinci sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.7
Hasil Pertanyaan No. 1

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	50.0	67.5	67.5
	SS	13	24.1	32.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 13 responden, S sebanyak 27 responden, R sebanyak 0 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.8
Hasil Pertanyaan No. 2 Variabel X

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	13	24.1	32.5	35.0
	S	23	42.6	57.5	92.5
	SS	3	5.6	7.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 23 responden, R sebanyak 13 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.9
Hasil Pertanyaan No. 3 Variabel X

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	7	13.0	17.5	20.0
	S	27	50.0	67.5	87.5
	SS	5	9.3	12.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 5 responden, S sebanyak 27 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.10

Hasil Pertanyaan No. 4 Variabel X

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	5	9.3	12.5	12.5
	S	19	35.2	47.5	60.0
	SS	16	29.6	40.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 16 responden, S sebanyak 19 responden, R sebanyak 5 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.11
Hasil Pertanyaan No. 5 Variabel X

12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3.7	5.0	5.0
	TS	1	1.9	2.5	7.5
	R	4	7.4	10.0	17.5
	S	21	38.9	52.5	70.0
	SS	12	22.2	30.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 21 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 2 responden.

Tabel 4.12

Hasil Pertanyaan No. 6 Variabel X

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	3	5.6	7.5	10.0
	R	13	24.1	32.5	42.5
	S	17	31.5	42.5	85.0
	SS	6	11.1	15.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 6 responden, S sebanyak 17 responden, R sebanyak 13 responden, TS sebnyak 3 responden, STS sebenyak 1 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.13
Hasil Pertanyaan No. 7 Variabel X

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	5	9.3	12.5	12.5
	TS	19	35.2	47.5	60.0
	STS	16	29.6	40.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 0 responden, R sebanyak 5 responden, TS sebnyak 19 responden, STS sebenyak 16 responden.

Tabel 4.14

Hasil Pertanyaan No. 8 Variabel X

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	1	1.9	2.5	5.0
	R	2	3.7	5.0	10.0
	S	12	22.2	30.0	40.0
	SS	24	44.4	60.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 24 responden, S sebanyak 12 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 1 responden.

Tabel 4.15

Hasil Pertanyaan No. 9 Variabel X

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	1.9	2.5	2.5
	S	4	7.4	10.0	12.5
	R	5	9.3	12.5	25.0
	TS	13	24.1	32.5	57.5
	STS	17	31.5	42.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 17 responden, S sebanyak 13 responden, R sebanyak 5 responden, TS sebnyak 4 responden, STS sebenyak 1 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.16
Hasil Pertanyaan No. 10 Variabel X

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	4	7.4	10.0	12.5
	S	19	35.2	47.5	60.0
	SS	16	29.6	40.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 16 responden, S sebanyak 19 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.17
Hasil Pertanyaan No. 11 Variabel X

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	7.4	10.0	10.0
	R	4	7.4	10.0	20.0
	S	17	31.5	42.5	62.5
	SS	15	27.8	37.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 17 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 4 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.18

Hasil Pertanyaan No. 12 Variabel X

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	6	11.1	15.0	17.5
	S	21	38.9	52.5	70.0
	SS	12	22.2	30.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 12 responden, S sebanyak 21 responden, R sebanyak 6 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.19

Hasil Pertanyaan No. 13 Variabel X

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.7	5.0	5.0
	S	21	38.9	52.5	57.5
	SS	17	31.5	42.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 17 responden, S sebanyak 21 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.20
Hasil Pertanyaan No. 14 Variabel X

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.7	5.0	5.0
	R	12	22.2	30.0	35.0
	S	15	27.8	37.5	72.5
	SS	11	20.4	27.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 11 responden, S sebanyak 15 responden, R sebanyak 12 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.21

Hasil Pertanyaan No. 15 Variabel X

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	6	11.1	15.0	17.5
	S	14	25.9	35.0	52.5
	SS	19	35.2	47.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 19 responden, S sebanyak 14 responden, R sebanyak 6 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.22
Hasil Pertanyaan No. 16 Variabel X

X1.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	1	1.9	2.5	5.0
	R	10	18.5	25.0	30.0
	S	24	44.4	60.0	90.0
	SS	4	7.4	10.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 4 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 10 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 1 responden.

