



**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER
TAHUN AJARAN 2011/2012**

SKRIPSI

Oleh :
Friscalia Fradhana
080210391012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER**

TAHUN AJARAN 2011/2012

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi

Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember

Oleh :

Friscalia Fradhana

080210391012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadirat Allah Swt, ku persembahkan skripsi ini untuk yang terkasih:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Lilis Suryati dan Bapak Suprpto yang telah berjuang membesarkanku, membimbingku, memberiku kasih sayang tulus, serta doa yang tiada henti hingga saat ini, dan telah mengantarkanku hingga akhir studiku.
2. Adikku yang tersayang, Vezona Prima Ardhia.
3. Kakek dan Nenekku, Bapak Mistari dan Ibu Markilah yang senantiasa memanjatkan doa untuk keberhasilanku.
4. Papa An dan Tante Yuni, terima kasih atas semua bantuan dan doanya.
5. Sahabat-sahabat terbaikkku, Yeti Sudarwati, Linda Pratyaningtas, dan Arief Norma Sari yang selalu membantuku, menemaniku, dan memberiku semangat hingga aku dapat menyelesaikan studiku.
6. Guru-guruku yang tercinta, guru-guru TK Tunas Rimba Cluring, SD Negeri 1 Cluring, SMP Negeri 1 Cluring, SMA Negeri 1 Glagah Banyuwangi, serta dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember yang telah membekaliku ilmu dan membimbingku hingga akhir studiku ini.
7. Almamater Universitas Jember.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

Dan hanya kepadaKu-lah hendaknya kamu berharap.

(Terjemahan Q.S Al Insiyiroh: 5-8)

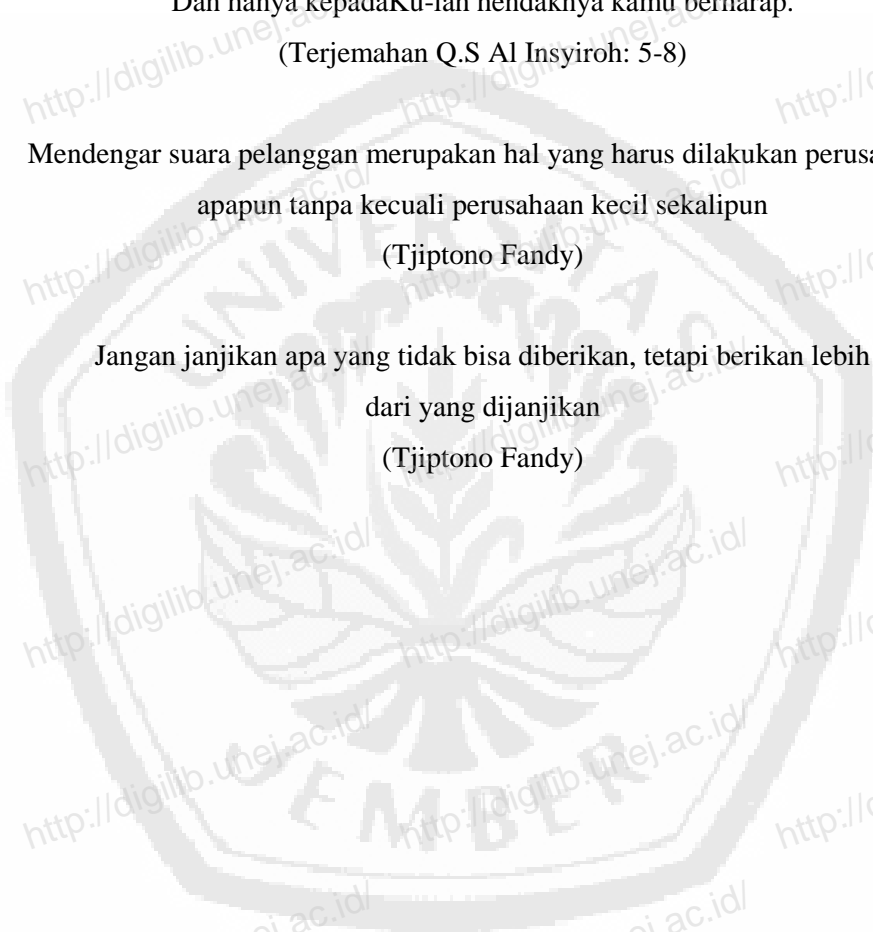
Mendengar suara pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan perusahaan apapun tanpa kecuali perusahaan kecil sekalipun

