

## **Analisa Kepuasan Siswa: Peran Kualitas Pelayanan Sekolah (Studi Pada Kelas X SMK Negeri 1 Pontianak)**

ERNA DWIASTUTI

DWIYADI SURYA WARDANA

**Jurusan Manajemen STIE Boedi Oetomo**

**Jl. Ampera No.GG 1-2, Sungai Bangkong, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78116**

**Email : vcosjak@gmail.com**

**Diterima 4 September 2018; disetujui 18 September 2018**

***Abstract:** The aim of this research is to know the influence of dimensions of service quality schools namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy against student satisfaction (study on class X SMK Negeri Pontianak) 1. This research was conducted at SMK Negeri 1 the Pontianak and take grade X as respondents. The population of this research that is 449 students with a total sample of 67 students. Data collected through questionnaire and analyzed with multiple regression method. The results showed that only tangibles and assurance that influence significantly to student satisfaction. Thus, SMK Negeri 1 can improve the tangibles (physical evidence) aspect of the schools such as equipment, school supplies, and the added convenience of classes and can improve the assurance (assurance) student perceived as increase the ability of teachers and student employees in the trial.*

***Keywords:** Quality Of Service Schools, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Student Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Industri jasa saat ini memegang peranan penting dalam perekonomian. Pesatnya industri jasa akan diikuti dengan persaingan yang ketat di antara para pemain dalam industri ini. Salah satunya adalah jasa pendidikan. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Pontianak adalah salah satu instansi pendidikan di kota Pontianak yang berada di bawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat. Program-program keahlian di sekolah ini diantaranya Akuntansi, Administrasi Perkantoran, Pemasaran, dan Usaha Jasa Pariwisata. Fasilitas-fasilitas yang mendukung berbagai kegiatan akademik di SMK Negeri 1 Pontianak yaitu Unit Kesehatan Sekolah (UKS), kantin, perpustakaan, lab. komputer, ruang praktek Akuntansi, ruang praktek Administrasi Perkantoran, ruang praktek Pemasaran, dan ruang praktek Usaha

Jasa Pariwisata. Meskipun SMK Negeri 1 Pontianak memiliki status sebagai sekolah negeri, namun tidak berarti sekolah boleh mengabaikan kepuasan siswa. Kepuasan siswa menjadi sebuah tolok ukur yang penting bagi keberhasilan industri jasa sekolah, terutama dengan adanya regulasi dari Negara terkait akreditasi sekolah.

Anggraini, Wahyuni, & Totalia (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sekolah dapat diukur dengan pendekatan kualitas pelayanan jasa. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan Zeithmal, Berry, & Parasuraman yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Model SERVQUAL terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Model inilah yang akan dipakai dalam penelitian ini karena dianggap mampu

memberikan model prediksi yang terbaik terhadap kualitas pelayanan jasa sekolah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), terhadap kualitas pelayanan jasa pada SMK Negeri 1 Pontianak.

**TINJAUAN TEORETIS**

Sinaga (2010), mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Anggraini et al. (2016), mengatakan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakan.

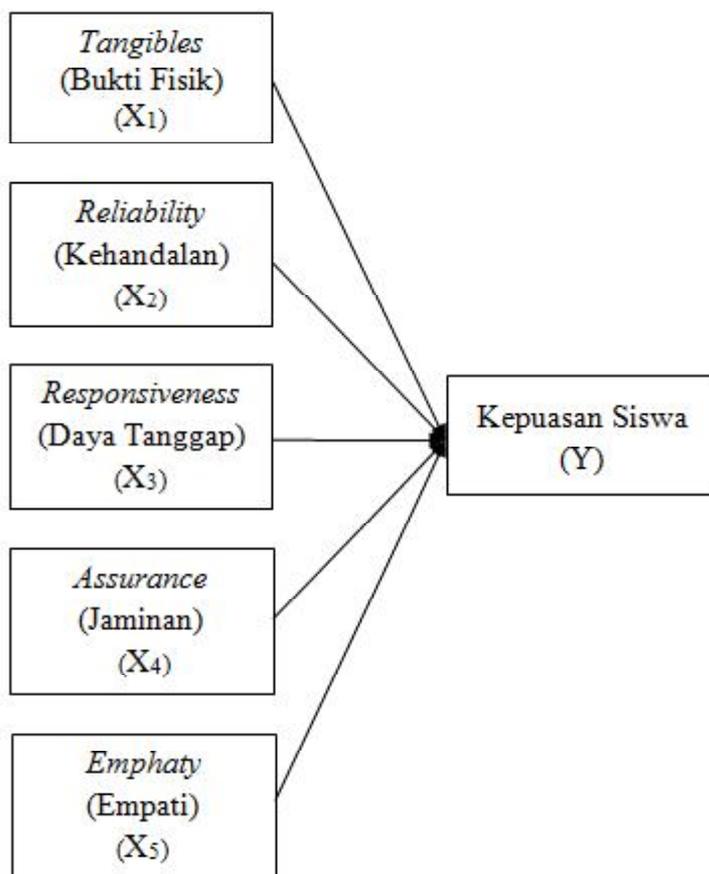
*Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan,

