



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA
MEMILIH SEKOLAH
(Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun
2012)**

SKRIPSI

Oleh:

IKA WULAN SARI

NIM 080210301014

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN IPS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA
MEMILIH SEKOLAH
(Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

IKA WULAN SARI

NIM 080210301014

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

2012

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Lilik Puji Astutik dan Sugianto yang telah memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, pengorbanan serta rantai do'a yang tidak pernah putus melingkari perjalanan kehidupanku dan selalu membimbing untuk mencapai kesuksesanku. Semoga kelak bisa aku balas dengan memberikan kebahagiaan dan kebanggaan untuk kalian berdua.
2. Kedua adikku yang tersayang (Nita Dwi Wanti dan Nanda Tri Widyasti) terima kasih atas semua gelak tawa, candaan serta do'a yang telah kalian berikan. Semoga kalian bisa mengejar cita-cita kalian agar bisa membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua kita.
3. Fyan Safryan, yang tak pernah bosan menungguku. Terima kasih atas semua do'amu yang mengiringi langkahku. Segala bentuk dukunganmu akan selalu aku ingat.
4. Semua keluarga besarku (di Surabaya, Sidoarjo, Malang, dan Kalimantan), meskipun jauh namun selalu memberikan nasehat, semangat serta do'a untukku. Terima kasih atas semua dukungan yang telah kalian berikan.
5. Guru dan dosenku untuk sejuta ilmu pengetahuan dan pengalaman yang mengajarkan aku tentang arti sebuah kesuksesan.
6. Sahabat-sahabatku (Tika, Enis, Iklilah, Maya, Ferlisa, Ayu, Varis, Adit,) yang selalu berjuang bersama-sama menanti kepastian dalam suatu penantian. Terima kasih telah memberikan semangat agar aku tidak putus asa.
7. Semua teman-temanku dari Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu (Mita, Linda, Ema, Setya, Putri Andi, Sulis, dll). Terima kasih atas semua candaan dan semangatnya. Tak akan pernah aku lupakan hari-hariku bersama kalian.

MOTTO

Jangan engkau menginginkan segera melaksanakan pekerjaan besar,
atau mengharapkan datangnya pekerjaan besar,
karena pekerjaan besar jarang datang.

Yang sering engkau jumpai adalah pekerjaan kecil-kecil.

Engkau jangan meremehkan pekerjaan kecil-kecil tersebut,

Karena jika engkau belum biasa dengan pekerjaan yang mudah,

Bagaimana engkau akan mampu melaksanakan pekerjaan yang sulit.

Oleh karena itu, segala yang engkau temui ditanganmu,
laksanakan dengan sungguh-sungguh dalam hati yang suci, atas namakan Karsa
Tuhan,

karena tidak ada pekerjaan didunia yang tidak karena Karsa Tuhan,

meski yang kelihatan remeh sekalipun (Sasongko Jati).

Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang
dijanjikan (Tjiptono Fandy)¹⁾.

Nilai adalah apa yang saya dapatkan dari apa yang saya berikan (Yazid)²⁾

¹⁾ Tjiptono, Fandy. 2006. Strategi Pemasaran. Yogyakarta:ANDI.

²⁾ Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Ekonesia.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Wulan Sari

NIM : 080210301014

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Desember 2012

Yang menyatakan,

Ika Wulan Sari

NIM 080210301014

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

Nama : Ika Wulan Sari
NIM : 080210301014
Angkatan : 2008
Tempat tanggal lahir : Surabaya, 12 Januari 1990
Jurusan/program : P. IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni, M. Si

Titin Kartini, S. Pd, M. Pd

NIP. 19570528 198403 2 002

NIP. 19801205 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum’at, 21 Desember 2012

tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sukidin, M. Pd
NIP. 19660323 199301 1 001

Anggota I,

Titin Kartini, S. Pd, M. Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Anggota II,

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

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember,

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

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo); Ika Wulan Sari; 080210301014; 2012; 74 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universtas Jember.

Saat ini jasa pendidikan berkembang pesat dengan ditopang oleh perkembangan bidang teknologi dan informasi. Calon siswa tidak lagi melihat nama besar lembaga pendidikan untuk bersekolah, namun yang mereka lihat adalah mutu pelayanan dari suatu lembaga. Lembaga pendidikan yang berkualitas akan mempengaruhi pengambilan keputusan siswa memilih sekolah. Mereka akan memilih sekolah yang mereka anggap dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan. Kualitas pelayanan sekolah dapat dilihat dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati.

