



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA UNGGULAN HAF-SA ZAINUL HASAN
GENGGONG KECAMATAN PAJARAKAN KABUPATEN
PROBOLINGGO TAHUN AJARAN 2010/2011S**

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:

**Indrati Rahma Dewi
NIM. 060210391100**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, Sang penguasa alam semesta karena atas ridho, rahmat serta karunia-Nya skripsi dapat terselesaikan.

Dengan ketulusan hati, kupersembahkan skripsi ini untuk:

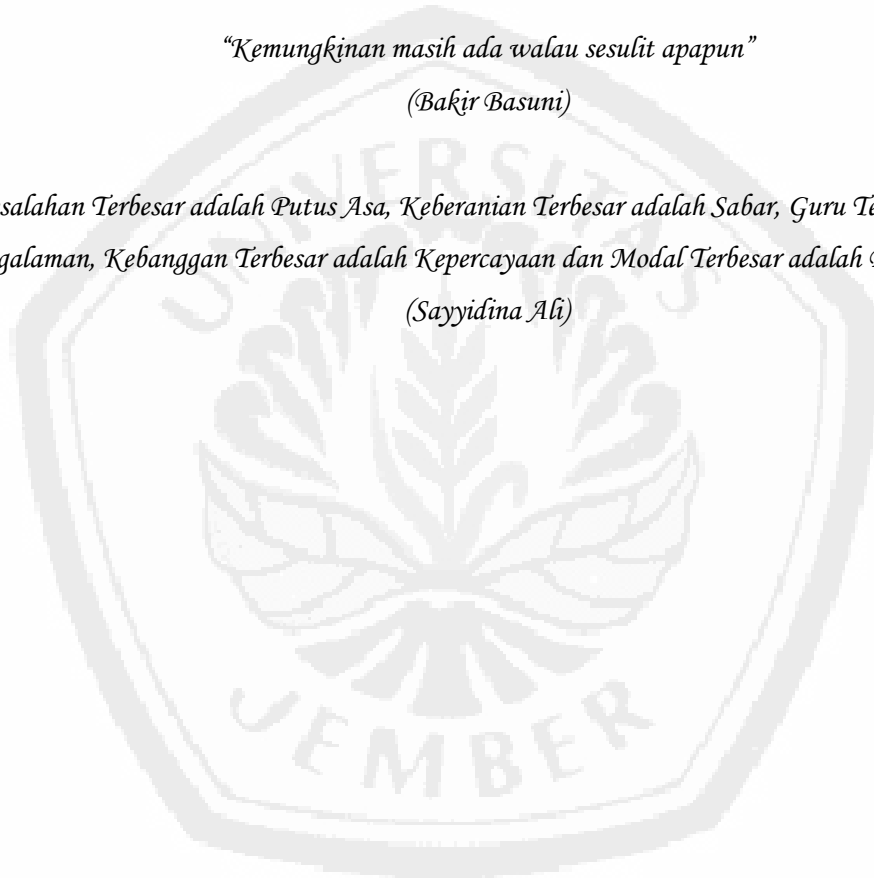
1. Yang terhormat dan tercinta Ayahanda Rahmat dan ibunda Dura'i yang selalu memberi kasih sayang, segenap do'a, keringat, pengorbanan, air matanya demi kesuksesan perjalanan hidup penulis di dunia dan akhirat;
2. Embah kakung dan Mbah putri yang telah memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis dalam mengarungi perjalanan hidup didunia fana ini;
3. Suami dan buah hatiku "Hashifah", terima kasih atas kasih sayang, dorongan dan doanya;
4. Adikku yang sangat kusayangi "Jefri Ferdiansyah" rajinlah belajar, jadi anak yang pintar dan bisa membahagiakan orang tua kita.
5. Paman, bibi serta serta saudara saudari tercinta Dedy, Yeyeh, Titin, Rifa'I, Lisa dan keponakanku Hasby terima kasih atas kasih sayang dan gelak tawamu sehingga membuatku ingin selalu bersama dengan kalian.
6. Guru TK. sampai Perguruan Tinggi dan guru-guru ngaji yang telah membimbing dan membekaliku ilmu agama untuk dunia dan akhirat.
7. Almamaterku sebagai tempat menuntut ilmu
8. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan.

