

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN SISWA KELAS X DAN KELAS XI  
SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER**

( *The Influence Service Quality Education Services Against Complacence The Student Class X And XII Senior High School Muhammadiyah 3 Jember* )

Afandi Cahyono, Drs. Umar HM Saleh, M. Si, Drs. H. Sutrisno Djaja, M. M  
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)  
Jl. Kalimantan 10, Jember 68121  
Email: Umarsklfkipunej@yahoo.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Jadi rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive*, sedangkan Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *stratified proporsional random sampling* yaitu sebanyak 89 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial (yang terdiri: analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji F, uji t, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember yaitu sebesar 84,2%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan**

*Abstract*

*This study was conducted to prove the existence of a significant effect of service quality to the satisfaction of class X and XI Muhammadiyah Senior High School Number 3 Jember students. Formulation of the problem of this research is the quality of service to the satisfaction of students Class X and XI Muhammadiyah Senior High School Number 3 Jember. Method of determining the location of study is using purposive area. Determination of the respondents in this study is using purposive method, while for determining the number of respondents is using stratified proporsional random sampling, using 89 people as the sample. Data collection method consists: questionnaires, observation, interview, and document. Data processing techniques in this study are using editing and tabulation. Data analysis was descriptive and inferential analysis (consists : regression analysis, analysis of variance regression line, F test, t test, and effectiveness of the regression line or coefficient of determination). The result of this study showed that service has significant effect the satisfaction of Class X and XI Muhammadiyah Senior High School 3 Jember students, amounting to 84,3%*

**Keywords:** *The service of quality and satisfaction*

**Pendahuluan**

Pendidikan merupakan hal yang dapat the existencenkan mutu kehidupan suatu bangsa. Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pembangunan bangsa dan negara yaitu perkembangan dan perwujudan sumber daya manusia yang berkualitas. 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 terutama dalam bidang pendidikan. 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 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. Kualitas pelayanan jasa pendidikan yang baik yang dapat diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa yaitu pada pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah tersebut. Begitu juga dengan pada SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini sesuai dengan

pendapat Sugiarto (2002:39) yang menjelaskan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Jasa sering dipandang sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Kotler (2000:35), mengartikan jasa adalah sebuah jasa adalah setiap aktivitas yang menguntungkan yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Jadi pelayanan jasa pendidikan merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa yang tidak dapat dilihat dan hanya dapat dirasakan. Adapun dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan meliputi, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik.

Pada suatu lembaga sekolah seperti pada SMA Muhammadiyah 3 Jember hal yang terpenting adalah pelayanan jasa pendidikan yang diberikan kepada siswa. Pelayanan jasa pendidikan tersebut bertujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada siswa. Menurut Kotler (dalam Lupiyodi dan Hamdani, 2006:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Jadi kepuasan yang dirasakan siswa dapat terwujud dari pelayanan jasa pendidikan yang diberikan pada sekolah SMA Muhammadiyah 3 Jember. Adapun kepuasan siswa dapat ditunjukkan dari, merekomendasikan kepada orang lain, loyalitas pelanggan, kepercayaan yang tinggi dan perasaan senang menjadi siswa di SMA Muhammadiyah 3 Jember.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini ialah: Apakah dengan pelayanan jasa dapat mempengaruhi kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember.

## Metode Penelitian

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive*, sedangkan penentuan Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *stratified proporsional random sampling* yaitu sebanyak 89 orang. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing dan tabulasi. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (yang terdiri: analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji F, uji t, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi).

## Hasil

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh  $R_{square}$  sebesar 0,812. Koefisien determinasi  $R_{square}$  dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kredit mikro(X) terhadap peningkatan pendapatan anggota (Y). Berdasarkan analisis garis regresi linier sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini.

Tabel Ringkasan Koefisien Determinasi Multiple R dan R Square

Variabel	R	R Square
X, terhadap Y	0,918	0,842

Sumber : Data diolah 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi  $R_{Square}$  sebesar 0,842, besarnya  $R_{square}$  tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 84,2%. Tingkat hubungan pelayanan jasa terhadapkepuasan siswa dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,918 dengan kategori hubungan yang sangat kuat. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember diterima dan tujuan penelitian yang berbunyi untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember dapat terpenuhi. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti (*ei*) sebesar

15,8% yang juga mempengaruhi kepuasan siswa, yaitubiaya, promosi, lokasi, dan sebagainya.

