



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
SMA NEGERI AMBULU-JEMBER
TAHUN AJARAN 2008/2009**

SKRIPSI

**Oleh:
DODIK KRISDIANTO
NIM. 030210301330**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2009**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
SMA NEGERI AMBULU-JEMBER
TAHUN AJARAN 2008/2009**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

**Oleh:
DODIK KRISDIANTO
NIM. 030210301330**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2009**



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas nikmat yang di berikan Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk yang terkasih:

- *Kedua orang tuaku (Riyono dan Winarti)*
- *Adik-adikku (Ratna, Iqbal, dan Ilham)*
- *Ika Yulia Afrianti (pendampingku)*
- *Teman-temanku di pendidikan ekonomi*
- *Almamaterku (Universitas Jember)*

MOTTO

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

(QS. Alam Nasyiroh :6-7)

***Dua tipe manusia yang tidak akan menemukan kepuasan :
pencari ilmu dan pencari dunia***

(Al-Hadis)

***Meningkatkan mutu dan kualitas yang lebih baik merupakan
satu langkah kemajuan***

(penulis)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dodik Krisdianto

NIM : 030210301330

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pendidikan Terhadap Kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu Jember Tahun Ajaran 2008/2009* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi 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 mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 Juni 2009

Yang menyatakan

Dodik Krisdianto

NIM. 030210301330

PENGAJUAN

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI AMBULU-JEMBER
TAHUN AJARAN 2008/2009**

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 : Dodik Krisdianto
NIM : 030210301330
Angkatan Tahun : 2003
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 28 Maret 1985
Jurusan/Program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Umar HM Saleh, M.Si
NIP. 131 759 843

Dra. Hj. Sri Wahyuni, Msi
NIP. 131 386 651

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan di pertanggungjawabkan didepan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Selasa

Tanggal : 16 Juni 2009

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Pramono AS.M.Si
NIP. 131 658 014

Dra. Hj. Sri Wahyuni, Msi
NIP. 131 386 651

Anggota :

1. Drs. H. Strisno Djaja, MM

(.....)

2. Drs. Umar HM Saleh, M.Si

(.....)

Mengetahui,

Dekan

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 130 810 936

RINGKASAN

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri Ambulu Jember Tahun Ajaran 2008/2009, Dodik Krisdianto, 030210301330, 2008, 83 Halaman”.

Kepuasan siswa pada jasa pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemberi jasa kepada peserta didiknya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima siswa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang baik atau memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima siswa melebihi harapan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang bermutu atau sangat memuaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan yang meliputi : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan Siswa SMA Negeri Ambulu. Sedangkan hipotesis yang diajukan, pertama yaitu diduga variabel dimensi kualitas pelayanan jasa (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu. Kedua yaitu diduga salah satu variabel dimensi kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area*. Penelitian ini menggunakan *stratified Proposional random sampling* dalam pengambilan sampel dan yang menjadi obyeknya adalah Siswa SMA Negeri Ambulu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, uji-F dan uji-t.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan yaitu variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Siswa

SMA Negeri Ambulu. Hal ini dibuktikan dari perhitungan uji simultan dengan menggunakan uji-F dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($104,512 \geq 2.335$). Koefisien determinasi berganda (R_{square}) sebesar 0,873 yang berarti bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan jasa secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu sebesar 87,3%. Berdasarkan hasil sumbangan proporsi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu, keandalan sebesar 14,472%, daya tanggap sebesar 17,547%, jaminan sebesar 14,475%, empati sebesar 30,572% dan bukti fisik sebesar 10,241%. Sedangkan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu adalah variabel empati dengan nilai sebesar 30,572%.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan SMA Negeri Ambulu meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan kepuasan Siswa SMA Negeri Ambulu. Sedangkan variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri Ambulu adalah empati.

Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

PRAKATA

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pendidikan Terhadap Kepuasan siswa SMA Negeri Ambuli Jember Tahun Ajaran 2008/2009”. Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari beberapa pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
4. Ketua Program Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
6. Kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa SMA Negeri Ambuli Jember
7. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Keterbatasan waktu, biaya, pengetahuan, dan kemampuan menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 4 Juni 2009

Dodik Krisdianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGAJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Produk Jasa	10
2.2.2 Konsep Pemasaran Jasa	11
2.2.3 Karakteristik Jasa	12
2.2.4 Manajemen Sekolah	14
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	24

2.2.27 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik pengukuran Data	34
3.6 Data dan Sumber Data	34
3.6.1 Data	34
3.6.2 Sumber Data.....	35
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7.1 Metode Angket.....	35
3.7.2 Metode Observasi.....	36
3.7.3 Metode Wawancara.....	36
3.7.4 Metode Dokumentasi	36
3.8 Teknik Pengolahan Data	36
3.8.1 Editing	36
3.8.2 Skoring	37
3.8.3 Tabulasi	37
3.9 Metode Analisis Data	37
3.9.1 Analisis Deskriptif	37

3.9.2 Analisis Inferensial	38
----------------------------------	----

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Pelengkap	44
---------------------------------	----

4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	44
--------------------------------------	----

4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya SMA negei Ambulu.....	45
--	----

4.1.3 Struktur Organisasi SMA negei Ambulu.....	46
---	----

4.1.4 Guru dan Karyawan SMA negei Ambulu.....	48
---	----

4.1.5 Visi dan Misi SMA negei Ambulu.....	49
---	----

4.1.6 Kondisi Fisik SMA negei Ambulu.....	50
---	----

4.1.7 Kegiatan Ekstrakurikuler SMA negei Ambulu.....	55
--	----

4.2 Data Utama	56
-----------------------------	----

4.3 Analisis Data	58
--------------------------------	----

4.3.1 Analisis Data Deskriptif	58
--------------------------------------	----

4.3.2 Analisis Inferensial	67
----------------------------------	----

4.4 Pembahasan	75
-----------------------------	----

4.4.1 Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Secara Simultan.....	75
---	----

4.4.2 Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Secara Parsial	76
---	----

4.4.3 Variabel Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Siswa SMA negei Ambulu	79
---	----

4.5 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	80
--	----

4.5.1 Kekuatan Penelitian	80
---------------------------------	----

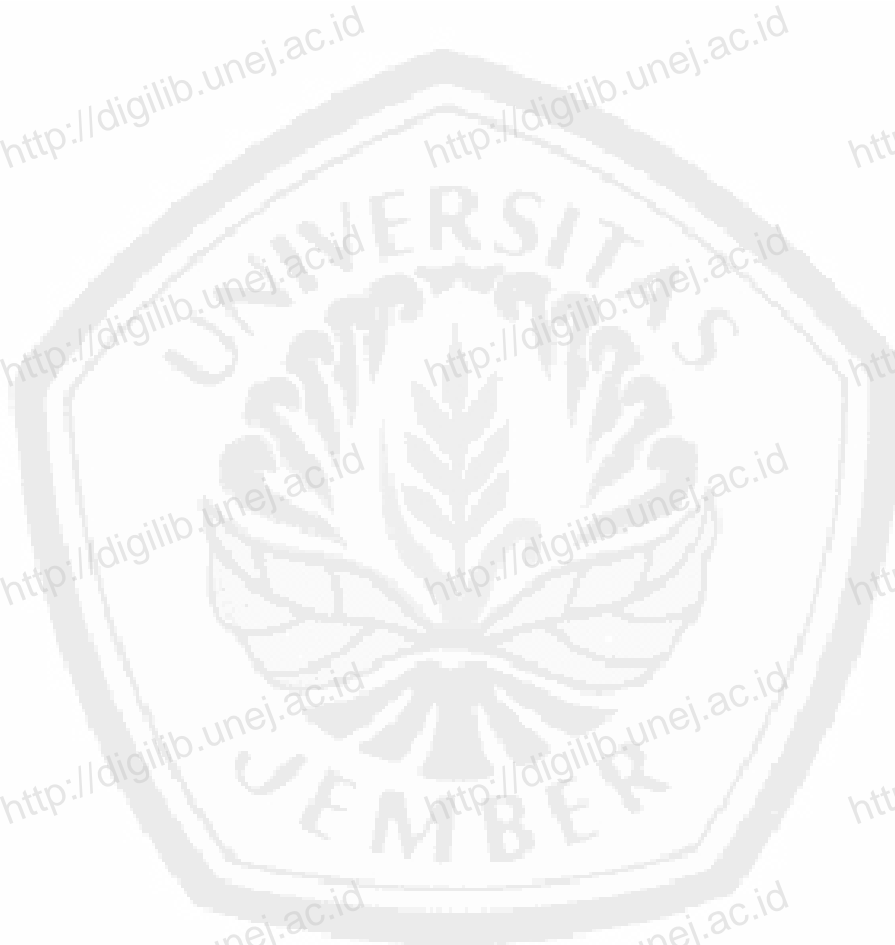
4.5.2 kelemahan Penelitian	81
----------------------------------	----