Tabel 4.23
Hasil Pertanyaan No. 17 Variabel X

X1.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	1.9	2.5	2.5
	S	1	1.9	2.5	5.0
	R	3	5.6	7.5	12.5
	TS	26	48.1	65.0	77.5
	STS	9	16.7	22.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 1 responden, S sebanyak 1 responden, R sebanyak 3 responden, TS sebnyak 26 responden, STS sebenyak 9 responden.

Tabel 4.24

Hasil Pertanyaan No. 18 Variabel X

X1.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.9	2.5	2.5
	R	5	9.3	12.5	15.0
	TS	25	46.3	62.5	77.5
	STS	9	16.7	22.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 10 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.25
Hasil Pertanyaan No. 19 Variabel X

X1.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.7	5.0	5.0
	R	4	7.4	10.0	15.0
	S	24	44.4	60.0	75.0
	SS	10	18.5	25.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 10 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.26
Hasil Pertanyaan No. 20 Variabel X

X1.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	1	1.9	2.5	5.0
	R	9	16.7	22.5	27.5
	S	25	46.3	62.5	90.0
	SS	4	7.4	10.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 25 responden, R sebanyak 9 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 1 responden.

Tabel 4.27

Hasil Pertanyaan No. 21 Variabel X

X1.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	2	3.7	5.0	5.0
	R	5	9.3	12.5	17.5
	TS	22	40.7	55.0	72.5
	STS	11	20.4	27.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 2 responden, R sebanyak 5 responden, TS sebnyak 22 responden, STS sebenyak 11 responden.

Tabel 4.28
Hasil Pertanyaan No. 22 Variabel X

X1.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.9	2.5	2.5
	TS	26	48.1	65.0	67.5
	STS	13	24.1	32.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 0 responden, R sebanyak 1 responden, TS sebnyak 26 responden, STS sebenyak 13 responden.

Tabel 4.29
Hasil Pertanyaan No. 23 Variabel X

X1.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	2.5	2.5
	R	2	3.7	5.0	7.5
	S	26	48.1	65.0	72.5
	SS	11	20.4	27.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 11 responden, S sebanyak 26 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 1 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.30
Hasil Pertanyaan No. 24 Variabel X

X1.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	1.9	2.5	2.5
	S	2	3.7	5.0	7.5
	R	4	7.4	10.0	17.5
	TS	18	33.3	45.0	62.5
	STS	15	27.8	37.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 1 responden, S sebanyak 2 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 18 responden, STS sebenyak 15 responden.

Tabel 4.31

Hasil Pertanyaan No. 25 Variabel X

X1.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	3.7	5.0	5.0
	S	2	3.7	5.0	10.0
	R	7	13.0	17.5	27.5
	TS	23	42.6	57.5	85.0
	STS	6	11.1	15.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 2 responden, S sebanyak 2 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 23 responden, STS sebenyak 6 responden.

2. Penyajian Data Kepuasan Pelanggan

Penyajian data kepuasan pelanggan untuk mengetahui rincian hasil data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Tahap sebelum itu, perlulah melkukan validasi kuesioner terlebih dahulu. Dan berikut merukan hasil dari validasi menggunakan SPPS versi 16 :

Tabel 4.32
Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Nomor	r-hitung	r-tabel	Keterangan	**Nomor**	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,624	0,312	Valid	**11**	0,524	0,312	Valid
2	0,514	0,312	Valid	**12**	0,494	0,312	Valid
3	0,567	0,312	Valid	**13**	0,459	0,312	Valid
4	0,471	0,312	Valid	**14**	0,606	0,312	Valid
5	0,631	0,312	Valid	**15**	0,519	0,312	Valid
6	0,492	0,312	Valid	**16**	0,520	0,312	Valid
7	0,503	0,312	Valid	**17**	0,500	0,312	Valid
8	0,346	0,312	Valid	**18**	0,542	0,312	Valid
9	0,322	0,312	Valid	**19**	0,351	0,312	Valid
10	0,417	0,312	Valid	**20**	0,394	0,312	Valid

Berdasarkan hatil perhitungan menggunakan SPSS dapat ketahui bahwa $r_{hitung} > r_{Tabel}$ sehingga intrumen angket dengan pertanyaan 20 item diketahui valid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan dari reabilitas instrument berdasarkan perhitungan SPSS yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.33

Reabilitas Intrumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	74.1
	Excluded[a]	14	25.9
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	21