(Tjiptono Fandy)

Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih

dari yang dijanjikan

(Tjiptono Fandy)



PERNYATAAN

Nama : Friscalia Fradhana
NIM : 080210391012
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Jurusan : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Bukti Fisik dan Kehandalan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2011/2012* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subtransi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juni 2012

Yang menyatakan

Friscalia Fradhana
NIM. 080210391012

PERSETUJUAN

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER
TAHUN AJARAN 2011/2012**

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Friscalia Fradhana
NIM : 080210391012
Tempat/Tanggal lahir : Banyuwangi, 03 September 1989
Jurusan/program : Pend. IPS/Pend. Ekonomi

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 195403021986011001

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 22 Juni 2012
Tempat : Gedung 1 FKIP Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Dr. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Drs, Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Anggota:

1. Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

1.(.....)

2. Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

2.(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 105407121980031005

DENAH LOKASI PENELITIAN



Sumber: TU SMK Negeri 2 Jember

RINGKASAN

Pengaruh Bukti Fisik dan Keandalan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2011/2012, Friscalia Fradhana, 080210391012, 2012, 131 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan, Universitas Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan keandalan jasa terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 2 Jember tahun ajaran 2011/2012. Dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area* sedangkan metode penentuan sampelnya menggunakan *propotional random sampling* sejumlah 97 responden. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, varian garis regresi, efektivitas garis regresi, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan keandalan jasa pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. $F_{hitung} = 145,568 > F_{tabel} = 3,94$ dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05 > \text{signifikansi } 0,000$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas yaitu bukti fisik dan keandalan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa. Hasil analisis efektifitas Garis Regresi (R^2) yang digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien regresi dari variabel bebas yaitu keandalan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa diketahui sebesar 0,756 atau 75,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh keandalan kualitas jasa pendidikan sebesar 75,6%, sedangkan sisanya 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti daya tanggap,

jaminan, dan empati. Secara parsial, variabel bukti fisik dan kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini berdasarkan hasil analisis uji t, yaitu $t_{hitung} = 7,884 > t_{tabel} = 1,99$, sedangkan variabel kehandalan memiliki nilai $t_{hitung} = 7,680 > t_{tabel} = 1,99$. Dalam penelitian ini bukti fisik merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa sebesar 38,4%, sedangkan kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 37,2%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dan kehandalan kualitas jasa pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 2 Jember tahun ajaran 2011/2012.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Kepuasan, dan Kualitas Jasa Pendidikan.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program S1 Pendidikan Ekonomi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Imam Muchtar, S.H, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
2. Drs. Sumarjono. M. Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
4. Dra. Sri Wahyuni, M. Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
5. Drs. Djoko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembimbing I.
6. Drs. Sutrisno Djaja, M.M, selaku Dosen Pembimbing II.
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kepala dan wakil kepala SMK Negeri 2 Jember, semua pegawai SMK Negeri 2 Jember serta siswa kelas X SMK Negeri 2 Jember yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Dra. Hj. Naning Anik Sudarti, Wilujeng Sulistyani, S.Pd, dan Tatik Kurniawati Saleh, SE, selaku guru koordinator serta guru bidang studi

Kewirausahaan yang telah membantu dalam kelancaran kegiatan penelitian ini.

10. Sahabat-sahabat terbaikku Yeti Sudarwati, Linda Prastyaningtyas, dan Arief Norma Sari yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis khususnya.

