



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi Kasus pada Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Galileo Jember Tahun
2007/2008)**

SKRIPSI

**Oleh:
Dyah Tri Endarwati
NIM. 020210301338**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi Kasus pada Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Galileo Jember Tahun
2007/2008)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana
Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

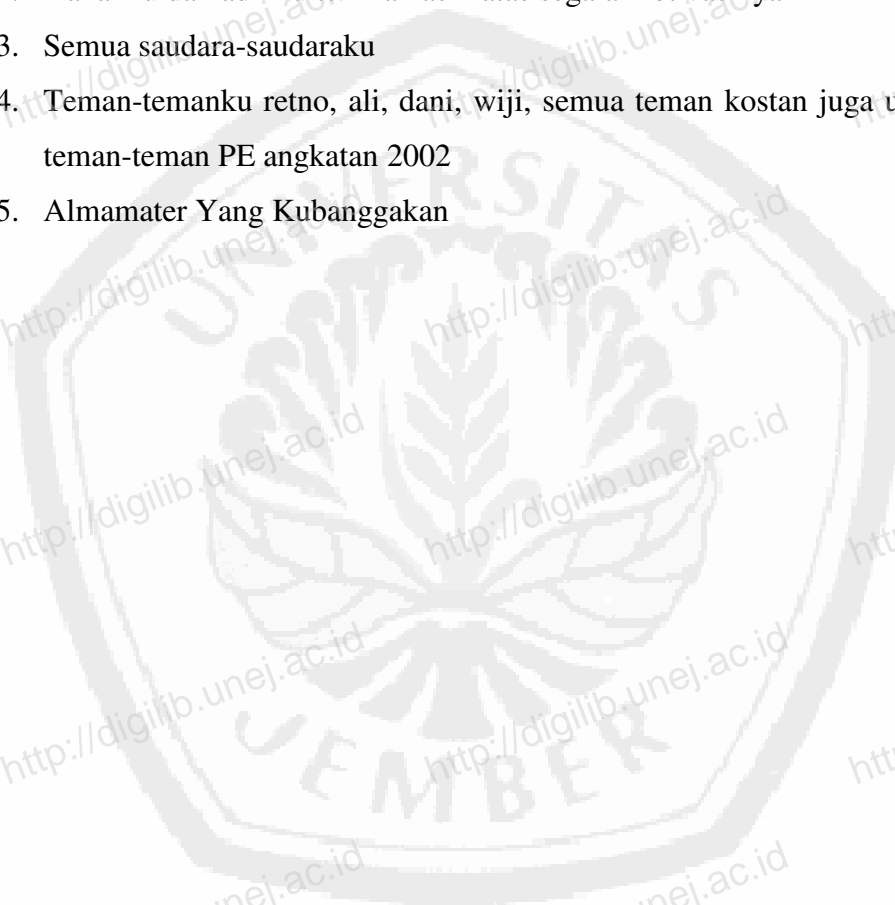
**Dyah Tri Endarwati
NIM. 020210301338**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah Swt, kupersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih.

1. Kedua Orang Tuaku terima kasih atas segala kasih sayangnya
2. Kakakku dan adikku terima kasih atas segala motivasinya
3. Semua saudara-saudaraku
4. Teman-temanku retno, ali, dani, wiji, semua teman kostan juga untuk semua teman-teman PE angkatan 2002
5. Almamater Yang Kubanggakan



MOTTO

“Kita tidak mengetahui pengetahuan apa yang paling diperlukan di masa depan,
oleh karena itu, tidak ada gunanya untuk mengajarkan sekarang.

Sebaiknya kita membantu orang untuk makin mencintai
dan makin pandai belajar sehingga dapat belajar
segala sesuatu pada saat membutuhkan”.

(Holt, 1964, How Children Fail)

“Prestasi kreatif bergantung pada totalitas hati dan pikiran”

(Mihaly Czikentmihalyi)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dyah Tri Endarwati

NIM : 020210301338

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Galileo Jember Tahun 2007/2008)* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi 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, Juni 2008

Yang menyatakan

Dyah Tri Endarwati

NIM 020210301338

PENGAJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SISWA LEMBAGA BIMBNGAN BELAJAR GALILEO JEMBER TAHUN 2007/2008)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Nama : Dyah Tri Endarwati

NIM : 020210301338

Angkatan Tahun : 2002

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 8 Juni 1983

Jurusan/Program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 132 096 120

Drs. Joko Widodo, M.M.
NIP. 131 601 514

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "*Beberapa Variabel yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus pada Pedagang Kaki Lima Penjual Makanan di Sekitar Alun-Alun Kota Probolinggo Tahun 2007)*", telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Jumat

Tanggal : 1 Pebruari 2008

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Joko Widodo, MM
NIP. 131 601 514

Drs. Pramono Adi S, M.Si
NIP. 131 658 014

Anggota:

1. Drs. H. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 131 570 077

1. (.....)

2. Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 132 096 120

2. (.....)

Mengertahui,
Dekan

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 130 810 936

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Galileo Jember Tahun 2007/2008), Dyah Tri Endarwati, 2008, 81 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Sepanjang kehidupan manusia, pendidikan masih tetap menjadi kebutuhan. Apapun bentuknya. Tak salah, bila bisnis lembaga pendidikan di jember terus tumbuh dan berkembang. Prospek usaha penyelenggaraan bimbingan belajar sangat luas sepanjang pengelolaannya mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam setiap produknya. Keberadaan lembaga bimbingan belajar semakin kuat dengan hadirnya Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Salah satu hal yang ditekankan dalam UU Nomor 2 tahun 1989 adalah terkait dengan tanggung jawab penyelenggaraan pendidikan, yakni bahwa pada dasarnya beban penyelenggaraan pendidikan tidak saja dipikul oleh pemerintah saja tetapi juga pada keluarga dan masyarakat.

LBB Galileo merupakan Lembaga Bimbingan Belajar yang sedang berkembang di Jember. Kepuasan pelanggan LBB Galileo dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan pelanggan LBB Galileo Jember.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga variabel bebas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Hipotesis ke dua adalah diduga salah satu variabel bebas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan penentuan daerah penelitian secara purposive area sedangkan metode penentuan sampelnya dengan purposive sampling. Sementara itu, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan LBB Galileo Jember. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel} (269,476 > 2,485)$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti bahwa variabel bebas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan LBB Galileo sebesar 85,5%. Hasil uji t dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah bukti fisik (X_1) = $t_{hitung} > t_{tabel} (2,522 > 2,03)$ dengan $\alpha = 0,05 > 0,016$, keandalan (X_2) = $t_{hitung} > t_{tabel} (5,661 > 2,03)$ dengan $\alpha = 0,05 > 0,000$, daya tanggap (X_3) = $t_{hitung} > t_{tabel} (2,296 > 2,03)$ dengan $\alpha = 0,05 > 0,028$, jaminan $t_{hitung} > t_{tabel} (2,069 > 2,03)$ dengan $\alpha = 0,05 > 0,046$, empati $t_{hitung} > t_{tabel} (4,198 > 2,03)$ dengan $\alpha = 0,05 > 0,000$.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan LBB Galileo Jember. Keandalan (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan LBB Galileo Jember tahun 2007/2008.

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah Swt atas Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Galileo Jember Tahun 2007/2008)**".

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada.

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
4. Ketua Program Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Dra. Retna Ngesti S, M.P sebagai dosen pembimbing I yang dengan sabar memberi bimbingan dan motivasi selama pengerjaan skripsi
6. Drs. Joko Widodo, M.M sebagai dosen pembimbing II atas nasehat dan bimbingannya selama pengerjaan skripsi
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Keluarga Besar LBB Galileo Jember
9. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, Juni 2008

Dyah Tri Endarwati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGAJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
DENAH LOKASI PENELITIAN	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Landasan Teori	5
2.2.1 Dasar Teori Pendidikan Luar Sekolah	5
2.2.2 Dasar Teori Pengertian Jasa	6
2.2.3 Dasar Teori Jasa Pendidikan	7
2.2.4 Dasar Teori Karakteristik Jasa	8