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS tersebut dapat diketahui bahwa reabilitas *Cronbach's Alpha* 0,728> 0,05 yang artinya intrumen tersebut reliable dengan validitas instrument yang diberikan kepada 40 responden. Dan berikut rincian dari 20 daftar pertanyaan beserta jawaban yang telah diisi responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.34

Hasil Pertanyaan No. 1 Variabel Y

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.7	5.0	5.0
	S	27	50.0	67.5	72.5
	SS	11	20.4	27.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 11 responden, S sebanyak 27 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.35
Hasil Pertanyaan No. 2 Variabel Y

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	5.6	7.5	7.5
	S	26	48.1	65.0	72.5
	SS	11	20.4	27.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 26 responden, R sebanyak 3 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.36
Hasil Pertanyaan No. 3 Variabel Y

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	7.4	10.0	10.0
	S	29	53.7	72.5	82.5
	SS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 7 responden, S sebanyak 29 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.37
Hasil Pertanyaan No. 4 Variabel Y

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	5.6	7.5	7.5
	S	30	55.6	75.0	82.5
	SS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 7 responden, S sebanyak 30 responden, R sebanyak 3 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.38

Hasil Pertanyaan No.5 Variabel Y

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.7	5.0	5.0
	R	7	13.0	17.5	22.5
	S	24	44.4	60.0	82.5
	SS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 7 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.39
Hasil Pertanyaan No. 6 Variabel Y

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.9	2.5	2.5
	R	12	22.2	30.0	32.5
	TS	12	22.2	30.0	62.5
	STS	15	27.8	37.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 1 responden, R sebanyak 12 responden, TS sebnyak 12 responden, STS sebenyak 15 responden.

Tabel 4.40
Hasil Pertanyaan No. 7 Variabel Y

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.7	5.0	5.0
	R	6	11.1	15.0	20.0
	S	27	50.0	67.5	87.5
	SS	5	9.3	12.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 27 responden, R sebanyak 6 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.41
Hasil Pertanyaan No. 8 Variabel Y

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	3	5.6	7.5	10.0
	R	6	11.1	15.0	25.0
	S	26	48.1	65.0	90.0
	SS	4	7.4	10.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 4 responden, S sebanyak 26 responden, R sebanyak 6 responden, TS sebnyak 3 responden, STS sebenyak 1 responden.

Tabel 4.42
Hasil Pertanyaan No. 9 Variabel Y

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	13.0	17.5	17.5
	TS	27	50.0	67.5	85.0
	STS	6	11.1	15.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 0 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 27 responden, STS sebenyak 6 responden.

Tabel 4.43
Hasil Pertanyaan No. 10 Variabel Y

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	11.1	15.0	15.0
	S	26	48.1	65.0	80.0
	SS	8	14.8	20.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 8 responden, S sebanyak 26 responden, R sebanyak 6 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.44

Hasil Pertanyaan No. 11 Variabel Y

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.6	7.5	7.5
	R	12	22.2	30.0	37.5
	S	17	31.5	42.5	80.0
	SS	8	14.8	20.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 8 responden, S sebanyak 17 responden, R sebanyak 12 responden, TS sebnyak 3 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.45
Hasil Pertanyaan No. 12 Variabel Y

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	5.6	7.5	7.5
	S	28	51.9	70.0	77.5
	SS	9	16.7	22.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 9 responden, S sebanyak 28 responden, R sebanyak 3 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.46

Hasil Pertanyaan No. 13 Variabel Y

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.7	5.0	5.0
	S	30	55.6	75.0	80.0
	SS	8	14.8	20.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 8 responden, S sebanyak 30 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 0 responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.47
Hasil Pertanyaan No. 14 Variabel Y

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	5.6	7.5	7.5
	S	22	40.7	55.0	62.5
	SS	15	27.8	37.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 17 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 45 responden, yang memilih SS sebanyak 15 responden, S sebanyak 22 responden, R sebanyak 3 responden, TS sebanyak 0 responden, STS sebanyak 0 responden.

Tabel 4.48
Hasil Pertanyaan No. 15 Variabel Y

X2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	TS	4	7.4	10.0	12.5
	R	2	3.7	5.0	17.5
	S	24	44.4	60.0	77.5
	SS	9	16.7	22.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 9 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 2 responden, TS sebnyak 4 responden, STS sebenyak 1 responden.