### Pembahasan

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada konsumen yang sesuai dengan atau standar yang telah ditentukan, yang mana standar yang telah ditentukan oleh lembaga bisa di nilai dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa (Kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) yang merupakan harapan atau keinginan konsumen yaitu siswa. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Berdasarkan dari hasil penelitian, tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara statistik dapat dilihat pada pembahasan sebagai berikut:

#### a. Kehandalan ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Kehandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa guru di SMA Muhammadiyah 3 Jember mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, semua guru mampu menguasai materi dan semua guru mampu mengajar dengan baik sehingga mudah dipahami siswa.

Jadi, kehandalan di SMA Muhammadiyah 3 Jember merupakan suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pihak sekolah baik tenaga pendidik maupun karyawan untuk diberikan kepada siswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1997:14) yang menyatakan bahwa Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan

memuaskan. Seperti yang diungkapkan (Waka Humas) tentang Kehandalan yaitu,

*“guru-guru disini sebagian besar mengajar sesuai dengan latar belakang bidang studinya dan yang lulus sertifikasi 25 orang dari 51 guru di SMA Muhammadiyah 3 Jember” (SA, 35<sup>Th</sup>).*

Berdasarkan Waka Humas tersebut dapat diketahui hampir separo dari tenaga pengajar di SMA Muhammadiyah 3 Jember sudah lulus sertifikasi guru, sehingga hampir seluruh guru di SMA Muhammadiyah 3 Jember dapat mengajar dengan handal. Adanya kehandalan guru dalam mengajar ini membuat siswa mengalami suatu kepuasan terhadap SMA Muhammadiyah 3 tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kehandalan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Sedangkan untuk kontribusi dari variabel kehandalan yaitu persentase pengaruh dari  $X_1$  terhadap Y sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Beta} \times \text{koef.det parsial} \times 100\% &= 0,183 \times 0,714 \times 100\% \\ &= 13,0662\% \end{aligned}$$

#### b. Daya Tanggap ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Daya tanggap merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa guru di SMA Muhammadiyah 3 Jember sangat bersedia membantu siswa dalam mengatasi masalah terutama yang berkaitan dengan materi pelajaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102), tanggapan merupakan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Selain itu, SMA Muhammadiyah 3 Jember selalu menghargai prestasi yang diraih siswa, sehingga menjadi kebanggaan tersendiri karena hasil kerja keras siswa benar-benar dihargai oleh sekolah. Penghargaan yang diberikan oleh SMA Muhammadiyah 3 Jember kepada siswa yaitu berupa piagam. Segala perilaku yang dilakukan pihak SMA

Muhammadiyah 3 Jember tersebut membuktikan adanya daya tanggap yang diberikan kepada sekolah. Hal ini dapat memberikan kepuasan pada diri siswa, karena segala jerih payah siswa dalam belajar dihargai oleh pihak sekolah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Sedangkan untuk kontribusi variabel daya tanggap yaitu persentase pengaruh dari  $X_2$  terhadap Y sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Beta} \times \text{koef.det parsial} \times 100\% &= 0,173 \times 0,757 \times 100\% \\ &= 13,0961\% \end{aligned}$$

### c. Jaminan ( $X_3$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa siswa lulusan SMA Muhammadiyah 3 Jember sangat mudah untuk masuk ke perguruan tinggi negeri. Selain itu, prestasi akademik yang diraih siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember selalu meningkat serta dalam proses kegiatan belajar mengajar (KBM) siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember merasa nyaman dan menyenangkan karena kelas bersih, tenang dan jauh dari keramaian. Seperti yang diungkapkan salah satu wali kelas X tentang jaminan SMA Muhammadiyah 3 Jember adalah sebagai berikut:

*“siswa lulusan SMA Muhammadiyah 3 Jember setiap tahunnya selalu ada yang diterima di perguruan tinggi negeri lebih dari 25% dari siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember diterima di PTN” (NH, 45<sup>TH</sup>).*

Berdasarkan penjelasan wali kelas X di atas, dapat diketahui bahwa lebih dari 25% lulusan SMA Muhammadiyah 3 Jember berhasil lolos di PTN diberbagai daerah. Selain itu, tidak sedikit pula siswa yang dapat lolos di PTS di berbagai daerah, bahkan banyak juga siswa yang setelah lulus dapat terjun langsung di dunia kerja. Jadi,

dengan adanya bukti tersebut, maka jaminan yang dijanjikan oleh SMA Muhammadiyah 3 Jember dapat terpenuhi, sehingga memberikan rasa kepuasan yang tinggi kepada siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Sedangkan kontribusi variabel jaminan yaitu persentase pengaruh  $X_3$  terhadap Y sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Beta} \times \text{koef.det parsial} \times 100\% &= 0,295 \times 0,838 \times 100\% \\ &= 24,721\% \end{aligned}$$

### d. Kepedulian ( $X_4$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Kepedulian merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa guru SMA Muhammadiyah 3 Jember memberikan perhatian secara individual terhadap anak didiknya. Selain itu, siswa yang mempunyai nilai di bawah SKM diberi bimbingan khusus oleh guru bidang studi.

