

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu tempat pendidikan yang umum digunakan oleh setiap orang. Pada saat sekarang ini sekolah bukan hanya memberikan pelayanan berupa pendidikan saja, tetapi juga bersaing untuk memberikan pelayanan yang lebih dari sekolah-sekolah lain. Hal ini bertujuan agar sekolah tersebut akan lebih diminati oleh masyarakat karena kelebihan-kelebihannya serta untuk meningkatkan image sekolah tersebut. Sebagai contoh, sekolah yang memiliki sarana dan prasarana yang lebih lengkap dari sekolah yang lain lebih diminati daripada sekolah yang memiliki sarana dan prasarana kurang lengkap atau sekolah yang letaknya strategis dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum juga lebih diminati. Untuk itu, sekolah-sekolah perlu menyampaikan informasi mengenai keunggulan-keunggulan yang mereka punyai agar dikenal dan diketahui oleh masyarakat luas. Terutama dengan informasi yang cepat, tepat dan akurat dimana melibatkan banyak data dan pengolahan. Jika semua itu dikerjakan secara manual, maka memerlukan waktu yang relatif lebih lama dengan tingkat akurasi yang rendah.

Oleh karena itu, demi perbaikan kinerja pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan informasi diperlukan suatu sistem terintegrasi yang mampu memberikan jawaban atas kebutuhan user secara realtime dengan waktu tanggap (respon time) yang relatif singkat yaitu dengan suatu sistem komputerisasi dengan mengacu pada pengolahan data berbasis teknologi informasi.

Perkembangan dunia pendidikan saat ini dengan semakin bertambahnya sekolah baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di Kota Medan, menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dalam dunia pendidikan terkhusus dalam memberikan pelayanan pendidikan yang baik kepada siswa. Kompetisi dalam dunia pendidikan di Indonesia saat ini semakin besar, dimana disisi lainnya, perubahan faktor lingkungan yang cepat semakin mendukung kompetisi yang saat ini sedang terjadi, baik kompetisi tersebut bersifat lokal maupun global.

Pada saat ini, setiap orang dapat dengan mudah menemui sekolah-sekolah karena banyaknya lembaga pendidikan atau sekolah yang didirikan, mulai dari kota hingga pelosok desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan. Kebutuhan masyarakat akan pendidikan disebabkan oleh faktor globalisasi yang menuntut setiap orang untuk membekali diri dengan berbagai keterampilan supaya mampu bertahan dalam persaingan yang kian tajam disegala bidang kehidupan. Disisi lainnya, sekolah juga dituntut untuk menggali dan meningkatkan kualitas segala aspek pelayanan pendidikan yang prima sehingga akan memberikan dampak positif pada peningkatan citra sekolah tersebut, namun sebaliknya pelayanan pendidikan yang buruk akan menurunkan citra sekolah itu sendiri.

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat diwajibkan oleh setiap pemerintah di negara manapun termasuk di Indonesia. Banyak sekali manfaat yang kita dapat dari dunia pendidikan salah satunya adalah meningkatnya ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi penerus bangsa yang membanggakan dengan berbagai kemampuan dan keahliannya. Hal ini adalah salah satu hal yang penting dan merupakan tujuan serta manfaat utama dari pendidikan.

Di Indonesia sendiri sudah ada undang-undang yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaannya, yaitu dengan menggerakkan aturan wajib belajar 9 tahun dimana semua anak harus mengikuti kegiatan pembelajaran mulai dari Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun hingga Sekolah Menengah Pertama (SMP) selama 3 tahun. Namun pada kenyataannya tidak semua siswa dapat mengikuti pembelajaran diantaranya, faktor kemampuan anak tersebut, faktor guru yang mengajar di kelasnya, faktor lingkungan sekolahnya, dan lain-lain. Hal inilah yang dijadikan peluang untuk lembaga-lembaga pendidikan diluar sekolah untuk membantu siswa agar lebih dapat memahami pembelajarannya.

Dalam lembaga pendidikan bimbingan belajar terdapat 2 jenis metode yang berbeda yang dapat dipilih oleh siswa untuk memenuhi kebutuhan perkembangan dan potensi tersebut. Metode bimbingan belajar yaitu melalui lembaga pendidikan bimbingan belajar di dalam kelas dan lembaga pendidikan bimbingan belajar di

dalam kelas, metode belajar yang digunakan adalah klasikal, dengan jumlah anak yang dibatasi, dengan materi pelajaran yang sudah disiapkan oleh lembaga bimbingan belajar tersebut. Sementara pada lembaga pendidikan bimbingan privat, materi pelajaran yang diberikan lebih tergantung kepada kebutuhan anak. Jumlah anak yang mengikuti lembaga pendidikan bimbingan belajar privat biasanya hanya berjumlah 1-5 orang anak saja.

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya. Salah satu yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar yaitu faktor kualitas pelayanan yang **pertama** proses pembelajaran yang harus berjalan dengan efektif karena proses pembelajaran di lembaga pendidikan bimbingan belajar berbeda dengan proses pembelajaran yang ada di sekolah jadi proses pembelajaran ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. selanjutnya **kedua** tenaga Sumber Daya Manusia untuk pengajar yang harus sesuai dengan kualifikasi pengajaran dan sesuai kebutuhan banyaknya anggota kelas yang tersedia agar pengajar dapat menjalankan tugasnya dengan kompeten. Selanjutnya **ketiga** fasilitas yang harus memadai seperti ruangan, sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan para siswa karena fasilitas juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan siswa. dan **keempat** kualitas pelayanan yang harus berjalan dengan baik sehingga dapat membuat para siswa merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Orang tua akan memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar yang kualitas pelayanannya baik dan sesuai untuk kebutuhan anaknya karena bentuk pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam bimbingan belajar. “Pendapat Parasuraman mengemukakan lima dimensi pokok kualitas jasa, yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empati* (empathy).