Tabel 4.49

Hasil Pertanyaan No. 16 Variabel Y

X2.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	2.5	2.5
	R	7	13.0	17.5	20.0
	TS	25	46.3	62.5	82.5
	STS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 0 responden, S sebanyak 1 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 25 responden, STS sebenyak 7 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.50

Hasil Pertanyaan No. 17 Variabel Y

X2.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	4	7.4	10.0	10.0
	R	4	7.4	10.0	20.0
	TS	24	44.4	60.0	80.0
	STS	8	14.8	20.0	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 8 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 4 responden, TS sebnyak 4 responden, STS sebenyak 0 responden..

Tabel 4.51
Hasil Pertanyaan No. 18 Variabel Y

X2.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	3	5.6	7.5	7.5
	R	5	9.3	12.5	20.0
	TS	13	24.1	32.5	52.5
	STS	19	35.2	47.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, S sebanyak 13 responden, R sebanyak 5 responden, TS sebnyak 3 responden, STS sebenyak 0 responden.

Tabel 4.52
Hasil Pertanyaan No. 19 Variabel Y

X2.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.6	7.5	7.5
	R	12	22.2	30.0	37.5
	S	18	33.3	45.0	82.5
	SS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 7 responden, S sebanyak 18 responden, R sebanyak 12 responden, TS sebnyak 3.responden, STS sebenyak 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.53
Hasil Pertanyaan No. 20 Variabel Y

X2.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.7	5.0	5.0
	R	7	13.0	17.5	22.5
	S	24	44.4	60.0	82.5
	SS	7	13.0	17.5	100.0
	Total	40	74.1	100.0	
Missing	System	14	25.9		
Total		54	100.0		

Tabel diatas merupakan hasil penyajian data melalui SPSS 16 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 40 responden, yang memilih SS sebanyak 7 responden, S sebanyak 24 responden, R sebanyak 7 responden, TS sebnyak 2 responden, STS sebenyak 0 responden.

C. ANALISIS DATA

1. Manajemen Layanan di BMB Airlangga Wates Kediri

Skor skala dari penyebaran angket yang terdiri dari 25 pertanyaan disertai 5 opsi jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Sehingga dapat dirincikan skor penilaian ini dari terendah 1 × 25 =25 dan tertinggi 5 × 25 = 125. Dan berikut pemaparan dari skor penilaian Manajemen Layanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.54
Skor Penilaian Manajemen Layanan

No.	Kategori	Skor
1	Sangat Rendah	25-45
2	Rendah	46-65
3	Cukup	76-85
4	Baik	86-105
5	Sangat Baik	106-125

Selain tabel skor penilaian diatas, juga ada penghitungan untuk mencari hasil deskriptif statistik melalui *Statictical Package For Social Science* (SPSS) versi 16 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.55
Tabel Deskriftif Statistik Manajemen Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Manajemen_Layanan	40	81	123	101.43	8.950
Valid N (listwise)	40				

Diketahui bahwa tabel deskripsi diatas merupakan hasil pengisian kuesioner dari 25 item pertanyaan yang di isi 40 responden dengan hasil nilai paling rendah 81 dan hasil nilai tertinggi 123, sehingga dapat ditemukan rata-rata 101,43 dan devisiasi 8.950. Merujuk pada skor penilaian manajemen layanan pada Tabel 4.54 maka, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan di BMB Air-Langga tergolong “baik”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kepuasan Pelanggan di BMB Airlangga Wates Kedir

Skor skala dari penyebaran angket yang terdiri dari 20 pertanyaan disertai 5 opsi jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Sehingga dapat dirincikan skor penilaian ini dari terendah 1 × 20 =20 dan tertinggi 5 × 20 = 100. Dan berikut pemaparan dari skor penilaian Manajemen Layanan.

Tabel 4.56
Skor Penilaian Kepuasan Pelanggan

No.	Kategori	Skor
1	Sangat Rendah	20-36
2	Rendah	37-52
3	Cukup	53-68
4	Baik	69-84
5	Sangat Baik	85-100

Selain tabel skor penilaian diatas, juga ada penghitungan untuk mencari hasil deskriptif statistik melalui *Statictical Package For Social Science* (SPSS) versi 16 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.57
Tabel Deskriftif Statistik Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan_Pelanggan	40	67	98	80.05	6.782
Valid N (listwise)	40				

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi 20 item pertanyaan dengan perhitungan 40 responden dapat diketahui bahwa skor minimum/terendah ialah 67, sedangkan skor maximum ialah 98. Dari kedua skor tersebut dapat dilihat hasil dari rata-rata skor kepuasan pelanggan ialah 80.05 dengan devisiasi 6.782, maka dengan merujuk pada daftar skor penilaian yang terdapat ditabel 4.56 kepuasan pelanggan BMB Air-Langga Wates Kediri tergolong baik.