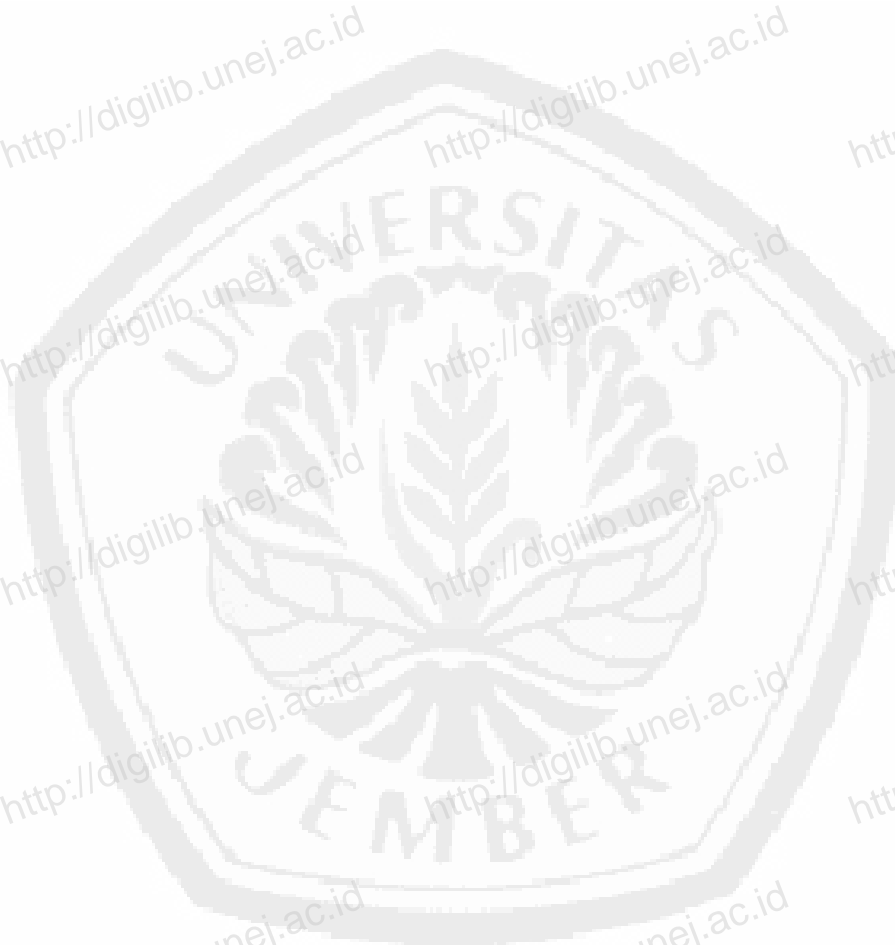
2.2.5 Dasar Teori Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.6 Dasar teori Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.7 Dasar Teori pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3 Hipotesis Penelitian	22

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1 Populasi Penelitian.....	24
3.3.2 Sampel Penelitian.....	24
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	25
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	25
3.4.1.a Jenis Data	25
3.4.2.b Sumber Data	25
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.4.2 a Metode wawancara.....	25
3.4.2 bMetode Angket	25
3.4.2 c Metode observasi.....	26
3.4.2 d Studi Literatur	26
3.5 Identifikasi variabel	26
3.6 Devinisi Operasional Variabel	26
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.9 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	30
3.8.1 Editing	30
3.8.2 Tabulasi	30

3.9 Metode Analisis Data	31
3.9.1 Analisis Deskriptif	31
3.9.2 Analisis Inferensial	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Data Pelengkap	37
4.1.1 Gambaran Umum lokasi penelitian.....	37
4.1.2 Gambaran Umum Responden	41
4.2 Data Utama	41
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2 Uji reliabilitas	43
4.4 Analisis Data	44
4.4.1 Analisis Deskriptif	44
4.4.1.1 Deskripsi variabel bukti fisik (X1).....	44
4.4.1.2 Deskripsi variabel Keandalan (X2).....	50
4.4.1.3 Deskripsi variabel Daya Tanggap (X3)	55
4.4.1.4 Deskripsi variabel Jaminan (X4).....	58
4.4.1.5 Deskripsi variabel Empati (X5)	60
4.4.1.6 Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan	63
4.4.2 Analisis Inferensial	65
a. Analisis Persamaan Garis Regresi Linier Berganda	65
b. Analisis Varian Garis Regresi	67
4.5 Pengujian Hipotesis	68
4.5.1 Pengujian hipotesis secara Simultan	68
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	69
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.8 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	78
4.6.1 Kekuatan Penelitian	78
4.6.2 Kelemahan Penelitian	78