Banyaknya jumlah SMA yang ada meningkatkan persaingan dalam menarik calon siswa. Sehingga sekolah agar dapat menarik calon siswa berusaha untuk meningkatkan mutu dan pelayanan pada berbagai bidang. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo) dan 2) mengetahui variabel mana diantara variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan siswa memilih sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan cara *Purposive Area* yang dilaksanakan di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo dan penentuan responden penelitian menggunakan *Proportional Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan

yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 17,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $\hat{Y}=1,260 + 0,637X_1+0,606X_2+0,206X_3+0,113X_4+0,364X_5+e_i$ dengan R^2 (*R square*) sebesar 0,806. Uji F diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 70,778 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,32 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati) secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 80,6%. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh bukti fisik 30,37%, keandalan 33,38%, jaminan 1,86%, daya tanggap 2,69% dan empati 12,27%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012 sebesar 80,6% dan 2) keandalan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap keputusan siswa memilih SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo Tahun 2012 sebesar 33,38%.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah (Lulusan SMP yang mendaftar di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih 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;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Drs. Bambang Suyadi, M. Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Dra. Sri Wahyuni, M. Si dan Titin Kartini, S. Pd, M. Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Dr. Sukidin, M. Pd dan Drs. Joko Widodo, M. M selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Kepala SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo yang memberikan izin penelitian;
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori Jasa Pendidikan	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Bukti Fisik	12
2.3.2 Keandalan	13
2.3.3 Daya Tanggap	13

2.3.3 Jaminan	14
2.3.4 Empati	15
2.4 Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional	16
2.5 Perilaku Siswa dalam Memilih Jasa Pendidikan	20
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Siswa Memilih sekolah	24
2.7 Kerangka Berfikir	26
2.8 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi Penelitian	29
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1 Identifikasi Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Pengukuran Data	33
3.6 Data dan Sumber Data	33
3.6.1 Data	33
3.6.2 Sumber Data	34
3.7 Metode Pengumpulan Data	34
3.7.1 Metode Angket	34
3.7.2 Metode Observasi	34
3.7.3 Metode Wawancara	35
3.7.4 Metode Dokumentasi	35
3.8 Teknik Pengolahan Data	35
3.8.1 Editing	35

3.8.2 Skoring	35
3.8.3 Tabulasi	36
3.9 Analisis Data	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Data Pelengkap	41
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	41
4.1.2 Sejarah Singkat SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	41
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Guru dan Karyawan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	44
4.1.5 Visi, Misi serta Tujuan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	45
4.1.6 Kondisi Fisik SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	46
4.1.7 Kegiatan Ekstrakurikuler	50
4.2 Data Utama	51
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Analisis Data	54
4.4.1 Analisis Deskriptif	54
4.4.2 Analisis Inferensial	61
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi Berganda	63
4.4.2.3 Uji F	64
4.4.2.4 Uji t	65
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB 5. PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74

5.2 Saran	74
DAFTAR BACAAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	27
3.1 Data Siswa Kelas X SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	29
3.2 Sampel Penelitian	30
4.1 Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	43
4.2 Jumlah Guru SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo menurut ijazah ..	44
4.3Jumlah Karyawan SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo menurut ijazah	44
4.4 Jumlah Responden Menurut Kelas	52
4.5 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	52
4.6 Hasil Uji Validitas Data	52
4.7Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	53
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	63
4.11 Hasil Analisis Uji F	64
4.12 Hasil Analisis Uji t	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. MATRIK PENELITIAN	77
B. TUNTUNAN PENELITIAN	79
C. ANGKET PENELITIAN	81
D. TUNTUNAN WAWANCARA	87
E. TRANSKIP HASIL WAWANCARA	88
F. REKAPITULASI ANGKET	90
G. DAFTAR NAMA RESPONDEN	93
H. TABEL FREKUENSI	97
I. ANALISIS DESKRIPTIF	108
J. ANALISIS REGRESI	115
K. TABEL PRODUCT MOMENT	118
L. TABEL F	119
M. TABEL t	122
N. DATA PRESTASI SISWA	125
O. DAFTAR ALUMNI YANG DITERIMA di PTN	127
P. DENAH SEKOLAH	133
Q. PENERIMAAN SISWA BARU	134
R. DOKUMENTASI	136
S. LAMPIRAN WEBSITE SEKOLAH.....	141
T. LAMPIRAN BUKU PROFIL SEKOLAH.....	146
U. SURAT IZIN PENELITIAN	164
V. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	165
W. LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI	166