3. Hubungan Manajemen Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di BMB Air-Langga Wates Kediri

Setelah mengetahui reabilitas dan validitas intrumen angket yang telah dibagikan kepada responden maka selanjutnya melakukan analasis terkait adanya hubungan manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, sebelum tahap analisis korelasi perlu melakukan uji normalitas yang bertujuan untuk mengetahui masing-masing variabel bersifat normal atau tidak. Dalam penelitian pengujian normalitas menggunakan SPSS versi 16 dengan taraf signifikan 5% (0,05) dan berikut hasil data yang diuji normalitasnya :

Tabel 4.58

Tabel Normalitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Pelanggan	40	74.1%	14	25.9%	54	100.0%
Manajemen_Layanan	40	74.1%	14	25.9%	54	100.0%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan_Pelanggan	.113	40	.200*	.979	40	.663
Manajemen_Layanan	.069	40	.200*	.991	40	.981

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa signifikan 0,200* pada Variabel Manajemen Layanan dan Kepuasan Pelanggan lebih besar dari sig. 0,05 (5%) merupakan variabel yang normal. Setelah mengetahui bahwa variabel yang diteliti bersifat normal maka tahap selanjutnya ialah mengiterpretasikan Uji T melalui SPSS versi 16 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.59

Tabel T-Test *Output* 1

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Manajemen_Layanan	40	101.42	8.950	1.415
Kepuasan_Pelanggan	40	80.02	6.915	1.093

Hasil tabel diatas menunjukan jumlah sampel yang digunakan yaitu N= 40 disertai (Mean) rata-rata pada variabel manajemen layanan sebesar 101,42 sehingga pengaruh manajemen layanan berkategori “Baik” yang dilihat dari tabel 5.4 tentang skor penilaian dan pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 80,02 sehingga pengaruh manajemen layanan berkategori “Baik” yang dilihat dari tabel 5.6 mengenai skor penilaian. Sedangkan S(standar devisiasi) pada variabel manajemen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan sebesar 8,950 dan pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 6,915 dan besar nya standart error of mean pada variabel manajemen layanan sebesar 11,415 dan pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 1,093.

Tabel 4.60

Tabel T-*Test Output* 2

One-Sample Test

	Test Value = 40					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Manajemen_Layanan	43.408	39	.000	61.425	58.56	64.29
Kepuasan_Pelanggan	36.606	39	.000	40.025	37.81	42.24

Dari hasil output kedua diatas menunjukan bahwa *mean difference* pada variabel manajemen layanan sebesar 61,425, *Degree of fredoom (DF*) sebesar 39 (N-1). Dan nilai $t_{-hitung}$ 43,408. Selanjutnya untuk untuk mengetahui nilai t_{-tabel} dapat di lihiat pada df 39 dan probilitas 0,05 sebesar 0,316 jadi dapat diketahui 43,408 > 0,05 atau $t_{-hitung} > t_{-tabel}$. Sedangkan *mean difference* pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 40,025, *Degree of fredoom* (DF) sebesar 39 (N-1). Dan nilai $t_{-hitung}$ 36,606. Selanjutnya untuk untuk mengetahui nilai t_{-tabel} dapat di lihiat pada df 39 dan probilitas 0,05 sebesar 0,316 jadi dapat diketahui 36,606 > 0,316 atau $t_{-hitung} > t_{-tabel}$.

Setelah membaca dari hasil output pada tabel 4.54 dan tabel 4.55 dapat disimpulkan bahwa 0 nilai $r_{-hitung}$ lebih besar dari r_{-tabel} sehingga ada korelasi yang signifikan atau H_a diterima dan H_o ditolak. Selain dari nilai $r_{-hitung}$ dan r_{-tabel} dapat dilihat dari Sig, apabila sig 0,000<0,05 maka ada korelasi atau H_a diterima dan H_o

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditolak yang menunjukan adanya hubungan/ pengaruh yang tinggi antara manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Langkah selanjutnya mencari adanya hubungan antara manajemen layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan di lembaga BMB Air-Langga wates-kediri menggunakan SPSS versi 16, berikut penjelasanya :

Tabel 4.61
Hasil Analisis *Output* 1

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Manajemen_Layanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel di atas menjelaskan tentang variabel manajemen layanan sebagai variabel independent dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependent, dan metode yang digunakan ialah metode enter.

