



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA  
MEMILIH SEKOLAH  
(Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun  
2012)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**IKA WULAN SARI**

**NIM 080210301014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN IPS  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA  
MEMILIH SEKOLAH  
(Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**IKA WULAN SARI**

**NIM 080210301014**

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

**2012**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Lilik Puji Astutik dan Sugianto yang telah memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, pengorbanan serta rantai do'a yang tidak pernah putus melingkari perjalanan kehidupanku dan selalu membimbing untuk mencapai kesuksesanku. Semoga kelak bisa aku balas dengan memberikan kebahagiaan dan kebanggaan untuk kalian berdua.
2. Kedua adikku yang tersayang (Nita Dwi Wanti dan Nanda Tri Widyasti) terima kasih atas semua gelak tawa, candaan serta do'a yang telah kalian berikan. Semoga kalian bisa mengejar cita-cita kalian agar bisa membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua kita.
3. Fyan Safryan, yang tak pernah bosan menungguku. Terima kasih atas semua do'amu yang mengiringi langkahku. Segala bentuk dukunganmu akan selalu aku ingat.
4. Semua keluarga besarku (di Surabaya, Sidoarjo, Malang, dan Kalimantan), meskipun jauh namun selalu memberikan nasehat, semangat serta do'a utukku. Terima kasih atas semua dukungan yang telah kalian berikan.
5. Guru dan dosenku untuk sejuta ilmu pengetahuan dan pengalaman yang mengajarkan aku tentang arti sebuah kesuksesan.
6. Sahabat-sahabatku (Tika, Enis, Iklilah, Maya, Ferlisa, Ayu, Varis, Adit,) yang selalu berjuang bersama-sama menanti kepastian dalam suatu penantian. Terima kasih telah memberikan semangat agar aku tidak putus asa.
7. Semua teman-temanku dari Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu (Mita, Linda, Ema, Setya, Putri Andi, Sulis, dll). Terima kasih atas semua candaan dan semangatnya. Tak akan pernah aku lupakan hari-hariku bersama kalian.

## MOTTO

Jangan engkau menginginkan segera melaksanakan pekerjaan besar,  
atau mengharapkan datangnya pekerjaan besar,  
karena pekerjaan besar jarang datang.

Yang sering engkau jumpai adalah pekerjaan kecil-kecil.

Engkau jangan meremehkan pekerjaan kecil-kecil tersebut,

Karena jika engkau belum biasa dengan pekerjaan yang mudah,

Bagaimana engkau akan mampu melaksanakan pekerjaan yang sulit.

Oleh karena itu, segala yang engkau temui ditanganmu,  
laksanakan dengan sungguh-sungguh dalam hati yang suci, atas namakan Karsa  
Tuhan,

karena tidak ada pekerjaan didunia yang tidak karena Karsa Tuhan,

meski yang kelihatan remeh sekalipun (Sasongko Jati).

Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang  
dijanjikan (Tjiptono Fandy)<sup>1)</sup>.

Nilai adalah apa yang saya dapatkan dari apa yang saya berikan (Yazid)<sup>2)</sup>

---

<sup>1)</sup> Tjiptono, Fandy. 2006. Strategi Pemasaran. Yogyakarta:ANDI.

<sup>2)</sup> Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Ekonesia.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Wulan Sari

NIM : 080210301014

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Desember 2012

Yang menyatakan,

Ika Wulan Sari

NIM 080210301014

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)**

#### **SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

Nama : Ika Wulan Sari  
NIM : 080210301014  
Angkatan : 2008  
Tempat tanggal lahir : Surabaya, 12 Januari 1990  
Jurusan/program : P. IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Dra. Sri Wahyuni, M. Si**

**Titin Kartini, S. Pd, M. Pd**

**NIP. 19570528 198403 2 002**

**NIP. 19801205 200604 2 001**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum’at, 21 Desember 2012

tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Sukidin, M. Pd**  
**NIP. 19660323 199301 1 001**

Anggota I,

**Titin Kartini, S. Pd, M. Pd**  
**NIP. 19801205 200604 2 001**

Anggota II,

**Drs. Joko Widodo, M.M**  
**NIP. 19600217 198603 1 003**

**Dra. Sri Wahyuni, M. Si**  
**NIP. 19570528 198403 2 002**

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember,

**Prof. Dr. Sunardi, M.Pd**  
**NIP. 19540501 198303 1 005**

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo);** Ika Wulan Sari; 080210301014; 2012; 74 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universtas Jember.

Saat ini jasa pendidikan berkembang pesat dengan ditopang oleh perkembangan bidang teknologi dan informasi. Calon siswa tidak lagi melihat nama besar lembaga pendidikan untuk bersekolah, namun yang mereka lihat adalah mutu pelayanan dari suatu lembaga. Lembaga pendidikan yang berkualitas akan mempengaruhi pengambilan keputusan siswa memilih sekolah. Mereka akan memilih sekolah yang mereka anggap dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan. Kualitas pelayanan sekolah dapat dilihat dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati.

