



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

SKRIPSI

Oleh:

Afandi Cahyono

060210391173

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

2013



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

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:
Afandi Cahyono
060210391173**

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

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini mendukung saya, memberi semangat serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Yang kuhormati dan kucintai Ayahku Gatot Supardi dan Ibuku Yati, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Keluargaku tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

“Tetap berusaha dan berjuang sebelum apa yang kamu cita-citakan tercapai”

(Gazali)

“Harga sebuah kegagalan dan kesuksesan bukan dinilai dari hasil akhir, tetapi dari proses perjuangannya”

(Arie Wongso)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afandi Cahyono

NIM : 060210391173

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X Dan Kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember”** 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, 29 Mei 2013

Afandi Cahyono
Nim.060210391173

SKRIPSI

**ANALISIS DESKRIPTIF TENTANG KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MELAKUKAN PEMBELIAN DI DISTRO MOREHEAD JEMBER**

Oleh

Afandi Cahyono

NIM 06010391173

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Umar H.M Saleh, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. H. Sutrisno Djaja, M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X Dan Kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Rabu
Tanggal : 29 Mei 2013
Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

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

Anggota :

1. Drs. Bambang Suyadi, M. Si
NIP. 19600217 198603 1 003
(.....)
2. Prof. Dr. Bambang Hari P, MA
NIP. 19620121 198702 1 003
(.....)

Mengetahui,
Dekan

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

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X Dan Kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember, Afandi Cahyono, 060210391173, 2013, 91 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan siswa diantaranya yaitu kualitas pelayanan jasa pendidikan yang disediakan oleh sekolah. Adanya kualitas pelayanan jasa pendidikan (terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) yang baik, lengkap dan bermutu, maka dapat memberikan rasa puas kepada siswa. Seorang siswa akan merasa puas jika sekolah tempat mereka menuntut ilmu dapat memberikan kualitas pelayanan jasa pendidikan yang sesuai dengan harapan siswa, begitu juga pada SMA Muhammadiyah 3 Jember. Seorang siswa yang merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pendidikan tempat mereka menuntut ilmu, maka dapat ditunjukkan dengan sikap merekomendasikan dengan orang lain, adanya sikap loyalitas, memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sekolah, serta merasa senang menjadi siswa di SMA Muhammadiyah 3 Jember tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan jasa pendidikan yang terdiri atas Reliability (kehandalan), Responsiviniss (daya tanggap), Assurance (jaminan), kepedulian (empati), dan Tangibel (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa kelas X dan kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Serta untuk mengetahui variabel Assurance (jaminan) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan siswa X dan kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu, diduga kualitas pelayanan jasa yang terdiri atas Reliability (kehandalan), Responsiviniss (daya tanggap), Assurance (jaminan), empati (kepedulian), dan Tangibel (bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa kelas X dan kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Serta

diduga variabel Assurance (jaminan) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan siswa kelas X dan kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *stratified proporsional random sampling* yaitu sebanyak 89 siswa. 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 liner berganda, analisis varian garis regresi, uji F, uji t, dan efektivitas garis regresi/koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan F_{hitung} (88,608) $> F_{tabel}$ (2,324) dengan tingkat taraf signifikan $\alpha = 0.05 > 0.000$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 84,2% yang berarti bahwa variabel lain yang tidak diteliti yang mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 15,8% yaitu biaya, promosi, lokasi, dan sebagainya. Adapun variabel yang dominan dari kualitas pelayanan jasa (yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) terhadap kepuasan siswa yaitu variabel jaminan sebesar 24,721%.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa pendidikan (meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan siswa. Hal ini dikarenakan segala bentuk kualitas pelayanan jasa pendidikan yang disediakan oleh SMA Muhammadiyah 3 Jember dapat memberikan rasa nyaman dan senang, sehingga siswa akan merasa puas dengan segala kualitas pelayanan jasa yang di sediakan di SMA Muhammadiyah 3 Jember tersebut.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X Dan Kelas XI SMA Muhammadiyah 3 Jember”. 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. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, 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. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Umar H.M. Saleh, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Pembimbing II;
5. Mohamad zaenal Mahfud, S.Pd selaku Kepala SMA Muhammadiyah 3 Jember Kabupaten Jember;
6. Seluruh Guru dan Siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember yang turut membantu dalam pengumpulan data skripsi ini;
7. Sahabat-sahabat terbaikku PE '06 serta teman-teman kosan terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini; dan
8. Pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih untuk kalian semua.

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. Amin.