Tabel 4.62

Hasil Analisis *Output* 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664[a]	.440	.426	5.241

a. Predictors: (Constant), Manajemen_Layanan

Tabel diatas menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,664, dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi sebesar 0,440 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kepuasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelanggan) terhadap variabel terikat adalah sebesar 44% sedangkan yang 66% dipengaruhi oleh faktor lainya.

Tabel 4.63

Hasil Analisis *Output* 3

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	821.135	1	821.135	29.893	.000[a]
	Residual	1043.840	38	27.469		
	Total	1864.975	39			

a. Predictors: (Constant), Manajemen_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Dari output tersebut dapat diketahui bahwa nilai F-hitung = 29,893 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000<0,5. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprekdisi variabel kepuasan pelanggan atau dengan kata lain ada pengaruh dari variabel manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.64

Hasil Analisis *Output* 4

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.024	9.547		2.935	.006
	Manajemen_Layanan	.513	.094	.664	5.467	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Dari tabel di atas ditahui bahwa nilai constant (a) sebesar 28,024, sedangkan manajemen layanan (b/koefisiensi regresi) sebesar 0, 513, sehingga persamaan regresinya dapat diketahui dengan rumus :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y = a + bX

Y = 28,024 + 0, 513X

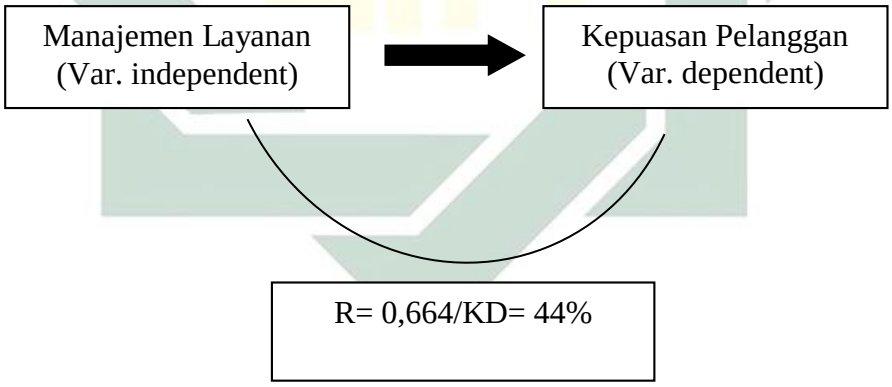
Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa,

1. Konstanta sebesar 28,024 mengandung arti sebagai nilai variabel kepuasan pelanggan sbesar 28,024.
2. Koefisiensi regresi X sebesar 0,513 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai manajemen layanan, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,513. Koefisiensi regresi tersebut bernilai positif,sehingga dapat dikatakan bahwa parah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

   Dari hasil analisis regresi linier sederhana variabel manajemen layanan dan kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut :

Bagan 4.2

Hasil Analisis



Berdasarkan bagan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Manajemen layanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh sebesar 0,664 atau 44%. Sehingga diketahui bahwa 44%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki arti pengaruh yang diberikan manajemen layanan terhadap kepuasan pelanggan cukup baik.

D. Pembahasan

Sebuah lembaga pendidikan harus memiliki manajemen pelayanan yang baik dan tertata manajemenya[81], sehingga mampu mengatasi kendala-kendala dalam pemberian pelayanan baik untuk pelayanan pokok maupun pelayanan bantu.[82] Adapula faktor yang mempengaruhi dan mendukung manajemen layanan agar terlaksana dengan baik dan dapat mencapai tujuan manajemen layanan seperti,berwujud, kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati pelanggan.[83]

Untuk mengetahui manajemen layanan yang telah diterapkan di BMB Air-Langga Wates Kediri, maka peneliti telah menyebarkan angket pada peserta didik pada populasi jenjang SMA yang berjumlah 40 responden dan angket yang disebarkan berisi 25 pertanyaan. Setelah angket tersebar peneliti melalukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16 sehingga menghasilkan $t_{-hitung}$ sebesar 43,408 dengan nilai t_{-tabel} 0,316. Hal tersebut menunjukan $t_{-hitung} > t_{-tabel}$ sehingga Ha diterima dan Ho ditolak dan juga diketahui pula determinasi koefisiensinya sebesar 44% yang memiliki arti bahwa manajemen layanan di BMB Air-Langga Wates Kediri memiliki prosentase sebesar 44 % dengan kategori Cukup Baik. Dengan nilai rata-rata

[81] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 4
[82] Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 63
[83] Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

101,43 yang dilihat dari tabel *deskriftive statistic* termasuk dalam kategori baik.

