



**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER  
TAHUN AJARAN 2011/2012**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Friscalia Fradhana  
080210391012**

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

**2012**



**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER  
TAHUN AJARAN 2011/2012**

**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 :  
Friscalia Fradhana  
080210391012**

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

**2012**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kehadiran Allah Swt, ku persembahkan skripsi ini untuk yang terkasih:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Lilis Suryati dan Bapak Suprpto yang telah berjuang membesarkanku, membimbingku, memberiku kasih sayang tulus, serta doa yang tiada henti hingga saat ini, dan telah mengantarkanku hingga akhir studiku.
2. Adikku yang tersayang, Vezona Prima Ardhia.
3. Kakek dan Nenekku, Bapak Mistari dan Ibu Markilah yang senantiasa memanjatkan doa untuk keberhasilanku.
4. Papa An dan Tante Yuni, terima kasih atas semua bantuan dan doanya.
5. Sahabat-sahabat terbaikku, Yeti Sudarwati, Linda Pratyningtas, dan Arief Norma Sari yang selalu membantuku, menemaniku, dan memberiku semangat hingga aku dapat menyelesaikan studiku.
6. Guru-guruku yang tercinta, guru-guru TK Tunas Rimba Cluring, SD Negeri 1 Cluring, SMP Negeri 1 Cluring, SMA Negeri 1 Glagah Banyuwangi, serta dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember yang telah membekaliku ilmu dan membimbingku hingga akhir studiku ini.
7. Almamater Universitas Jember.

## **MOTTO**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

Dan hanya kepadaKu-lah hendaknya kamu berharap.

(Terjemahan Q.S Al Insiroh: 5-8)

Mendengar suara pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan perusahaan apapun tanpa kecuali perusahaan kecil sekalipun

(Tjiptono Fandy)

Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan

(Tjiptono Fandy)

## PERNYATAAN

**Nama : Friscalia Fradhana**  
**NIM : 080210391012**  
**Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan**  
**Jurusan : Pendidikan Ekonomi**

**Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Bukti Fisik dan Keandalan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2011/2012* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi 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, 22 Juni 2012

Yang menyatakan

Friscalia Fradhana  
NIM. 080210391012

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH BUKTI FISIK DAN KEHANDALAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 2 JEMBER TAHUN AJARAN 2011/2012**

#### **SKRIPSI**

##### **Oleh :**

Nama : Friscalia Fradhana  
NIM : 080210391012  
Tempat/Tanggal lahir : Banyuwangi, 03 September 1989  
Jurusan/program : Pend. IPS/Pend. Ekonomi

##### **Disetujui Oleh :**

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

Drs. Sutrisno Djaja, M.M  
NIP. 195403021986011001

## PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Jum'at  
Tanggal : 22 Juni 2012  
Tempat : Gedung 1 FKIP Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

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

Drs, Sutrisno Djaja, M.M  
NIP. 19540302 198601 1 001

Anggota:

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

1.(.....)

2. Drs. DjokoWidodo, M.M  
NIP. 19600217 198603 1 003

2.(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum  
NIP. 105407121980031005

## DENAH LOKASI PENELITIAN



Sumber: TU SMK Negeri 2 Jember



## RINGKASAN

**Pengaruh Bukti Fisik dan Keandalan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2011/2012**, Friscalia Fradhana, 080210391012, 2012, 131 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan, Universitas Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan keandalan jasa terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 2 Jember tahun ajaran 2011/2012. Dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area* sedangkan metode penentuan sampelnya menggunakan *propotional random sampling* sejumlah 97 responden. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, varian garis regresi, efektivitas garis regresi, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan keandalan jasa pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.  $F_{hitung} = 145,568 > F_{tabel} = 3,94$  dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05 > signifikansi 0,000$ . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi variabel bebas yaitu bukti fisik dan keandalan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa. Hasil analisis efektifitas Garis Regresi ( $R^2$ ) yang digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien regresi dari variabel bebas yaitu keandalan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa diketahui sebesar 0,756 atau 75,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh keandalan kualitas jasa pendidikan sebesar 75,6%, sedangkan sisanya 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti daya tanggap,

jaminan, dan empati. Secara parsial, variabel bukti fisik dan kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini berdasarkan hasil analisis uji t, yaitu  $t_{hitung} = 7,884 > t_{tabel} = 1,99$ , sedangkan variabel kehandalan memiliki nilai  $t_{hitung} = 7,680 > t_{tabel} = 1,99$ . Dalam penelitian ini bukti fisik merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan siswa sebesar 38,4%, sedangkan kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 37,2%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dan kehandalan kualitas jasa pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 2 Jember tahun ajaran 2011/2012.