Adanya sikap kepedulian yang diberikan oleh pihak SMA Muhammadiyah 3 Jember, baik karyawan maupun tenaga pendidik dapat membuktikan bahwa pihak SMA Muhammadiyah 3 Jember sangat mementingkan dan mengutamakan kepentingan serta kebutuhan siswa. Jadi, siswa akan merasa puas terhadap semua tindakan yang dilakukan oleh sekolah guna menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh siswa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Sedangkan kontribusi variabel kepedulian yaitu persentase pengaruh dari  $X_4$  terhadap Y sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Beta} \times \text{koef.det parsial} \times 100\% &= 0,174 \times 0,771 \times 100\% \\ &= 13,4145\% \end{aligned}$$

**e. Bukti Fisik ( $X_5$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)**

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas di SMA Muhammadiyah 3 Jember memadai, ruang kelas yang sangat memadai, perpustakaan yang cukup memadai dan laboratorium yang cukup memadai. Selain itu, guru dan karyawan SMA Muhammadiyah 3 Jember berpenampilan rapi dan sopan di sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2003:58), selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik karyawan karena hal itu akan memberi impresi yang positif. Jasa pendidikan akan terlihat baik apabila penampilan fisiknya terlihat bagus.

Jadi, bukti fisik di sini tidak hanya dilihat dari segi bangunan fisik yang dimiliki SMA Muhammadiyah 3 Jember, tetapi penampilan karyawan dan tenaga pendidik di sekolah tersebut juga patut diperhitungkan. Siswa akan merasa puas jika fasilitas yang diberikan oleh SMA Muhammadiyah 3 Jember lengkap dan memadai. Akan tetapi siswa akan menjadi lebih puas dan senang jika guru maupun karyawan berpenampilan sopan dan menarik ketika berhadapan dengan siswa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember. Sedangkan kontribusi variabel bukti fisik yaitu persentase pengaruh dari  $X_3$  terhadap Y sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Beta } x \text{ koef.det parsial } \times 100\% &= 0,251 \times 0,795 \times 100\% \\ &= 19,9545\% \end{aligned}$$

**f. Kualitas Pelayanan Jasa (X) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)**

Kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh sekolah ini merupakan usaha sekolah dalam mengembangkan dan memajukan sekolah tersebut. Dalam hal ini, sekolah berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen

serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak sekolah ini, mereka mengutamakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswanya. Seperti yang diutarakan oleh wali kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember yang menjelaskan sebagai berikut:

*“Sekolah kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswa yaitu dengan mengutamakan serta memenuhi kebutuhan siswa. Sekolah ini ingin mencetak generasi muda yang mempunyai bekal IPTEK dan IMTAQ” (KL, 40<sup>TH</sup>).*

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa di SMA Muhammadiyah 3 Jember kualitas pelayanan jasa sangat utama. Hal ini disebabkan tujuan utama dari sekolah tersebut adalah untuk menciptakan generasi muda yang berbekal IPTEK dan UMTAQ. Jadi, dengan tingginya pelayanan jasa yang diberikan oleh SMA Muhammadiyah 3 Jember kepada siswa, maka siswa akan merasa puas terhadap SMA tersebut. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa dapat meningkatkan kualitas SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini terjadi karena jika seorang siswa merasa puas dan nyaman terhadap sekolah tempat mereka menuntut ilmu, maka mereka akan dengan tekun, rajin, dan ikhlas untuk mengikuti pelajaran di sekolah tersebut, yang akhirnya akan memberikan prestasi belajar yang tinggi kepada siswa.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Lupiyodi dan Hamdani, (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam suatu instansi terutama instansi pendidikan seperti sekolah yaitu pelayanan jasa yang hendak diberikan kepada siswa. Hal ini disebabkan konsumen pada suatu lembaga sekolah adalah siswa, sehingga tujuan utama dari sekolah tersebut adalah untuk memberikan kepuasan kepada siswa.

Hasil penelitian diatas juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa

(Kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwadari analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan jasa memberikan dampak terhadap kepuasan siswa, dan dari analisis inferensial menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa Kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember sebesar 84,2 %.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti ingin memberikan saran yaitu bagi pihak SMA Muhammadiyah 3 Jember, untuk selanjutnya diharapkan lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan jasa pendidikannya guna meningkatkan kepuasan dalam diri siswa.

#### **Daftar Pustaka/Rujukan**

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Surakarta : PT Pabelan.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid kesatu. Edisi ketiga. Jakarta : Erlangga.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.