

**243/UN40.A7.D1/PI/2020**

**PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11  
BANDUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

**Siti Nurani**

**1305123**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

Siti Nurani, 2020

*PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11  
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

# **PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

Oleh :

**Siti Nurani**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk salah satu syarat  
memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis

©Siti Nurani

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto copy atau cara lainnya tanpa ijin penulis.

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SITI NURANI

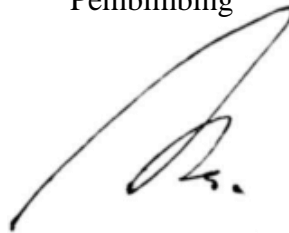
1305123

## PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 16 Agustus 2020

Pembimbing

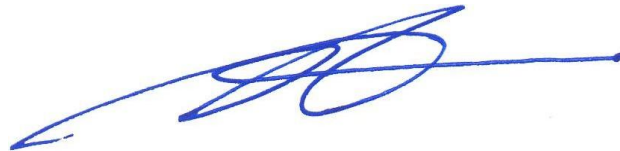


Dr. Rasto, M.Pd.

NIP. 197207112001121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197406272001121001

## **BERITA ACARA**

Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/tanggal : Selasa, 25 Agustus 2020

Waktu : 09.00 s.d selesai

Tempat : online meeting room ( menggunakan aplikasi zoom  
meeting)

Penguji :

Penguji 1 : Dr. Budi Santoso, M.Si.

Penguji 2 : Drs. H. Alit Sarino, M.Si.

Penguji 3 : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bandung, 16 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Siti Nurani  
1305123

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

Oleh:  
**Siti Nurani**  
**1305123**

Skripsi ini dibimbing oleh:  
**Dr. Rasto, M.Pd.**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survey kepuasan siswa tahun ajaran 2014/2015 dan tahun ajaran 2019/2020. Fokus kajian diarahkan pada faktor fokus pada pelanggan yang merupakan salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001/2015 yang diimplementasikan di SMK Negeri 11 Bandung yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat fokus pada pelanggan dan tingkat kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket kepada responden (siswa) yang berjumlah 95 orang di SMK Negeri 11 Bandung.

Dari hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa tingkat fokus pada pelanggan serta tingkat kepuasan siswa berada pada tingkat sangat rendah. Hasil analisis dari berbagai uji pada penelitian ini diperoleh data bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** fokus pada pelanggan, kepuasan siswa.

**ABSTRACT**  
**THE EFFECT OF CUSTOMER FOCUS TO STUDENTS' SATISFACTION**  
**IN SMK NEGERI 11 BANDUNG**

By:  
**Siti Nurani**  
**1305123**

*This thesis is guided by:*  
**Dr. Rasto, M.Pd.**

*The issue became a study in this research is that students' satisfaction in SMK Negeri 11 Bandung is not optimal. This can be seen from the results of the students' satisfaction survey in 2014/2015 and 2019/2020. The focus of the study is directed at the customer focus factors' which is one of the Quality Management System principles ISO 9001/2015 implemented at SMK Negeri 11 Bandung which is believed to have an effect on student satisfaction.*

*The purpose of this study was to obtain an overview of the level of customer focus and the level of students' satisfaction in SMK Negeri 11 Bandung. The research method used in this research is descriptive and verificative methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to respondents (students), amounting to 95 people at SMK Negeri 11 Bandung.*

*From the research results, it was found that the level of customer focus and the level of students' satisfaction was at a very low level. The results of the analysis of various tests in this study obtained data that the customer focus has an effect on student satisfaction.*

**Keywords:** *customer focus, students' satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini berjudul Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 11 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran fokus pada pelanggan, gambaran kepuasan siswa serta adakah pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, baik dari segi isi maupun dari segi bahasa, karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Penulis banyak menemui kesulitan mulai dari penelitian, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, MP., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan arahan, motivasi serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Bapak Drs. Rasto, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi atas segala keikhlasan, kesabaran dan ketelitian dalam



membimbing serta memberikan pengarahannya, kemudahan, kelancaran dan do'a, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang selalu memberikan dukungan dan ketulusan dalam memberikan ilmu kepada penulis.