**Kata Kunci** : Bukti Fisik, Kehandalan, Kepuasan, dan Kualitas Jasa Pendidikan.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program S1 Pendidikan Ekonomi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Imam Muchtar, S.H, 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. Dr. Sri Kantun, M. Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
4. Dra. Sri Wahyuni, M. Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
5. Drs. Djoko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembimbing I.
6. Drs. Sutrisno Djaja, M.M, selaku Dosen Pembimbing II.
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kepala dan wakil kepala SMK Negeri 2 Jember, semua pegawai SMK Negeri 2 Jember serta siswa kelas X SMK Negeri 2 Jember yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Dra. Hj. Naning Anik Sudarti, Wilujeng Sulistyani, S.Pd, dan Tatik Kurniawati Saleh, SE, selaku guru koordinator serta guru bidang studi

Kewirausahaan yang telah membantu dalam kelancaran kegiatan penelitian ini.

10. Sahabat-sahabat terbaikku Yeti Sudarwati, Linda Prastyaningtyas, dan Arief Norma Sari yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis khususnya.

Jember, Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>DENAH</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Landasan Teori Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Landasan Teori Bukti Fisik Jasa Pendidikan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Landasan Teori Keandalan Jasa Pendidikan .....</b>	<b>15</b>
2.5.1 Kompetensi Guru .....	16
2.5.2 Terpercaya .....	19
2.5.3 Memberikan Layanan pada Waktu yang Dijanjikan .....	20
<b>2.6 Landasan Teori Kepuasan .....</b>	<b>21</b>
<b>2.7 Landasan Teori Pengaruh Keandalan Kualitas Jasa         terhadap Kepuasan Siswa .....</b>	<b>23</b>
<b>2.8 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>25</b>
<b>2.9 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>25</b>
 <b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	 <b>26</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Metode Penentuan Responden .....</b>	<b>27</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	27

3.3.2 Sampel Penelitian .....	28
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>31</b>
3.4.1 Bukti Fisik .....	31
3.4.2 Keandalan .....	31
3.4.3 Kepuasan Siswa .....	32
<b>3.5 Jenis Data dan Sumber Data .....</b>	<b>32</b>
3.5.1 Jenis Data .....	32
3.5.2 Sumber Data .....	32
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>33</b>
3.6.1 Metode Observasi .....	33
3.6.2 Metode Wawancara .....	33
3.6.3 Metode Angket .....	33
3.6.4 Metode Dokumentasi .....	33
<b>3.7 Teknik Pengolahan Data .....</b>	<b>34</b>
3.7.1 Editing .....	34
3.7.2 Koding .....	34
3.7.3 Tabulasi .....	35
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	35
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.8.3 Analisis Inferensial .....	37

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Data Pendukung .....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya SMK Negeri 2 Jember .....	41
4.1.3 Struktur Organisasi SMK Negeri 2 Jember .....	43
4.1.4 Data Jumlah Rombongan Belajar dan Jumlah Siswa .....	43
4.1.5 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....	44
4.1.6 Sarana Ruang Belajar SMK Negeri 2 Jember .....	49
<b>4.2 Data Utama .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....</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 Inferensial .....	54
<b>4.5 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>4.6 Kekurangan Penelitian.....</b>	<b>62</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>63</b>



<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Matrik Penelitian</b> .....	67
<b>Pedoman Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	69
<b>Tuntutan Wawancara</b> .....	70
<b>Kuesioner Penelitian</b> .....	71
<b>Hasil Wawancara dengan Pihak SMK Negeri 2 Jember</b> .....	77
<b>Hasil Wawancara dengan Siswa SMK Negeri 2 Jember</b> .....	79
<b>Data Responden</b> .....	84
<b>Rekapitulasi Data</b> .....	87
<b>Analisis SPSS</b> .....	92
<b>Tabel (r) Produk Moment</b> .....	104
<b>F Tabel</b> .....	105
<b>t Tabel</b> .....	108
<b>Data Sertifikasi Guru</b> .....	113
<b>Data Tugas Mengajar Guru</b> .....	117
<b>Foto Kegiatan Penelitian</b> .....	123
<b>Surat Izin Penelitian</b> .....	126
<b>Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian</b> .....	127
<b>Lembar Konsultasi Pembimbing I</b> .....	129
<b>Lembar Konsultasi Pembimbing II</b> .....	130
<b>Daftar Riwayat Hidup</b> .....	131

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian Tentang Pengaruh Keandalan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMK Negeri 2 Jember.....	43

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Siswa Kelas X SMK Negeri 2 Jember.....	27
Tabel 3.2 Pembagian Responden pada Masing-masing Kelas .....	30
Tabel 3.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Jumlah Rombongan Belajar dan Jumlah Siswa.....	44
Tabel 4.2 Data Guru SMK Negeri 2 Jember .....	44
Tabel 4.3 Data Tenaga Kependidikan SMK Negeri 2 Jember .....	48
Tabel 4.4 Macam dan Jumlah Ruang Belajar di SMK Negeri 2 Jember .....	49
Tabel 4.5 Media dan Sumber Belajar SMK Negeri 2 Jember .....	50
Tabel 4.6 Fasilitas Penunjang di SMK Negeri 2 Jember .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data .....	53
Tabel 4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier.....	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y .....	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Secara Parsial.....	59