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

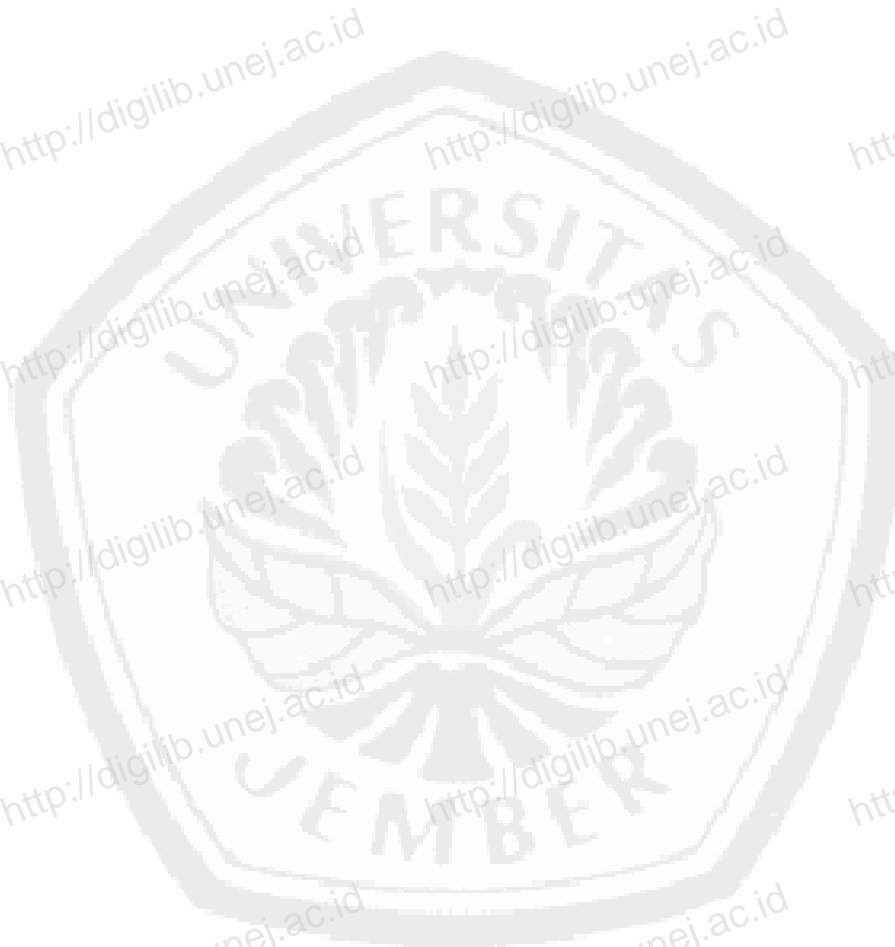
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