Jember, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

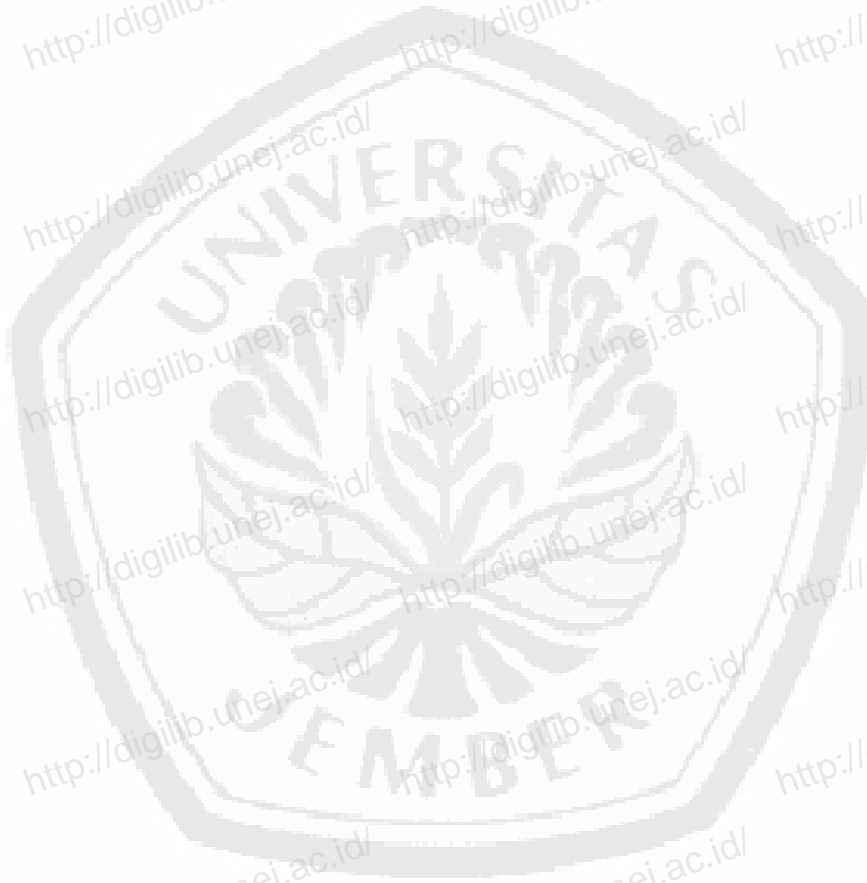
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
DENAH	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa.....	7
2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan	9
2.4 Landasan Teori Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan	11
2.5 Landasan Teori Bukti Fisik Jasa Pendidikan	13
2.6 Landasan Teori Kehandalan Jasa Pendidikan	15
2.5.1 Kompetensi Guru	16
2.5.2 Terpercaya	19
2.5.3 Memberikan Layanan pada Waktu yang Dijanjikan	20
2.6 Landasan Teori Kepuasan	21
2.7 Landasan Teori Pengaruh Kehandalan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Siswa	23
2.8 Kerangka Berfikir	25
2.9 Hipotesis Penelitian	25
 BAB 3. METODE PENELITIAN.....	 26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Metode Penentuan Responden	27
3.3.1 Populasi Penelitian	27

3.3.2 Sampel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1 Bukti Fisik	31
3.4.2 Kehandalan	31
3.4.3 Kepuasan Siswa	32
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	32
3.5.1 Jenis Data	32
3.5.2 Sumber Data	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1 Metode Observasi	33
3.6.2 Metode Wawancara	33
3.6.3 Metode Angket	33
3.6.4 Metode Dokumentasi	33
3.7 Teknik Pengolahan Data	34
3.7.1 Editing	34
3.7.2 Koding	34
3.7.3 Tabulasi	35
3.8 Metode Analisis Data	35
3.8.1 Uji Validitas	35
3.8.2 Uji Reliabilitas	36
3.8.3 Analisis Inferensial	37

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Data Pendukung	41
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya SMK Negeri 2 Jember	41
4.1.3 Struktur Organisasi SMK Negeri 2 Jember	43
4.1.4 Data Jumlah Rombongan Belajar dan Jumlah Siswa	43
4.1.5 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan	44
4.1.6 Sarana Ruang Belajar SMK Negeri 2 Jember	49
4.2 Data Utama	52
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	52
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Analisis Data	54
4.4.1 Analisis Inferensial	54
4.5 Hasil dan Pembahasan Penelitian	59
4.6 Kekurangan Penelitian	62
BAB 5. PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63