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



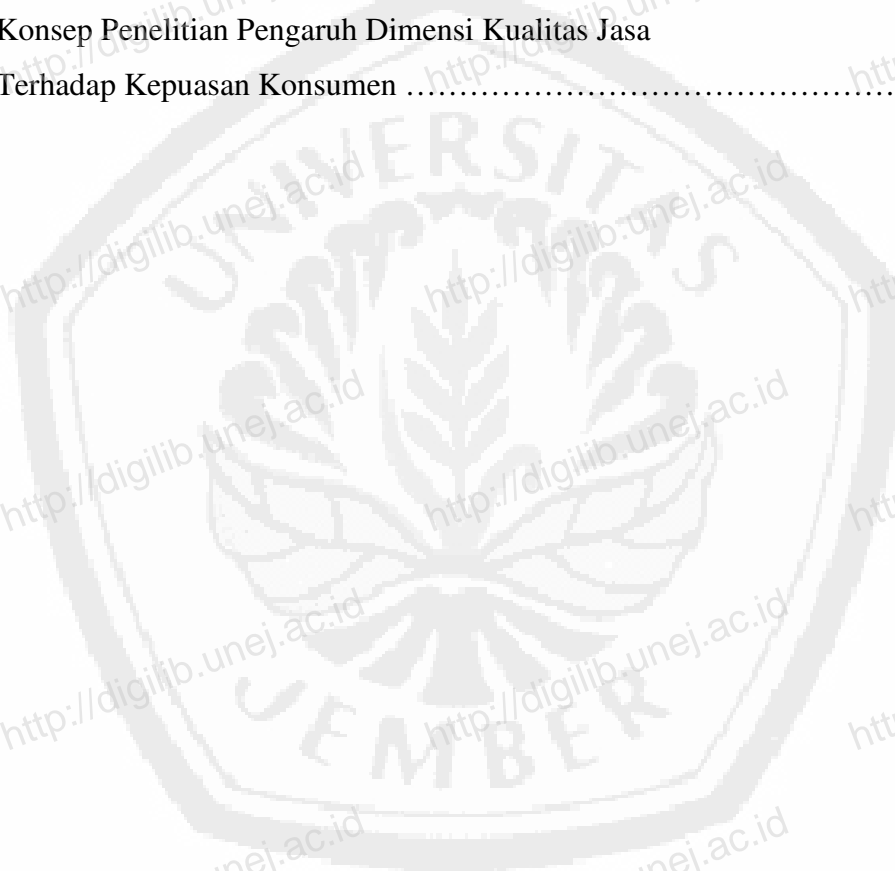
DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Biaya	3
3.1 Jumlah Siswa Pada LBB Galileo Periode Juli 2007-Februari 2008	34
4.1 Daftar tentor-tentor yang dimiliki oleh Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Galileo Jember	39
4.2 klasifikasi responden berdasarkan kelas	41
4.3 Klasifikasi Responden Menurut Jenis kelamin	41
4.4 Hasil Uji Validitas	42
4.5 Hubungan jumlah butir soal pertanyaan dengan reliabilitas instrumen	43
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.7 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan keprofesionalan tentor LBB Galileo ..	45
4.8 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kelengkapan sarana belajar mengajar ..	46
4.9 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kurikulum yang digunakan di LBB Galileo	47
4.10 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kelengkapan penunjang (buku diktat, paket soal, dll)	48
4.11 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan pakaian dan penampilan karyawan ..	48
4.12 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan Ruang belajar siswa	49
4.13 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan tentor selalu tepat waktu saat mengajar	50
4.14 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan tentor dan karyawan	51
4.15 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman mengajar yang dimiliki oleh tentor LBB Galileo	52
4.16 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan penyampaian materi	53
4.17 Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan waktu penyampaian materi	54

4.18	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan penguasaan materi oleh tentor.....	55
4.19	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kesigapan dan ketanggapan terhadap keluhan siswa.....	56
4.20	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan jadwal bimbingan.....	56
4.21	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kesediaan tentor membantu siswa yang menghadapi masalah dengan materi pelajaran.....	57
4.22	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan prestasi akademik.....	58
4.23	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kenyamanan selama mengikuti bimbingan.....	59
4.24	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan banyaknya siswa yang diterima di perguruan tinggi negeri.....	60
4.25	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan perhatian individual terhadap para siswanya.....	61
4.26	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan waktu bimbingan.....	62
4.27	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan pelayanan yang merata kepada siswanya.....	62
4.28	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan perekomendasi LBB Galileo.....	63
4.29	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan kesediaan melanjutkan binbingan...	64
4.30	Deskripsi Pertanyaan Berkaitan dengan loyalitas.....	65
4.31	Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.32	Rekapitulasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	67
4.33	Tingkat hubungan.....	68
4.34	Rekapitulasi Hasil Analisis Uji F.....	68
4.35	Rekapitulasi hasil SPSS dengan uji t.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model kualitas Pelayanan	10
2.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Model Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4 Konsep Penelitian Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	22



DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian.....	84
B. Angket Penelitian	86
C. Tuntunan Wawancara.....	90
D. Data responden Penelitian.....	91
E. Tabulasi Data Hasil Angket	93
F. Hasil Analisis Statistik dengan Program SPSS 1.5 For Windows.....	95
G. Tabel Nilai-nilai Koefisien (r) Product Moment.....	102
H. Tabel Nilai-nilai Kritis F.....	103
I. Tabel Nilai-nilai Kritis t.....	105
J. Surat Ijin Penelitian dari FKIP Universitas Jember	108
K. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari LBB Galileo Jember	109
L. Dokumentasi	110
M. Lembar Konsultasi	112