MOTTO

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, beberapa derajat”
(Qs. Mujadalah ayat 11)*

*“Kemungkinan masih ada walau sesulit apapun”
(Bakir Basuni)*

*“Kesalahan Terbesar adalah Putus Asa, Keberanian Terbesar adalah Sabar, Guru Terbaik adalah Pengalaman, Kebanggaan Terbesar adalah Kepercayaan dan Modal Terbesar adalah Percaya Diri”
(Sayyidina Ali)*



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indrati Rahma Dewi

NIM : 060210391100

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Unggulan Zainul Hasan Genggong Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo Tahun Ajaran 2010/2011*)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 06 Juni 2011

Yang menyatakan,

Indrati Rahma Dewi

060210391100

HAL PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA UNGGULAN HAF-SA ZAINUL HASAN
GENGGONG KECAMATAN PAJARAKAN KABUPATEN
PROBOLINGGO TAHUN AJARAN 2010/2011**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S 1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama Mahasiswa : Indrati Rahma Dewi
NIM : 060210391100
Angkatan : 2006
Daerah Asal : RT 01/RW 01 Mlandingan Kulon - Situbondo
Tempat / Tgl Lahir : Situbondo, 18 Desember 1988
Jurusan / Prog. Studi : Pend. IPS / Pend. Ekonomi

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo Tahun Ajaran 2010/2011*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada Hari : Senin
Tanggal : 20 Juni 2011
Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Bambang Suyadi M.Si
NIP. 19530605 198403 1 003

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

Anggota :

1. Dr. Sri Kantun, M.Ed (.....)
NIP. 19581007 198602 2 001
2. Drs. Joko Widodo, M.M (.....)
NIP. 19600217 198603 1 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Kependidikan
Universitas Jember

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 195407021980031005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo Tahun Ajaran 2010/2011, Indrati Rahma Dewi, 060210391100, 2011, 132 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Jember.

Pembimbing I : Drs. Joko Widodo, M.M

Pembimbing II : Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P

Jasa pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam proses meningkatkan kualitas SDM. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (peserta didik). Jasa pendidikan merupakan jasa yang sangat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya cukup mahal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada-tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel dimensi kualitas jasa yang (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung) terhadap kepuasan siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong, selain itu juga ingin mengetahui variabel mana yang dominan diantara variabel kualitas pelayanan jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, Empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong. Metode penentuan lokasi penelitian secara metode *purposive* yaitu ditentukan secara sengaja di SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong. Penentuan sampel menggunakan rumus *proportional random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial. Analisis inferensial yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas jasa secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan uji F, dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu ($89,79 > 2,36$) dengan taraf signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,879 atau 87,9%. Hasil analisis melalui uji t diperoleh data bahwa variabel empati (X_4) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai hasil uji t, yaitu X_1 (kehandalan) = 2,313, X_2 (daya tanggap) = 3,161, X_3 (jaminan) = 2,407, X_4 (empati) = 4,080, X_5 (bukti fisik) = 2,402. Selain itu juga dapat dilihat melalui sumbangan proporsi pengaruh dari masing – masing variabel bebas, yaitu Kehandalan (X_1) = 9,14%, daya tanggap (X_2) = 18,72%, jaminan (X_3) = 16,41%, empati (X_4) = 29,35%, bukti fisik (X_5) = 14,28%.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo Tahun Ajaran 2010/2011*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Imam Muchtar, SH. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Joko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan pikiran serta perhatian guna memberikan bimbingan dan pengarahan, demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
5. Drs. Bambang Suyadi M.Si, selaku Ketua Penguji dan Dr. Sri Kantun selaku penguji;
6. Drs. Agus Suprayogi selaku kepala Sekolah SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong
7. Seluruh Guru, Karyawan dan siswa SMA Unggulan Zainul Hasan Genggong

8. Teman seperjuangan “Erma, Diah, Nurul dan Wardah”, bersama kalian kulewati suka dan duka dengan “Semangat dan Sabar”. Seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2006. Sukses selalu;
9. Pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih untuk kalian semua.

Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali semoga amal kebbaikannya mendapatkan imbalan yang sesuai dari Allah SWT, akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 06 Juni 2011

Indrati Rahma Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Konsep Pemasaran Jasa	11
2.2.2 Pengertian Produk Jasa	12
2.2.3 Karakteristik Jasa	12
2.2.4 Jasa Pendidikan	14
2.2.5 Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	23

2.3 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi Penelitian	29
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1 Identifikasi Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Teknik Pengukuran Data	33
3.6 Data dan Sumber Data	34
3.6.1 Data	34
3.6.2 Sumber Data.....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data	34
3.7.1 Metode Angket (Kuesioner)	34
3.7.2 Metode Observasi	35
3.7.3 Metode Wawancara	35
3.7.4 Metode Dokumentasi	35
3.8 Teknik Pengolahan Data	35
3.8.1 Editing	35
3.8.2 Skoring	36
3.8.3 Tabulasi	36
3.9 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	36
3.9.1 Uji Validitas.....	36
3.9.2 Uji Reliabilitas	37
3.10 Metode Analisis Data.....	38
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Data Pelengkap	42

4.1.1	Gambaran Umum Daerah Penelitian	42
4.1.2	Sejarah Singkat Berdirinya SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	42
4.1.3	Struktur Organisasi SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	43
4.1.4	Guru dan Karyawan SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	45
4.1.5	Visi dan Misi Serta Tujuan SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	46
4.1.6	Kondisi Fisik SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	48
4.1.7	Kegiatan Ekstra Kurikuler	50
4.2	Data Utama	52
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
4.3.1	Uji Validitas Instrumen Penelitian	53
4.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen	54
4.4	Analisis Data	55
4.4.1	Analisis Inferensial	55
4.4.1.1	Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.4.1.2	Analisis Koefisien Determinasi Berganda	57
4.4.1.3	Uji F	58
4.4.1.4	Uji t	59
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB 5.	PENUTUP	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Data siswa kelas XI dan XII SMA Unggulan Zainul Hasan Genggong	29
4.1 Jumlah guru SMA Unggulan Zainul Hasan Genggong menurut ijazah.....	45
4.2 Jumlah karyawan SMA Unggulann Zainul Hasan Genggong menurut ijazah...	45
4.3 Kegiatan Ekstrakurikuler di SMA Unggulan Zainul Hasan Genggong.....	51
4.4 Jumlah Responden Menurut Kelas	52
4.5 Jumlah Responden Menurut Jurusan.....	52
4.6 Jumlah Responden Menurut Jenis kelamin	52
4.7 : Hasil Uji Validitas Data	53
4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reabilitas Instrumen	54
4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	57
4.13 Hasil Analisis Uji F	59
4.14 Hasil Analisis Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Berpikir Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa	26
Gambar 2	: Struktur Organisasi SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	44



DAFTAR LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian.....	73
2. Tuntunan Penelitian	74
3. Angket Penelitian	76
4. Tuntunan wawancara	82
5. Transkrip Hasil Wawancara	83
6. Rekapitulasi Hasil Penelitian	84
7. Data Responden Penelitian.....	87
8. Analisis Deskriptif.....	89
9. Analisis data uji validitas dan Reliabilitas.....	105
10. Analisis Regresi Linier Berganda	112
11. Tabel Nilai-nilai Kritis koefisien (r)	114
12. Tabel Nilai-nilai Kritis F.....	115
13. Tabel Nilai-nilai Kritis t.....	118
14. Data Prestasi SMA Unggulan Zainul Hasan	121
15. Daftar Alumni SMA Unggulan Zainul Hasan	122
16. Denah SMA Unggulan Haf-Sa Zainul Hasan Genggong	124
17. Surat Ijin Penelitian	125
18. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	126
19. Lembar Konsultasi	127
20. Dokumentasi	129
21. Daftar Riwayat Hidup	132

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan IPTEK di era globalisasi saat ini telah membawa perubahan besar terhadap kehidupan manusia di dunia. Perkembangan IPTEK tersebut menuntut manusia untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju. Hal tersebut dapat menimbulkan persaingan yang sangat ketat.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas adalah kunci utama suatu bangsa agar mampu berperan aktif dalam menghadapi persaingan global. Dengan demikian, pemerintah dan kalangan swasta perlu bekerja keras untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. SDM yang berkualitas akan mendorong perubahan yang lebih baik dalam berbagai aspek kehidupan.

Mengingat tentang pentingnya kualitas SDM, jasa pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam proses meningkatkan kualitas SDM. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (peserta didik). Jasa pendidikan merupakan jasa yang sangat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya cukup mahal.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Adanya kualitas pendidikan yang baik, maka SDM yang dikeluarkan akan mempunyai daya saing tinggi, begitu juga sebaliknya rendahnya SDM dalam suatu bangsa juga dipengaruhi oleh buruknya kualitas pendidikan yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2006:175) bahwa kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Lupiyodi dan Hamdani, 2006:192). Kotler (1997:36) menyatakan bahwa kepuasan adalah