DAFTAR BACAAN	64
LAMPIRAN	66

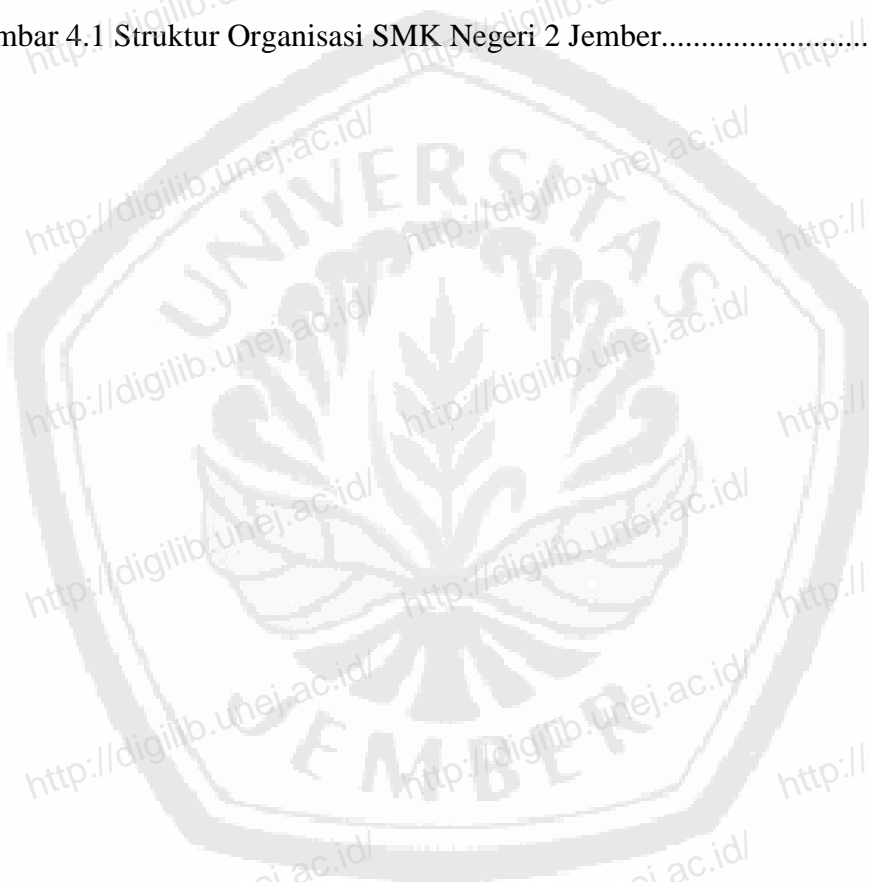


DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Matrik Penelitian	67
Pedoman Instrumen Pengumpulan Data	69
Tuntutan Wawancara	70
Kuesioner Penelitian	71
Hasil Wawancara dengan Pihak SMK Negeri 2 Jember	77
Hasil Wawancara dengan Siswa SMK Negeri 2 Jember	79
Data Responden	84
Rekapitulasi Data	87
Analisis SPSS	92
Tabel (r) Produk Moment	104
F Tabel	105
t Tabel	108
Data Sertifikasi Guru	113
Data Tugas Mengajar Guru	117
Foto Kegiatan Penelitian	123
Surat Izin Penelitian	126
Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	127
Lembar Konsultasi Pembimbing I	129
Lembar Konsultasi Pembimbing II	130
Daftar Riwayat Hidup	131

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian Tentang Pengaruh Kehandalan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMK Negeri 2 Jember.....	43



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Siswa Kelas X SMK Negeri 2 Jember.....	27
Tabel 3.2 Pembagian Responden pada Masing-masing Kelas	30
Tabel 3.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Jumlah Rombongan Belajar dan Jumlah Siswa.....	44
Tabel 4.2 Data Guru SMK Negeri 2 Jember	44
Tabel 4.3 Data Tenaga Kependidikan SMK Negeri 2 Jember	48
Tabel 4.4 Macam dan Jumlah Ruang Belajar di SMK Negeri 2 Jember	49
Tabel 4.5 Media dan Sumber Belajar SMK Negeri 2 Jember	50
Tabel 4.6 Fasilitas Penunjang di SMK Negeri 2 Jember	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	53
Tabel 4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier.....	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Secara Parsial.....	59