



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA
RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011**

SKRIPSI

Oleh

**Nita Sendi Iriany Ganes
NIM 050210301312**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA
RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011**

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:
Nita Sendi Iriany Ganes
050210301312

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

2011

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa terimakasih sebesar-besarnya pada Sang Maha Sempurna, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. yang kuhormati dan kucintai Ibuku Nurhayati Dwi Astutik dan Bapakku Suyandi terimakasih tak terhingga atas semua kasih sayang, pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, doa, dan semuanya hingga tak bisa kusebutkan satu persatu apa yang telah kuterima untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. adikku yang sangat kusayangi Nur Andika Adi Nugraha terimakasih untuk dukungan yang kau berikan selama ini, ayo semangat bikin bangga orang tua;
3. keluarga besarku terkasih terimakasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
4. almamater yang selalu kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. yang kuhormati, hormai, taati guru-guruku sejak SD hingga Perguruan Tinggi dan guru ngajiku terima kasih kusampaikan telah memberikanku ilmu yang manfaat dan barokah serta membimbing dengan penuh kesabaran;
6. sahabat - sahabat dan orang yang kucintai (ghofur, dyah, wida, cike, cholis, nisa, disi, elok, ifa, inge, saidu, ema, fita, tyas, lely, veri, gozi, anak pe'05 dan pe'06) terimakasih karena tak pernah lelah menyemangati dan selalu mendukungku, saat-saat bersama kalian begitu indah dan akan selalu jadi kenangan yang tak terlupakan.

MOTTO

“Sesungguhnya dibalik kesulitan ada kemudahan, sungguh dibalik kesulitan ada kemudahan”

(Terjemahan Q.S Al-Insyiroh Ayat 5-6)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

**⁾Kumpulan motto. 2011. [http://: kumpulanmotto. Blospot.com](http://kumpulanmotto.blogspot.com). [20 februari 2011].*

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nita Sendi Iriany Ganes

NIM : 050210301312

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Rambipuji Kabupaten Jember Tahun 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 mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2011

Nita Sendi Iriany Ganes
NIM 050210301312

HAL PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011

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 : Nita Sendi Iriany Ganes
NIM : 050210301312
Angkatan tahun : 2005
Tempat, tanggal lahir : Jember, 20 Mei 1988
Jurusan/program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Rambipuji Kabupaten Jember Tahun 2011” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Juni 2011

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Joko widodo, M.M
NIP. 196002171986031003

Dr. Hj. Sri Kantun, M. Ed
NIP 195810071986022001

Anggota :

1. Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP 196707151994032004

(.....)

2. Dr. H. Sukidin, M.Pd
NIP 196603231993011001

(.....)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

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

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Rambipuji Kabupaten Jember Tahun 2011; Nita Sendi Iriany Ganes; 050210301312; 2011, 122 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi; Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen maka mengindikasikan jasa tersebut semakin berkualitas. Ada 5 dimensi pokok dari kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Lembaga bimbingan belajar merupakan salah satu unit usaha yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan siswa pada lembaga bimbingan belajar Primagama Rambipuji Kabupaten Jember baik secara simultan maupun parsial dan juga untuk mengetahui bahwa variabel keandalan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan dibanding variabel lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Responden ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, jumlah responden adalah 71 responden. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yang dipakai adalah metode angket, wawancara dan dokumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial yang mencakup analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 16,00 for windows*.

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = -0,731 + 0,413X_1 + 0,899X_2 + 0,666X_3 + 0,306X_4 + 0,760X_5 + e_i$, dengan multiple $R = 0,935$ dan

koefisien determinasi 0,873 atau 87,3%. Uji F memperoleh hasil $89,672 > 2,36$ dengan taraf signifikansi 0,05 yang berarti hipotesis yang pertama dari penelitian ini diterima. Uji t menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang dominan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,524 > 1,997$). Proporsi sumbangan variabel keandalan adalah 44,51%, lebih besar dibanding variabel lainnya, dengan demikian hipotesis yang kedua dari penelitian ini juga diterima.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Rambipuji Kabupaten Jember Tahun 2011”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga 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 IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra.Hj.Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr.H. Sukidin M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Dr.Hj. Sri Kantun, M.Ed selaku Dosen Pembimbing II;
5. Muh. Iqbal Poenadi, S.Pd, selaku Pimpinan LBB Primagama Rambipuji Kabupaten Jember;
6. semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amien.

Jember, Juni 2011

Nita Sendi Iriany Ganes

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	7
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.6. Kerangka Konseptual Penelitian.....	16
2.7. Hipotesis Penelitian.....	17

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Metode Penentuan Responden.....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	21
3.7 Devinisi Operasional Variabel.....	22
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.8.1 Metode Pengolahan Data.....	25
3.8.2 Metode Analisis Data.....	26
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Data Utama.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	32
4.2 Data Pelengkap.....	33
4.2.1 Gambaran Umum LBB Primagama Rambipuji.....	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.4 Analisis Data.....	41
4.4.1 Analisis Inferensial.....	41
4.4.1.1 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	41
4.4.1.2 Analisis Varian Garis Regresi.....	43
4.4.1.3 Koefisien Determinasi.....	44
4.4.1.4 Uji F.....	44
4.4.1.5 Uji t.....	45
4.5 Pembahasan.....	47
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52

5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Jumlah Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Rambipuji Periode Januari-juni2011.....	19
Tabel 3.2	: Pedoman Interpretasi Terhadap Koefesien Korelasi.....	29
Tabel 4.1	: Klasifikasi Responden Menurut Kelas.....	32
Tabel 4.2	: Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.5	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.6	: Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F.....	44
Tabel 4.7	: Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji t.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa di LBB Primagama Rambipuji.....	16
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi LBB Primagama Cabang Rambipuji.....	36
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

A	Matrik Penelitian.....	55
B	Tuntunan Penelitian	56
C	Angket Penelitian.....	58
D	Pedoman wawancara.....	67
E	Daftar Responden.....	68
F	Rekapitulasi Hasil Angket X.....	71
G	Rekapitulasi Hasil Angket Y.....	74
H	Hasil SPSS.....	77
I	Tabel Nilai-Nilai Kritis koefisien (r) Product Momen.....	87
J	Tabel Nilai-Nilai Kritis F.....	88
K	Tabel Nilai-Nilai Kritis t.....	91
L	Hasil wawancara responden.....	94
M	Hasil Wawancara Pihak LBB.....	96
N	Analisis Deskriptif.....	98
O	Foto Kegiatan.....	114
P	Denah LBB Primagama Rambipuji.....	117
Q	Surat Ijin Penelitian.....	118
R	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	119
S	Lembar Konsultasi.....	120
T	Daftar Riwayat Hidup.....	121