Kepala Kepala Sekolah SMK Negeri 11 Bandung beserta staf, guru dan warga sekolah yang telah bersedia membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 11 Bandung.

Orangtua yang telah sangat berjasa membimbing dan tetap setia mengiringi setiap jalan yang penulis lalui hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat-sahabat terbaik dan teman-teman seperjuangan Pendidikan Manajemen Perkantoran 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang memberikan banyak masukan serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu semoga diberi kebahagiaan dan rahmat yang berlimpah oleh Allah SWT. Aamiin ya Robbal Alamin.

Bandung, 16 Agustus 2020

Penulis

Siti Nurani

1305123

## DAFTAR ISI

Hak Cipta .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
BERITA ACARA .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Sistem Manajemen Mutu/Quality Management System (QMS) ISO 9001 .....	8
2.1.2. Fokus pada Pelanggan ( <i>Customer Focus</i> ).....	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan (Siswa) .....	15
2.1.4. Pengaruh Implementasi Fokus pada Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa .....	18
2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
2.3. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....	27
3.1. Objek Penelitian .....	27
3.2. Desain Penelitian.....	27
3.2.1. Metode Penelitian .....	27
3.2.2. Variabel dan Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35

3.2.4. Sumber Data.....	37
3.2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	38
3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian .....	38
3.2.7. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	43
3.2.8. Teknik Analisis Data.....	48
3.2.9. Pengujian Hipotesis.....	53
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	55
4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
4.1.2. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	60
4.1.3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Rekomendasi .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 1. temuan data awal.....</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran 2 angket penelitian .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 3 hasil penelitian .....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran 4 konversi data ordina ke data interval.....</b>	<b>94</b>
<b>Lampiran 5. Uji Validitas.....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 6. Uji reliabilitas.....</b>	<b>105</b>
<b>Lampiran 7 uji normalitas .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data ketidaktercapaian kepuasan siswa tahun ajaran 2014/2015 .....	3
Tabel 2 Data ketidaktercapaian kepuasan pelanggan tahun ajaran 2019/2020.....	3
Tabel 3 Pelanggan pendidikan .....	15
Tabel 4 Perasional variabel fokus pada pelanggan .....	29
Tabel 5 Operasional variabel kepuasan siswa.....	32
Tabel 6. Jumlah siswa SMKN 11 Bandung tahun ajaran 2019/2020 .....	35
Tabel 7 pengambilan sampel penelitian.....	37
Tabel 8 Uji Validitas X .....	40
Tabel 9 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas .....	43
Tabel 10 Model Tabel Uji Barlett .....	45
Tabel 11 Pembobotan untuk Koding .....	48
Tabel 12 Rekapitulasi Bulir setiap Variabel .....	49
Tabel 13 Distribusi frekuensi .....	50
Tabel 14 penafsiran variabel .....	51
Tabel 15 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi .....	54
Tabel 16 distribusi frekuensi.....	55
Tabel 17 Distribusi Frekuensi .....	56
Tabel 18 Rata-rata Kecenderungan variabel X .....	57
Tabel 19 hasil uji normalitas .....	60
Tabel 20 hasil uji homogenitas .....	61
Tabel 21 koefisien determinansi .....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Perbandinga prinsip mutu antara ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2008 11

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Hierarki institusi terbalik .....	6
Bagan 2 Kerangka Pemikiran.....	24
Bagan 3 hubungan kausalitas .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. temuan data awal .....	70
Lampiran 2 angket penelitian .....	84
Lampiran 3 hasil penelitian .....	89
Lampiran 4 konversi data ordina ke data interval .....	94
Lampiran 5. Uji Validitas.....	99
Lampiran 6. Uji reliabilitas .....	105
Lampiran 7 uji normalitas .....	111
Lampiran 8. Uji Homogenitas.....	114
Lampiran 9. Uji linieritas .....	116
Lampiran 10. Uji t.....	117
Lampiran 11. Hasil hitung analysis toolpack excel.....	118
Lampiran 12. Koefisien determinasi .....	119

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdurahman, M., dkk. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ali Mohammad. (2010) *Metodologi Dan Aplikasi Riset Pendidikan*, Pustaka Cendekia Utama, Bandung
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daft, R.L. (2012). *Management*. Canada: Nelson Education, Ltd.
- Gasperz, Vincent. (2002). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hoyle, David. (2001). *ISO 9000 Quality System Handbook*. Woburn: Read Educational and Professional Publishing Ltd.
- Juran dan Godfrey. (1998). *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip.(2002) *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta:PT. Prenhalindo.
- Nasution, M.N (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : PT Ghalia Indonesia.
- Sallis, Edward. (2012.) *Total Quality Management in Education*. (alih Bahasa Ali Riyadi). Jogjakarta:IRCiSoD
- Suryabrata, S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Tji ptono & Diana.(2003). *TQM- Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.