Banyaknya jumlah SMA yang ada meningkatkan persaingan dalam menarik calon siswa. Sehingga sekolah agar dapat menarik calon siswa berusaha untuk meningkatkan mutu dan pelayanan pada berbagai bidang. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo) dan 2) mengetahui variabel mana diantara variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan siswa memilih sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan cara *Purposive Area* yang dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo dan penentuan responden penelitian menggunakan *Proportional Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan



yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 17,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $\hat{Y}=1,260 + 0,637X_1+0,606X_2+0,206X_3+0,113X_4+0,364X_5+e_i$  dengan  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,806. Uji F diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 70,778 dan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,32 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati) secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 80,6%. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh bukti fisik 30,37%, keandalan 33,38%, jaminan 1,86%, daya tanggap 2,69% dan empati 12,27%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012 sebesar 80,6% dan 2) keandalan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012 sebesar 33,38%.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M. Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Drs. Bambang Suyadi, M. Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Dra. Sri Wahyuni, M. Si dan Titin Kartini, S. Pd, M. Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Dr. Sukidin, M. Pd dan Drs. Joko Widodo, M. M selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Kepala SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo yang memberikan izin penelitian;
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
1.4.1 Tujuan .....	<b>6</b>
1.4.2 Manfaat .....	<b>6</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Landasan Teori Jasa Pendidikan</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3 Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>10</b>
2.3.1 Bukti Fisik .....	<b>12</b>
2.3.2 Keandalan .....	<b>13</b>
2.3.3 Daya Tanggap .....	<b>13</b>

2.3.3 Jaminan .....	14
2.3.4 Empati .....	15
<b>2.4 Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5 Perilaku Siswa dalam Memilih Jasa Pendidikan .....</b>	<b>20</b>
<b>2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa     Memilih sekolah .....</b>	<b>24</b>
<b>2.7 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>26</b>
<b>2.8 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>29</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	29
3.3.2 Sampel Penelitian .....	29
<b>3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>31</b>
3.4.1 Identifikasi Variabel .....	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
<b>3.5 Teknik Pengukuran Data .....</b>	<b>33</b>
<b>3.6 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>33</b>
3.6.1 Data .....	33
3.6.2 Sumber Data .....	34
<b>3.7 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
3.7.1 Metode Angket .....	34
3.7.2 Metode Observasi .....	34
3.7.3 Metode Wawancara .....	35
3.7.4 Metode Dokumentasi .....	35
<b>3.8 Teknik Pengolahan Data .....</b>	<b>35</b>
3.8.1 Editing .....	35

3.8.2 Skoring .....	35
3.8.3 Tabulasi .....	36
<b>3.9 Analisis Data .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Data Pelengkap .....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian .....	41
4.1.2 Sejarah Singkat SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....	41
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.4 Guru dan Karyawan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....	44
4.1.5 Visi, Misi serta Tujuan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....	45
4.1.6 Kondisi Fisik SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....	46
4.1.7 Kegiatan Ekstrakurikuler .....	50
<b>4.2 Data Utama .....</b>	<b>51</b>
<b>4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>52</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	53
<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
4.4.1 Analisis Deskriptif .....	54
4.4.2 Analisis Inferensial .....	61
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi Berganda .....	63
4.4.2.3 Uji F .....	64
4.4.2.4 Uji t .....	65
<b>4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>74</b>

5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>2.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Data Siswa Kelas X SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Sampel Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Jumlah Guru SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo menurut ijazah ..</b>	<b>44</b>
<b>4.3Jumlah Karyawan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo menurut ijazah .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4 Jumlah Responden Menurut Kelas .....</b>	<b>52</b>
<b>4.5 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....</b>	<b>52</b>
<b>4.6 Hasil Uji Validitas Data .....</b>	<b>52</b>
<b>4.7Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>53</b>
<b>4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>54</b>
<b>4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>62</b>
<b>4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda .....</b>	<b>63</b>
<b>4.11 Hasil Analisis Uji F .....</b>	<b>64</b>
<b>4.12 Hasil Analisis Uji t .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
A. MATRIK PENELITIAN .....	77
B. TUNTUNAN PENELITIAN .....	79
C. ANGKET PENELITIAN .....	81
D. TUNTUNAN WAWANCARA .....	87
E. TRANSKIP HASIL WAWANCARA .....	88
F. REKAPITULASI ANGKET .....	90
G. DAFTAR NAMA RESPONDEN .....	93
H. TABEL FREKUENSI .....	97
I. ANALISIS DESKRIPTIF .....	108
J. ANALISIS REGRESI .....	115
K. TABEL PRODUCT MOMENT .....	118
L. TABEL F .....	119
M. TABEL t .....	122
N. DATA PRESTASI SISWA .....	125
O. DAFTAR ALUMNI YANG DITERIMA di PTN .....	127
P. DENAH SEKOLAH .....	133
Q. PENERIMAAN SISWA BARU .....	134
R. DOKUMENTASI .....	136
S. LAMPIRAN WEBSITE SEKOLAH.....	141
T. LAMPIRAN BUKU PROFIL SEKOLAH.....	146
U. SURAT IZIN PENELITIAN .....	164
V. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	165
W. LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI .....	166