Manajemen layanan yang baik pasti akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan ialah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan yang diharapkan oleh pelanggan.[84] Adapula faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti , fitur produk dan jasa yang diberikan, emosi pelanggan, atribut/ fasilitas yang diberikan, presepsi terhadap penawaran yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.[85] Untuk membuktikan hubungan antara manajemen kelas dan kepuasan pelanggan peneliti melakukan penyebaran angket pada populasi jenjang SMA yang berjumlah 40 responden dan angket yang disebarkan berisi 20 pertanyaan yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Tahap berikutnya setelah angket dikumpulkan ialah menganalisis data dengan bantuan aplikasi SPSS yang akhirnya ditemukan $t_{-hitung}$ sebesar 36,606 dengan nilai t_{-tabel} 0,316. Hal tersebut menunjukan $t_{-hitung} > t_{-tabel}$ sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Karena memiliki hasil H_a diterima dan H_o ditolak tentu saja Manajemen layanan memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan di BMB airlangga wates Kediri seperti hal nya hasilnya yang searah dan positif. Jika manajemen layanan dilaksanakan semakin baik maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan tetapi bila manajemen

[84] Nurlailah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya : UIN Sunan Ampel Press, 2014)
[85] Ja'mal Ma'mur Asmani, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*,(Yogyakarta:Diva Press,2015) 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayananya semakin menurun kearah negatif tentu juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tahap selanjutnya peneliti melakukan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16, sehingga diperoleh nilai *coefisient* Y = 28,024 + 0, 513X (Y= Kepuasan Pelanggan, X Manajemen Layanan) nilai konstanta sebesar 28,024 menyatakan bahwa jika tidak ada manajemen layanan maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 28,024 dan kofisiensi 0,513 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor manajemen layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,513. Pada tabel *model summary* diperoleh hasil *R square* sebesar 0,440 dan r-hitung nya 0,664 sehingga nilai prosentasenya sebesar 44%. Hal tersebut menunjukan bahwa manajemen kelas memeliki nilai pengaruh 44% dan 66% dipengaruhi oleh faktor lainya.

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Mengingat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor manajemen layanan perlu dikelola dan diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data penelitian yang berjudul "Hubungan Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal terhadap Kepuasan Pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Wates Kediri" maka peneliti dapat menyimpulkan :

1. Berdasarkan hasil rumusan masalah yang pertama yaitu tentang manajemen layanan pendidikan nonformal di BMB Air-Langga wates Kediri dapat disimpulakan bahwa termasuk dalam kategori "baik" dengan total skor rata-rata 101,43.
2. Berdasarkan hasil rumusan masalah yang kedua yaitu tentang Kepuasan Pelanggan di BMB Air-Langga wates keidri dapat disimpulakan bahwa termasuk dalam kategori "baik" dengan total skor rata-rata 80.05.
3. Berdasarkan hasil analisis data menyatakan bahwa manajemen layanan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan hasil dari $r_{-hitung}$/korelasi koofisiensi sebesar 0,664dan sedangkan r_{-tabel} untuk sampel sebanyak 40 responden ialah 0,312. Dengan diperolehnya data tersebut bisa simpulkan $r_{-hitung} > r_{-tabel}$ yang memiliki arti H_a diterima dan H_o ditolak. Karena memiliki hasil H_a diterima dan H_o ditolak tentu saja Manajemen layanan memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan di BMB airlangga wates Kediri seperti hal nya hasilnya yang searah dan positif. Jika manajemen layanan dilaksanakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semakin baik maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan tetapi bila manajemen pelayananya semakin menurun kearah negatif tentu juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Saran

Sehubungan dengan selesainya penelitian dengan data yang diperoleh, maka peneliti menyatakan :

1. Manajemen pelayanan memiliki potensi yang baik untuk menjaga kepuasan pelanggan. Sebab dengan manajemen yang baik dan konsisten tentu akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan, bila pelanggan puas tidak menutup kemungkinan akan mengajak saudara atau teman untuk datang lembaga pendidikan ini. Oleh karena itu staff dan tentor harus tetap menjaga kekompakan agar saat memberikan pelayanan kepada pelanggan terasa memuaskan.
2. Para siswa sebagai pelanggan tetap rajin masuk untuk menambah wawasan ilmu diluar jam sekolah formal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsismi. 2010. Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik. Jakarta. Rineka Cipta.

