



**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 kehadiran 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

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>PETA LOKASI SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER</b> .....	xx
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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. Kehandalan ( <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
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	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 Kehandalan (X <sub>1</sub> ) .....	34
b. Dimensi Daya Tanggap (X <sub>2</sub> ) .....	34
c. Dimensi Jaminan (X <sub>3</sub> ) .....	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
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
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
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	96
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	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