**Jurnal :**

- Ariyani, E Septi. (2015). Penerapan System Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SD IT BIAS Assalam Kota Tegal. *Journal of Elementary Education*. 4, (1), 7-12.
- Cai, shaohan. (2009). The Importance of Customer Focus for Organizational Performance: a Study of Chinese Companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 24, (4), hlm. 369-379.
- Cwiek, J. Michalska. (2009). The Quality Management System In Education-Implementation And Certification. *Journal of Achievement in Materials and Manufacturing Engineering*. 37, (2), 743-750.
- Dobrzanski dan Roszak. (2007). Quality management in University Education. *Journal of Achievement in Materials and Manufacturing Engineering*. 24, (2), 223-226.
- Goetsch, DL dan Davis. (1994). Introduction to Total quality: Quality, productivity, competitiveness. Englewood, cliffs, N.J.: Prentice Hall international, Inc.
- Goldberg dan Cole. (2002). Quality Management In Education: Building Excellence and Equity in Student Performance. *QMJ*. 9, (4) 8-22.
- Huff, A., Transfield, D., & Van Aken, J.E. (2006). Management As A Design Science Mindful Of Art And Surprise. *Journal Of Management Inquiry*. 15(4), hlm. 413-424.
- Ijaz, A. Dkk. (2011). An Empirical Model Of Student Satisfactin: Case Of Pakistani Public Sector Business Schools. *Journal Of Quality And Technology Management*. 7(2), hlm. 91-144.
- International Standard Organization. 2000. *Quality Management System-Requirements*. Geneva: ISO 9001:2000.
- ISO(2015). *Quality management principles*. Geneva: iso.org
- ISO. (2001). *Quality Management System ISO 9000:2000*, , [online]http://www.iso.org.
- Mahmood, Z., Basharat, M., & Bashri,Z. (2012). Review Of Classical Management Theories. *International Journal Of Social Sciences And Education*. 2(1), hlm. 512-522.
- 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), hlm. 12-40.
- Poniman, B dan Kusmardi. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten. *Jurnal Pendidikan STIE AUB Surakarta*.

Sugian, Syahu. (2015). 7 prinsip manajemen mutu-ISO 9001 2015. *Manajemen Modern dan Kesehatan Masyarakat*. [www.itokindo.org](http://www.itokindo.org).

Tanpa Nama, (2013). *Understanding and Improving Customer Focus*. 3rdView Consulting.

Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program SMART Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. 1, 1-19.

**Skripsi/Tesis/Desertasi :**

- Istiqomah, Mirna. (2013). *Pengaruh Customer Focus Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muallamat Indonesia*. Tbk Cabang Bogor. Skripsi pada Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor: tidak diterbitkan.
- Putri, Aulia.(2016).*Studi komparasi implemetasi soft total quality management pada sekolah menengah atas dan sekolah menengah kejuruan negeri di kota bandung*. Skripsi pada Departemet Adminsitrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung : tidak diterbitkan.
- Rinala, I Nyoman, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan. 4, 1-12.
- Riski, Erlisa dwi. (2015). *Studi Komparatif Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat Iso Dan Tidka Bersertifikat Iso Di Kota Cirebon*. Skripsi pada Departemen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung : tidak diterbitkan.
- Rustami, Anggi.(2016).*Pengaruh Kulaitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia*. Skripsi pada Departemen Administrasi Pendidikan. Bandung: tidak diterbitkan.
- Supriyadi dan Sumarjo. (2012). *Pengaruh Penerapan System Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru Di SMK Negeri 1 Sedayu Bantul*. Skripsi pada Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan UNY Yogyakarta: tidak diterbitkan