



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA PENDIDIKAN
TERHADAP *OUTCOME* SISWA SMK NEGERI 1
JEMBER TAHUN AJARAN 2011/2012**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu 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

**Linda Prastyaningtyas
NIM 080210391010**

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

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibuku Siti Asiyah dan bapakku Sukirno yang telah memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, pengorbanan serta rantai do'a yang tidak pernah putus melingkari kehidupanku dan selalu membimbingku untuk menggapai sukses. Semoga kelak bisa ananda balas dengan memberi kebahagiaan dan kebanggaan untuk kalian berdua.
2. Adikku tersayang (Satriya Putra Yudha dan Adinda Nur Herawati) terima kasih telah memberikan dorongan dan dukungan selama aku menuntut ilmu sampai perguruan tinggi.
3. Guru dan dosenku untuk sejuta ilmu pengetahuan dan pengalaman tak terhingga yang mengajarkan dan merubah pandanganku tentang arti perjuangan dalam meraih sukses.
4. Sahabat-sahabatku Friscalia Fradhana dan Yeti Sudarwati yang telah bersama-sama berjuang untuk menggapai kesuksesan dan selalu memberikan motivasi agar aku tak putus asa.
5. Sahabat-sahabatku di kosan 66 (DewiQ, Nesya dan Sedayu) terima kasih telah memberikan canda tawa, semangat dan menemani hari-hariku selama aku duduk di bangku kuliah yang tidak pernah aku lupakan.
6. Rima Olivia Nizar, meskipun jauh namun selalu memberikan nasehat, semangat serta mendoakan keberhasilanku.

MOTTO

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

Kesetiaan tidak dapat dibeli
Kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu
(Rahmayanty Nina)**).

Bahaya terbesar bagi kita bukan karena angan-angan kita yang terlalu tinggi dan kita tidak mampu meraihnya, tetapi karena impian kita terlalu sederhana dan mudah meraihnya (Michelangelo***).

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

**) Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

***) Rozaki, Zuhud. 2011. *The Big 4 in Life*. Jakarta: PT. Elex Media Kopindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Prastyaningtyas

NIM : 080210391010

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan terhadap *Outcome* Siswa SMK Negeri 1 Jember Tahun Ajaran 2011/2012**" 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2012

Yang menyatakan,

Linda Prastyaningtyas

NIM 080210391010

PERSETUJUAN

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP *OUTCOME* SISWA SMK NEGERI 1 JEMBER TAHUN AJARAN 2011/2012

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu 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 : Linda Prastyaningtyas
NIM : 080210391010
Angkatan : 2008
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 04 Desember 1990
Jurusan/program : P.IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Bambang Suyadi, M. Si
NIP 19530605 198403 1 003

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan terhadap *Outcome* Siswa SMK Negeri 1 Jember Tahun Ajaran 2011/2012" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum'at, 22 Juni 2012

tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sukidin, M. Pd

NIP 19660323 199301 1 001

Drs. Djoko Widodo, M.M

NIP 19600217 198603 1 003

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sri Kantun, M.Ed

NIP 19581007 198602 2 001

Drs. Bambang Suyadi, M. Si

NIP 19530605 198403 1 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember,

Drs. Imam Muchtar, S.H, M.Hum

NIP 19540712 198003 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap *Outcome* Siswa SMK Negeri 1 Jember Tahun Ajaran 2011/2012; Linda Prastyaningtyas; 080210391010; 2012; 66 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Saat ini jasa pendidikan yang berkualitas dapat dijadikan modal sekaligus kunci keberhasilan dalam menghadapi globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat. Mengingat arti pentingnya jasa pendidikan, sarana prasarana dan tenaga pengajar yang berkualitas merupakan faktor-faktor yang berkaitan dengan jasa pendidikan. Lembaga pendidikan yang berkualitas merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi *outcome* siswa suatu lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan memberikan pelayanan jasa pendidikan yang berkualitas dapat dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan jenjang pendidikan menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu agar siswa mampu bersaing di dunia kerja dalam era globalisasi saat ini. Banyaknya SMK yang didirikan dapat menimbulkan persaingan antar lembaga pendidikan sehingga lembaga pendidikan perlu meningkatkan kualitas sarana prasarana dan tenaga pengajarnya. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap *outcome* siswa SMK Negeri 1 Jember tahun ajaran 2011/2012 dan 2) mengkaji manakah diantara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang memiliki pengaruh dominan terhadap *outcome* siswa SMK Negeri 1 Jember tahun ajaran 2011/2012.