Jember, 29 Mei 2013

Afandi Cahyono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PETA LOKASI SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Dasar Pandang Teori	9
2.2.1 Konsep Pemasaran Jasa	9
2.2.1.1 Pengertian Produk Jasa	10
2.2.1.2 Karakteristik Jasa	11
2.2.2 Konsep Pelayanan Jasa Pendidikan	13
2.2.2.1 Pengertian Produk Jasa Pendidikan	14

2.2.2.2 Jasa Pendidikan	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan	16
a. Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
b. Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	18
c. Jaminan (<i>Assurance</i>)	18
d. Kepedulian (<i>Empaty</i>)	19
e. Bukti Fisik (<i>Tangibel</i>)	19
2.2.4 Kepuasan Siswa	20
1. Merekomendasikan Pada Orang Lain	21
2. Loyalitas Pelanggan	21
3. Kepercayaan yang Tinggi	22
4. Perasaan Senang	22
2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa	23
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Metode Penentuan Lokasi penelitian	28
3.3 Metode Penentuan Responden	28
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	29
A. Populasi Penelitian	29
B. Sampel Penelitian	29
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1 Identifikasi Variabel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.4.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan (X)	33
a. Dimensi Keandalan (X ₁)	34
b. Dimensi Daya Tanggap (X ₂)	34
c. Dimensi Jaminan (X ₃)	34

d. Dimensi Empaty (X_4)	35
e. Dimensi Bukti Fisik (X_5)	35
3.4.2.2 Kepuasan Siswa (Y)	35
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	36
3.5.1 Jenis Data	36
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1 Metode Angket	36
3.6.2 Metode Observasi	37
3.6.3 Metode Wawancara	37
3.6.4 Metode Dokumen	37
3.7 Uji Validatas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.8 Metode Pengolahan Data	39
3.8.1 Editing	39
3.8.2 Skoring	40
3.8.3 Tabulasi	40
3.9 Metode Analisis Data.....	40
3.9.1 Analisis Deskriptif	40
3.9.2 Analisis Inferensial	41
a. Analisis Regresi Linier Berganda	41
b. Analisis Varian Garis Regresi	44
c. Uji F	45
d. Uji t	46
e. Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)	46
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Data Pelengkap	49
4.1.1 Sejarah Berdirinya SMA Muhammadiyah 3 Jember	49

4.1.2 Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 3 Jember	52
4.1.3 Kegiatan-Kegiatan di SMA Muhammadiyah 3 Jember	56
4.2 Gambaran Umum Responden	57
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	57
4.2.2 Responden Menurut Kelas	58
4.2.3 Responden Menurut Usia	59
4.3 Data Utama	60
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	61
4.3.1.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	61
4.3.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	62
4.4 Analisis Data	63
4.4.1 Analisis Deskriptif	64
4.4.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa	64
a. Kehandalan	64
b. Daya Tanggap	72
c. Jaminan	72
d. Kepedulian	73
e. Bukti Fisik	74
4.4.1.2 Kepuasan Siswa	75
a. Merekomendasikan Pada Orang Lain	76
b. Loyalitas Pelanggan	76
c. Kepercayaan yang Tinggi Terhadap Sekolah	77
d. Perasaan Senang	77
4.4.2 Analisis Inferensial	78
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.4.2.2 Analisis Varian Garis Regresi	85
4.4.2.3 Uji F	85
4.4.2.4 Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)	86
4.4.2.5 Uji t	87

4.4.2.6 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	89
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	91
a. Keandalan (X_1) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)	92
b. Daya Tanggap (X_2) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)	93
c. Jaminan (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)	94
d. Kepedulian (X_4) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)	95
e. Bukti Fisik (X_5) Terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y)	95
f. Kualitas Pelayanan Jasa (X) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)	97
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	98
4.6.1 Kekuatan Penelitian	98
4.6.2 Kelemahan Penelitian	99
BAB 5. PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Siswa Kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 3 Jember	28
Tabel 3.2	Rincian Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	31
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	41
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Menurut Kelas	54
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.4	Jumlah Nilai Angket	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Siswa	57
Tabel 4.6	Hubungan Butir Pertanyaan Dengan Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8	Nama, Status, dan Jabatan/Tugas Guru SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2012/2013	61
Tabel 4.9	Nama, Status, dan Jabatan Karyawan SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2012/2013	63
Tabel 4.10	Jumlah Guru SMA Muhammadiyah 3 Jember Menurut Ijazah	64
Tabel 4.11	Jumlah Karyawan SMA Muhammadiyah 3 Jember Menurut Ijazah...	65
Tabel 4.12	Kesesuaian Guru Dalam Mengajar Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	66
Tabel 4.13	Media Pembelajaran yang Digunakan Guru Dalam Proses Belajar Mengajar di Kelas	67
Tabel 4.14	Lulusan/Alumni SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2012/2013	68
Tabel 4.15	Macam dan Jumlah Ruangan di SMA Muhammadiyah 3 Jember	70
Tabel 4.16	Hasil Analisis Garis Linier Berganda	76
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F	77

Tabel 4.18	Hasil SPSS untuk Analisis Uji t	79
Tabel 4.19	Hasil Analisis untuk Uji t	80
Tabel 4.20	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2012/2013	48

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian	102
B. Tuntunan Penelitian	103
C. Angket Penelitian	105
D. Pedoman Wawancara	114
E. Rekapitulasi Hasil Angket	115
F. Hasil Analisis Data	139
G. Transkrip Wawancara	160
H. Tabel r	161
I. Tabel F	162
J. Tabel t	165
K. Surat Izin Penelitian	167
L. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	168
M. Lembar Konsultasi	169
N. Daftar Riwayat Hidup	170
O. Dokumentasi	171



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH MUHAMMADIYAH
DENAH SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER

TAPEL 2012 - 2013