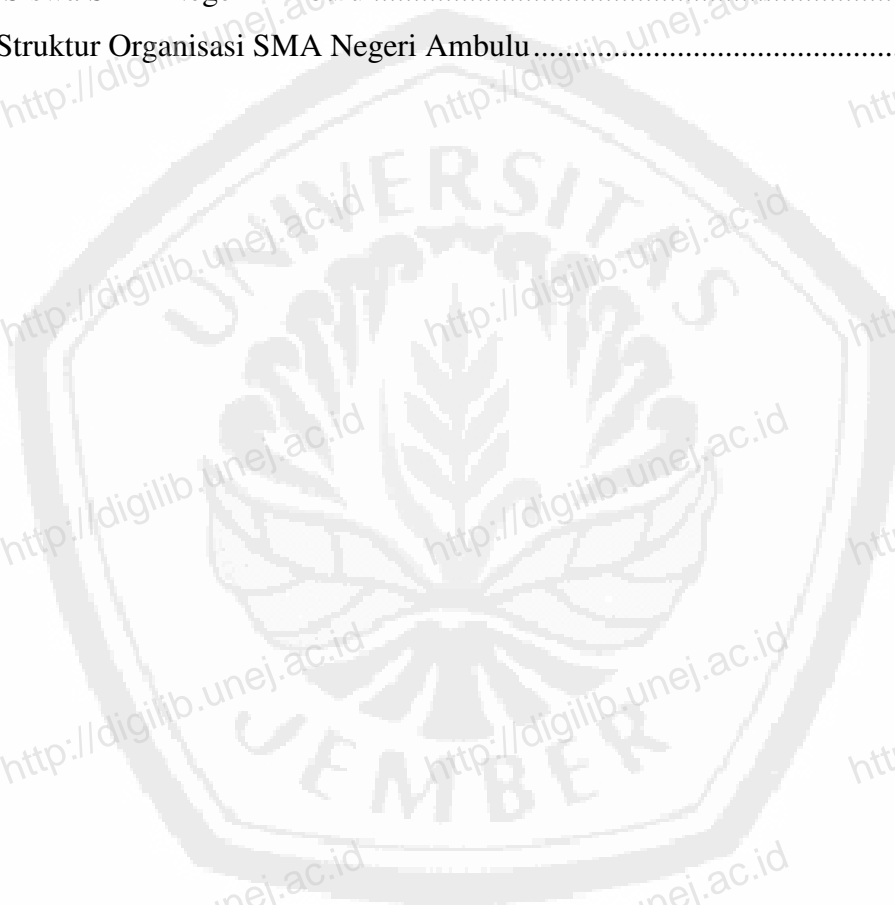
	Halaman
1.1 Prestasi akademik SMA Negeri Ambulu dalam olimpide di bidang Akademik	3
1.2. Jumlah Pendaftar dan Jumlah Siswa Yang Diterima di SMA Negeri Ambulu.....	4
2.1. Ciri-ciri Menejemen Berbasis Sekolah	16
3.1: Data Siswa kelas XI dan XII SMA Negeri Ambulu	30
4.1 Jumlah guru SMA Negeri Ambulu sesuai dengan ijazahnya.....	48
4.2 jumlah karyawan SMA Negeri Ambulu sesuai dengan ijazah	49
4.3 Ruang dan Fasilitas SMA Negeri Ambulu	50
4.4 Kondisi Ruang dan Fasilitas SMA Negeri Ambulu.....	51
4.5 Kegiatan Ekstrakurikuler SMA Negeri Ambulu.....	55
4.6 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
4.7 Jumlah Responden Menurut kelas	57
4.8 Jumlah guru SMA Negeri Ambulu sesuai dengan ijazahnya.....	57
4.9 Distribusi Frekuensi Indikator variabel Keandalan (X_1).....	58
4.10 Distribusi Frekuensi Indikator variabel Daya Tanggap (X_2)	59
4.11 Distribusi Frekuensi Indikator variabel Jaminan (X_3)	61
4.12 Distribusi Frekuensi Indikator variabel kepedulian (X_4)	62
4.13 Distribusi Frekuensi Indikator variabel Bukti Fisik (X_5).....	64
4.14 Distribusi Frekuensi Indikator kinerja sekolah	65
4.15 Distribusi Frekuensi Indikator kebanggaan	66
4.16 Distribusi Frekuensi Indikator merekomendasikan	67
4.17 Hasil Uji Validitas Data	68
4.18 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.20 Hasil Analisi Koefisien Determinasi Berganda	72

4.21 Hasil Analisis Uji F.....	72
4.22 Hasil Analisis Uji t	
4.22 Hasil Analisis Uji t.....	73



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Operasi Manajemen Pelayanan Jasa	27
2.2 Konsep Teori Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri Ambulu	28
4.1 Struktur Organisasi SMA Negeri Ambulu	46



DAFTAR LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Tuntunan Penelitian
3. Tuntunan Wawancara
4. Angket Penelitian
5. Data Responden Penelitian
6. Tabulasi Data Hasil Angket
7. Hasil Analisis Statistik dengan Program SPSS 12 For Windows untuk Analisis Regresi Linier Berganda
8. Uji Validitas
9. Uji Reliabilitas
10. Tabel Nilai-nilai Koefisien (r) Product Moment
11. Tabel Nilai-nilai Kritis F
12. Tabel Nilai-nilai Kritis t
13. Dokumentasi
14. Lembar Konsultasi
15. Surat Ijin Penelitian