representasi fisik dari jasa (Parasuraman, et al., 1985) dalam Tjiptono (1996). *Reliability*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Parasuraman, et al., 1988) dalam Tjiptono (2014). *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (Parasuraman, et al., 1988) dalam Tjiptono (2014). Sianturi & Anwar (2017), *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen atau calon konsumen. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Parasuraman, et al., 1988) dalam Tjiptono (2014).

Anggraini et al. (2016), menyebutkan bahwa mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan. Anggraini et al.

**Gambar 1**

**Kerangka Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Pada Kelas X SMK Negeri 1 Pontianak)**



(2016) mengutip dari Nasution (2005) bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri apakah dapat memenuhi tingkat keinginan itu sendiri, hasrat, dan tujuan pelanggan.

### HIPOTESIS

- H1:** Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan sekolah tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).
- H2:** Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan sekolah reliability (kehandalan) terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).
- H3:** Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan sekolah responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).
- H4:** Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan sekolah assurance (jaminan) terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).
- H5:** Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan sekolah Empathy (empati) terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).

### METODE PENELITIAN

**Lokasi Penelitian.** Penelitian dilakukan di SMK Negeri 1 Pontianak yang beralamat di Jl. Danau Sentarum Pontianak, Sungai Bangkong, Pontianak Kota, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat dengan target yaitu siswa kelas X SMK Negeri 1 Pontianak.

**Variabel Penelitian.** Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variabel independent dalam penelitian ini adalah *Tangibles* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ).

**Populasi dan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini adalah 449 siswa SMK Negeri 1 Pontianak kelas X dengan sampel sebanyak 67 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang di sebar ke sampel yang berjumlah 67 siswa kelas X SMK Negeri 1 Pontianak.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

**Uji Regresi.** Sebelum melakukan uji Regresi dilakukan pengujian instrument penelitian dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan

**Tabel 1**  
**Hasil Output SPSS**

#### Uji Regresi Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,268	,279		4,538	,000
Tangibles (bukti fisik)	,141	,070	,218	2,013	,048
Responsiveness (daya tanggap)	,083	,084	,114	,986	,328
Assurance (jaminan)	,255	,096	,349	2,665	,010
Empathy (empati)	,168	,106	,221	1,580	,119

a. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

**Tabel 2**  
**Hasil Output SPSS Nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740 <sup>a</sup>	,547	,518	,44460

a. Predictors: (Constant), Empathy (empati), Tangibles (bukti fisik), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan)

hasil uji reliabilitas dan validitas, variabel *Reliability* (kehandalan) harus dikeluarkan dari model karena tidak reliable. Sehingga hanya empat (4) variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan demikian pengujian hipotesis 2 pun akan dihilangkan.