Asrohah, Hanun. Manajemen Mutu Pendidikan. Surabaya. UINSA PRESS.

Azwar, Saifudin. 2011. Metode Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Azwar. 2002. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta. Pustaka Belajar..

Bungin, Burhan. 2005. Metode Penelitan Kuantitatif " Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya". Jakarta. Kencana.

Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayan Prima. Yogyakarta. Gava Media.

Faisal, Sanaipah dan Abdillah Hanafi. 1997. Pendidikan Non Formal. Surabaya. Usaha Nasional.

Ghoni, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2009. Metodologi Penelitian Pendidikan Pendidikan kuantitatif. Malang. UIN-Malang Press.

Hajar, Ibnu.2009. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam pendidikan. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Handi, Irawan,. 2002 .Prinsip kepuasan Pelanggan . Jakarta. Gramedia.

Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta. Bumi Aksara.

Hasbullah. 1999. Dasar-Dasar llmu Pendidikan. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Irianto, Agus. 2007. Statistik Konsep Dasar dan Apliasinya. Jakarta. Kencana.

Jtiptono, Fandi. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta. Andi.

Juliansyah, Noor . 2012. Metodelogi Penelitian. Jakarta. Kencana Pernada Media Group.

Kholis, Nur. 2014. Manajemen Strategi Pendidikan(Formulasi, Implementasi, dan Pengawasan. Surabaya. UIN SUNAN AMPEL PREES.

Kotler, Philip dan Amstrong. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip. *2003.* Manajemen Pemasaran, jilid 1 & 2 edisi Milenium. Jakarta. PT. Prenhalindo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kurniadin, Didin dan imam machali. 2016. Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan. Yogyakarta. Arruz Media.

Lupiyadi, Rambut dan A. Handayani. 2006. Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta. Salemba Empat.

Lupiyadi, Rambut dan A. Handayani. 2006. Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta. Salemba Empat.

Marzuki, Saleh. 2010. Pendidikan Nonformal. Bandung. PT Remaja Rosdakarya..

Musfah, Jejen. 2015. Manemen Pendidikan (Teori, Kebijakan, dan Praktik). Jakarta. prenada media group.

Nurlailah. 2014. Manajemen Pemasaran. Surabaya. UIN Sunan Ampel Press.

Rahmawati, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta. Graha lmu.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Riwiyanto, Teguh. 2015. Pengantar Pendidikan. Jakarta. Bumi Aksara.

Silalahi, Aripin. 2006. Progam kelas. Jakarta. Sidikalang.

Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta. Kencana.

Sugihartono. 2007.Psikologi Pendidikan. Yogyakarta. UNY Press.

Sugiono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. Perilaku Konsemen. Bogor. Ghalia Indonesia.

Suryabrata, Suryadi.1983. Metodologi Penelitian. Jakarta. Rajawali.

Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen jasa. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2016. Service, Quality, and Satisfaction edisi 4. Yogyakarta. Andi Offset.

Triwiyanto, Teguh. 2015. Pengantar Pendidikan. Jakarta. bumi aksara.

Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1, Pasal 1.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2013 Tentang Pendirian Pendidikan Nonformal. Bab 1 Pasal 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 Tentang Standart Nasional Pendidikan. Paragraf 4 Pasal 77L. Bagian Lima.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Skripsi Rustian Zaka Rullah. 2015. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF Syari'ah Taman Palem Jawa Barat. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Skripsi Rizka Rahma Nur Baiti. 2017. Evaluasi Kualitas Layanan Bimbingan Belajar Dengan Model 4D (Dissatisfaction, Disconfirmation, Dissonance danDisaffected) di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya. Suarabaya. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Skripsi Discrafry Dela MP. 2012. Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT Indosat Tbk. Makasar. Makasar. Universitas Hasanuddin Makassar.

http://www.bmbairlangga.com/tentang-kami, diakses pada 12 Agustus 2019

http://www.bmbairlangga.com/visi-kami, diakses pada 12 Agustus 2019

http://www.bmbairlangga.com/keunggulan, diakses pada 12 Agustus 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id