

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI
JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar S.Bns



Disusun oleh :

Muhammad Luqman Nur Hakim

1905491

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

KAMPUS TASIKMALAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA**

Oleh

Muhammad Luqman Nur Hakim

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi Universitas
Pendidikan Kampus Tasikmalaya**

© Muhammad Luqman Nur Hakim 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

**Hak Cipta dilindungi undang-undang. Skripsi ini tidak boleh diperbanyak
seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya
tanpa ijin dari penulis**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Tasikmalaya, 18 Juli 2023
Disetujui dan Disahkan oleh,

Pembimbing I,



Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd.
NIP 920171219910820201

Pembimbing II,



Mira Nurfitriya, S.Pd., M.Sc.
NIP 920200119911219201

Diketahui,
Ketua Program Studi Kewirausahaan,



Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd.
NIP 920171219910820201

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta. Objek pada penelitian ini adalah SMK Pertiwi Jakarta yang berlokasi di Kota Jakarta. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini peserta didik kelas XI sejumlah 71 peserta didik dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu sampling jenuh. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian terdapat indikator dari kualitas pelayanan yang berada di bawah nilai tengah yaitu empati dan bukti fisik hasil tersebut membuat empati dan bukti fisik masuk ke dalam kriteria buruk. Adapun untuk keandalan, daya tanggap dan jaminan masuk ke dalam kriteria baik. Sedangkan untuk variabel kepuasan peserta didik terdapat indikator di bawah nilai tengah yaitu minat melanjutkan sekolah hasil tersebut membuat indikator tersebut masuk ke dalam kriteria buruk, Adapun untuk indikator kesesuaian harapan dan minat merekomendasikan sekolah masuk ke dalam kriteria baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik dengan nilai *R square* sebesar 25,1% dan sisanya sebesar 74,9% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kualitas produk, harga, emosi dan kemudahan akses. Diharapkan penelitian ini menjadi pertimbangan dan evaluasi agar meningkatkan indikator yang kurang baik dan faktor lainnya sehingga dapat menunjang kepuasan peserta didik.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta didik, Kualitas Pelayanan, SMK Pertiwi

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of the quality of educational services on student satisfaction at SMK Pertiwi Jakarta. The object of this study was Pertiwi Jakarta Vocational School located in the city of Jakarta. This research was conducted using quantitative methods with descriptive and verification approaches. Sources of data used in this study were primary data and secondary data. The population in this study was 71 students in class XI using a sampling technique, namely saturated sampling. Data analysis techniques in this study used the classical assumption test, simple linear regression test, hypothesis testing and coefficient of determination test. The results of the study showed that there are indicators of service quality that are below the median value, namely empathy and physical evidence. These results made empathy and physical evidence fall into the bad criteria. As for reliability, responsiveness and assurance, it was included in the good criteria. Whereas for the student satisfaction variable there was an indicator below the median value, namely the interest in continuing school, the result made the indicator fall into the bad criteria. As for the indicators of conformity of expectations and interest in recommending schools, it is included in the good criteria. This study concluded that service quality had a positive effect on student satisfaction with an R squared value of 25.1% and the remaining 74.9% was influenced by other variables that were not studied in this study. This research will be considered and evaluated in order to improve poor indicators and other factors so that it can support student satisfaction.

Keywords: *Pertiwi Vocational High School, Service Quality, Student Satisfaction,*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Kepuasan Peserta didik	6
2.1.1.1 Konsep Kepuasan.....	6
2.1.1.2 Definisi Kepuasan Peserta didik.....	6
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Peserta didik	7
2.1.1.4 Faktor Kepuasan Peserta didik	7
2.1.1.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Peserta didik	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.3 Indikator dalam Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.4 Faktor Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	19

3.1	Objek Penelitian	19
3.2	Metode dan Desain Penelitian	19
3.2.1	Metode Penelitian.....	19
3.2.2	Desain Penelitian	20
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.4	Sumber Data dan Alat Pengumpul Data.....	25
3.4.1	Sumber Data	25
3.4.2	Alat Pengumpul Data	26
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.5.1	Populasi	27
3.5.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5.3	Sampel.....	28
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.6.1	Uji Validitas.....	28
3.6.2	Uji Reliabilitas	29
3.7	Teknik Analisis Data	29
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	29
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	29
3.7.2.1	Uji Normalitas	30
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas	30
3.7.2.3	Uji Multikolinearitas	30
3.7.4	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	30
3.7.4.1	Uji Regresi Linear Sederhana	30
3.7.4.2	Uji Parsial (uji t).....	31
3.7.4.3	Uji Koefisien Determinasi.....	31
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Profil Sekolah.....	32
4.1.1	Gambaran Umum Organisasi.....	32
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	33
4.2.1	Uji Validitas.....	33
4.2.2	Uji Reliabilitas	34
4.3	Hasil Penelitian	35