Hasil uji regresi tampak dalam tabel 1. Berdasarkan tabel 1 dapat disusun rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,268 + 0,141 X_1 + 0,083 X_2 + 0,255 X_3 + 0,168 X_4$$

Rumus regresi tersebut mengandung arti sebagai berikut: Konstanta sebesar 1,268 berarti bahwa nilai kepuasan siswa tanpa dipengaruhi variabel bebas adalah sebesar 1,268 satuan. Koefisien regresi variabel *Tangibles* (bukti fisik) sebesar 0,141 artinya bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel *Tangibles* (bukti fisik) dengan asumsi variabel independen (bebas) lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,141. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,083 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel *Responsiveness* (daya tanggap) dengan asumsi variabel independen (bebas) lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,083. Koefisien regresi variabel *Assurance* (jaminan) sebesar 0,255 berarti bahwa peningkatan satu satuan variabel *Assurance* (jaminan) dengan asumsi variabel independen (bebas) lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,255. Koefisien regresi variabel *Empathy* (empati) sebesar 0,168 berarti bahwa peningkatan satu satuan variabel *Empathy* (empati) dengan asumsi variabel independen (bebas) lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,168.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).** Berdasarkan tabel 2 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) di atas disimpulkan bahwa kepuasan siswa (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak) dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan sekolah yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sebesar 51,8 % diperoleh dari perhitungan *adjusted R square*. Sementara itu sisanya sebesar 48,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam

penelitian ini.

**Uji Hipotesis.** Dari hasil uji regresi linier berganda disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (bukti fisik) dan *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa karena memiliki nilai  $p$ -value  $< 0,05$ . Sedangkan variabel *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena memiliki nilai  $p$  value  $> 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis 1 dan 4 terbukti atau  $H_a$  dapat diterima, sedangkan hipotesis 3 dan 5 tidak terbukti atau tidak mampu menolak  $H_0$

## SIMPULAN

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan sekolah *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.
2. Dimensi kualitas pelayanan sekolah *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
3. Dimensi kualitas pelayanan sekolah *Assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.
4. Dimensi kualitas pelayanan sekolah *Empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

**Saran.** Berdasarkan kesimpulan yang diambil maka terdapat beberapa saran yang diberikan, diantaranya:

1. Bagi pihak sekolah dapat meningkatkan fasilitas sekolah dan memberikan rasa aman yang lebih baik, mengingat kedua variabel ini berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian untuk mendapatkan generalisasi yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M. (2011). Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus Pada SMK Nusantara Jl. Tarumanegara dalam No. 1 Ciputat). Skripsi. Retrieved December 14, 2013, from <http://repository.uinjkt.ac.id>

- Anggraini, M.D., Wahyuni, S., & Totalia, S.A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal*. Retrieved October 21, 2016, from <http://Jurnal.fkip.uns.ac.id/8305-17399-1-SM.pdf>
- Ardhana, O. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Skripsi. Retrieved February 8, 2017, from <http://Eprints.undip.ac.id/Skripsi.pdf>
- Azaria, S. (n.d.). Penulisan sumber kutipan dan daftar pustaka-library petra. Retrieved February 23, 2016, from [http://library.petra.ac.id/files/APA dan MLA edisi baru.pdf](http://library.petra.ac.id/files/APA_dan_MLA_edisi_baru.pdf)
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Retrieved April 01, 2017, from <http://Eprints.undip.ac.id/Skripsi/Skripsi.pdf>
- Kamilah, E.N. (2015). Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi. Retrieved August 14, 2017, from [http://repository.upi.edu/S\\_PEA\\_1005771\\_Appendix7.pdf](http://repository.upi.edu/S_PEA_1005771_Appendix7.pdf)
- Potabuga, R.A. (2014). Pengaruh Kompetensi Pedagogik Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Produktif 1 (Studi Kasus di Kelas Ak X SMK Negeri 1 Kota Gorontalo). Retrieved February 10, 2017, from <http://Eprints.ung.ac.id/2013-1-87203-911409006-bab3-31072013082927.pdf>
- Sianturi, E., & Anwar, A.N. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada SMP Beerseba Pekanbaru). Retrieved May 29, 2017, from <http://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/view/126-223-1-SM.pdf>
- Sinaga, H.H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan pada SMK Antonius Semarang. *Jurnal*. Retrieved October 24, 2016, from [http://eprints.undip.ac.id/Herwin\\_Hamonangan\\_Sinaga-01.pdf](http://eprints.undip.ac.id/Herwin_Hamonangan_Sinaga-01.pdf)
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Yudianto, A. & Trisnowati J. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri Kerjo Kabupaten Karanganyar. Retrieved March 03, 2017, from <http://ejurnal.net/Smoting/article/view/921-1398-1-PB.pdf>