Jenis penelitian ini adalah penelitian inferensial. Tempat penelitian ditentukan dengan cara *Purposive Area* yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 Jember dan penentuan responden penelitian menggunakan *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya di uji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, efektifitas garis regresi, 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 $\hat{Y} = -2,448 + 0,240X_1 + 0,062X_2 + 0,202X_3 + 0,216X_4 + 0,242X_5 + e$ dengan R^2 (*R Square*) sebesar 0,724. Uji F diperoleh hasil f_{hitung} sebesar 49,284 dan f_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,311 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, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh terhadap *outcome* siswa SMK Negeri 1 Jember tahun ajaran 2011/2012. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 72,4%. Sedangkan secara parsial, dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan memiliki pengaruh sebesar bukti fisik 25,53%, kehandalan 7,38%, daya tanggap 10,52%, jaminan 11,14% dan empati 17,87%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan berpengaruh terhadap *outcome* siswa SMK Negeri 1 Jember tahun ajaran 2011/2012 sebesar 72,4% dan 2) bukti fisik memiliki pengaruh dominan terhadap *outcome* siswa SMK Negeri 1 Jember tahun ajaran 2011/2012 sebesar 25,53%.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan terhadap *Outcome* Siswa SMK Negeri 1 Jember Tahun Ajaran 2011/2012”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi 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. Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum. 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. Dra. Sri Wahyuni, M. Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Drs. Bambang Suyadi, M. Si dan Drs. Djoko Widodo, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam bimbingan sejak awal hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Kepala SMK Negeri 1 Jember yang telah memberikan izin penelitian;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu 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, Juni 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	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DENAH SEKOLAH	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa	8
2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan	11
2.4 Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan	12
2.4.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	12
2.4.2 Keandalan (<i>Reability</i>)	14
2.4.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	17
2.4.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	18
2.4.5 Empati (<i>Empathy</i>)	19
2.5 Outcome Siswa	20

2.6 Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap	
<i>Outcome</i> Siswa	22
2.7 Kerangka Berfikir Penelitian	24
2.8 Hipotesis Penelitian	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.2.1 Variabel Bebas (X)	26
3.2.2 Variabel Terikat (Y)	28
3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi Penelitian	29
3.4.2 Sampel Penelitian	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Pengolahan Data	35
3.7.1 Editing	35
3.7.2 Skoring	35
3.7.3 Tabulasi	36
3.8 Teknik Pengukuran Data	36
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.9.1 Uji Validitas	36
3.9.2 Uji Reliabilitas	37
3.10 Metode Analisis Data	38
3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.10.2 Efektifitas Garis Regresi	39
3.10.3 Uji F	39
3.10.4 Uji t	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41

4.1 Data Pelengkap	41
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	41
4.1.2 Sejarah Singkat SMK Negeri 1 Jember	41
4.1.3 Struktur Organisasi	42
4.1.4 Guru dan Karyawan SMK Negeri 1 Jember	43
4.1.5 Visi dan Misi SMK Negeri 1 Jember	45
4.1.6 Kondisi Fisik SMK Negeri 1 Jember	45
4.2 Data Utama	48
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Analisis Data	51
4.4.1 Analisis Inferensial	51
4.4.1.1 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.4.1.2 Efektifitas Garis Regresi	53
4.4.1.3 Uji F	55
4.4.1.4 Uji t	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB 5. PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	75
DAFTAR BACAAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	24
3.1 Data Siswa Kelas X dan XI SMK Negeri 1 Jember	29
3.2 Populasi dan Sampel Siswa Kelas X dan XI SMK Negeri 1 Jember	32
4.1 Jumlah Guru SMK Negeri 1 Jember menurut ijazah	44
4.2 Jumlah Karyawan SMK Negeri 1 Jember menurut ijazah	44
4.3 Jumlah Guru Sertifikasi SMK Negeri 1 Jember	44
4.4 Jumlah Responden Menurut Kelas	48
4.5 Jumlah Responden Menurut Jurusan	48
4.6 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	49
4.7 Hasil Uji Validitas Data	49
4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reabilitas Instrumen	51
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	51
4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.17 Hasil Analisis Determinasi Berganda	53
4.18 Hasil Analisis Determinasi Parsial	54
4.19 Hasil Analisis Uji F	55
4.20 Hasil Analisis Uji t	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. MATRIK PENELITIAN	69
B. TUNTUNAN PENELITIAN	71
C. KUESIONER PENELITIAN	72
D. TUNTUNAN WAWANCARA	82
E. TRANSKIP HASIL WAWANCARA	83
F. REKAPITULASI HASIL PENELITIAN	87
G. REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	94
H. DATA RESPONDEN PENELITIAN	96
I. CORRELATION	99
J. DAFTAR NAMA GURU	106
K. SURAT IZIN OBSERVASI	111
L. SURAT IZIN PENELITIAN DARI BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN LINMAS	112
M. SURAT IZIN PENELITIAN DARI DINAS PENDIDIKAN	113
N. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	114
O. HASIL ANGKET	115
P. TABEL PRODUCT MOMENT	142
Q. TABEL F	143
R. TABEL t	146
S. DOKUMENTASI	159
T. LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI	152

DENAH SMK NEGERI 1 JEMBER



Sumber: SMK Negeri 1 Jember