4.3.1 Gambaran Umum Responden	35
4.3.1.1 Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
4.3.1.2 Gambaran Variabel Kepuasan Peserta Didik	36
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	37
4.3.2.1 Uji Normalitas	37
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	38
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	39
4.4 Uji Hipotesis.....	39
4.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana	39
4.4.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	40
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi.....	41
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik	42
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Implikasi.....	44
5.3 Rekomendasi.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	50
RIWAYAT HIDUP	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	17
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian	20
Gambar 4.1 Logo SMK Pertiwi Jakarta.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	33
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	37
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot	38
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Didik di SMK Pertiwi Periode 2019-2022.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skala Penelitian	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	35
Tabel 4.4 Skor Dimensi Variabel X Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.6 Skor Dimensi Variabel Y Kepuasan Peserta Didik	36
Tabel 4.6 Hasil Kolmogorov Smirnov	38
Tabel 4.7 Hasil Multikolinearitas	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	39
Tabel 4.9 Hasil Uji T	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	55
Lampiran 3 Hasil dan Data Statistik.....	69
Lampiran 4 Foto Pelaksanaan Penelitian.....	62

DAFTAR PUSTAKA

- Abiodun, W., & Bamiro, T. O. (2022). Service quality of teaching vocational education and training (TVET) and student's satisfaction in Nigeria. *Journal of Pedagogy and Education Science*, 2(01), 10–25.
- Ainna, N., Eko Pramono, S., & Subagyo, S. (2016). Educational management siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. *Journal of Educational Management*, 5(2), 156–162.
- 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 Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 1-24.
- Anwar, G., & Shukur, I. (2015). The impact of service quality dimensions on students' satisfaction. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 1(3), 76-88.
- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan belanja busana secara daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 10(2), 92-102.
- Bayu, K., & Habibah, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1). 63-71
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 2(1), 49-58.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM. SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.

- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18(1), 1–8.
- Haryanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1260-1274.
- Hidayana, A. F. (2021). Pengaruh kelengkapan fasilitas belajar terhadap hasil belajar matematika siswa kelas V Mi Nurul Ulum Madiun. *Jurnal Paradigma*, 11(1), 187-201.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer service excellent*. Raja Grafindo
- Khadijah, S., Indrawati, H., & Suarman. (2017). Analisis minat peserta didik untuk melanjutkan pendidikan tinggi. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 26(2), 178-188.
- Khusaeni, A. (2016). Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan siswa dan loyalitas siswa (Studi empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 657-666.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Novrianda, H. (2018). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Performance: Jurnal Personalita, Financial, Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi*, 25(2), 28-35.
- Nuryanto, J. (2013). Kualitas layanan dan positive word of mouth. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 15(1), 148–154.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pribadi, G. (2022). Service quality sebagai pengukuran kepuasan siswa dan orang tua / wali murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(01), 22–28.

- Rita, R., & Oktavianti, O. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre Batam. *BENING*, 2(1), 1-30.
- Rustam, R., & Kamaruzzaman, K. (2021). Analisis minat peserta didik melanjutkan pendidikan tinggi di masa pandemic se Kalimantan Barat. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 6(2), 82-94.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education : Model, teknik, dan implementasinya*. IRCiSoD
- Samal, A. L., Mokodompit, N. F., & Jafar, G. F. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Swasta Islam Kota Manado. *Journal of Islamic Education Leadership*, 2(1), 1–15.
- Sari, D. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar (Studi pada LBB Ganesha Operation cabang Gayungsari Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(3), 1-11.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan pengembangan SDM : Untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*. Refika Aditama
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis*. Salemba Empat
- Setiorini, H., Adrian, F., & Hayati, Y. H. (2019). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi. *Journal of Manajemen*, 1(1), 1– 13.
- Sibai, M. T., Jr, B. B., & Rosa, R. (2021). Service quality and student satisfaction using servqual model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51–58.
- Studies, S., & Bilgiler, S. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Sulhak, S., Firdaus, M., & Agustin, H. P. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 23–35.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Bayumedia.

Tjiptono, F., & Gregious, C. (2005). *Service quality dan satisfaction*. Andi Offset.

Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2019). Citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.