Tabel 1.1
REKAP SISWA KELAS XII SMK SWASTA JAMBI MEDAN
TAHUN PELAJARAN 2019/2020

N0	KELAS	P	L	JUMLAH	JUMLAH PERJURUSAN
1	XII AKL	35	5	40	40
2	XII OTKP 1	31	4	35	68
3	XII OTKP 2	30	3	33	
4	XII BDP	22	10	32	32
5	XII TKJ 1	13	30	43	79
6	XII TKJ 2	18	18	36	
JUMLAH SISWA		149	70	219	219

Sumber : Dari SMK Swasta Jambi Medan (Diolah oleh peneliti)

Keterangan : P = 149 siswa

L = 70 siswa

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rekap siswa kelas XII pada SMK Swasta Jambi Medan tahun ajaran 2019/2020. Kelas XII AKL (Akutansi Keuangan dan Lembaga) pada tahun ajaran 2019/2020 memiliki jumlah siswa sebanyak 40 , yang terdiri dari 35 perempuan dan 5 laki-laki. Jurusan ini lebih diminati oleh perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

Kelas XII OTKP 1 (Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran) pada tahun ajaran 2019/2020 memiliki jumlah siswa sebanyak 35, yang terdiri dari 31 perempuan dan 4 laki-laki. Jurusan ini tidak jauh beda dengan jurusan AKL karena kedua jurusan tersebut lebih banyak diminati oleh perempuan.

Kelas XII OTKP 2 (Otomatisasi dan Tata Kelolah Perkantoran) pada tahun ajaran 2019/2020 memiliki jumlah siswa sebanyak 33, yang terdiri dari 30 perempuan dan 3 laki-laki. Dalam jurusan ini lebih banyak perempuan dari pada

laki-laki. Dengan demikian, jumlah siswa OTKP yang terdiri dari 2 kelas adalah 61 OTKP perempuan dan 7 orang lelaki.

Selanjutnya Kelas XII BDP (Bisnis Daring dan Pemasaran) pada tahun ajaran 2019/2020 memiliki jumlah siswa sebanyak 32, yang terdiri dari 22 perempuan dan 10 laki-laki. Dalam jurusan ini sama dengan jurusan-jurusan sebelumnya sama-sama diminati oleh kaum perempuan.

Kemudian Kelas XII TKJ 1(Teknik Komputer Jaringan) pada tahun ajaran 2019/2020 memiliki jumlah siswa sebanyak 43, yang terdiri dari 13 perempuan dan 30 laki-laki. Dalam jurusan ini lebih banyak diminati oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan. Masih dalam jurusan yang sama tapi dalam kelas terdapat 36 siswa, yang terdiri dari 18 perempuan dan 18 laki-laki. Dengan demikian dapat disebut bahwa dalam jurusan TKJ lebih diminati oleh laki-laki.

Dari hasil rekap siswa SMK Swasta Jambi Medan kelas XII tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 4 jurusan tersebut, secara keseluruhan memiliki jumlah 219 siswa, yang terdiri dari 149 siswa perempuan dan 70 siswa laki-laki. Jurusan AKL, OTKP, dan BDP lebih banyak diminati oleh perempuan setara jurusan TKJ lebih diminati laki-laki.

Peningkatan pelayanan jasa merupakan faktor yang sangat penting. Apabila bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan siswa terpenuhi. Penulis menggunakan instrumen *servqual* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry, dan Berry.*SERVQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa. Alasan pemilihan metode penelitian ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan.

Servqual dapat digunakan untuk melakukan *gap analysis* mengenai atribut pelayanan yang ada. Menurut Savas dalam Istantio (2011 : 124) : atribut pelayanan dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemauan/ kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki staf dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatikan pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.
5. *Empaty* (empati), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi.

Hal ini disebabkan karena pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar sehingga dapat menunjang keberhasilan siswa dalam belajar. Dengan demikian, keberhasilan siswa dalam belajar yang tercermin dalam prestasi siswa otomatis akan menunjukkan mutu suatu lembaga pendidikan.

Tabel : 1.2 Data Jumlah Siswa 4 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Siswa	Pertambahan Jumlah Siswa
1	2016/2017	517	-
2	2017/2018	604	87
3	2018/2019	676	72
4	2019/2020	721	45

Sumber : Dari SMK Swasta Jambi Medan (Diolah oleh peneliti)

Dari Tabel 1.2 dapat kita disimpulkan bahwa jumlah siswa tiap tahun mengalami peningkatan, tapi ada kecenderungan menurun jumlah siswa jadi berubah tahun dari tahun menyebabkan bahwa siswa SMK Swasta Jambi Medan ini juga merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan bagi siswa meningkat. Kualitas pelayanan meningkat siswa pun merasakan puas dengan pelayann yang ada dalam sekolah tersebut sehingga masyarakat setempat atau pun orang tua

siswa memberitahukan kepada orang tua lain agar anaknya di masukkan atau didaftarkan ke sekolah tersebut karna sekolah tersebut sudah layak dikatakan bagus.

Kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hal ini yang akan diteliti oleh peneliti di SMK Swasta Jambi Medan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK SWASTA JAMBI MEDAN.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang , maka dapatdirumuskan permasalahan dalam skripsi ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
2. Bagaimana pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
3. Bagaimana pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
4. Bagaimana pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
5. Bagaimana pengaruh *empaty* (empati) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
6. Bagaimana pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Jambi Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari:

1. Untuk mengetahui pengaruh tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
2. Untuk mengetahui pengaruh reliability (keandalan)kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
3. Untuk mengetahui pengaruh responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
4. Untuk mengetahui pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
5. Untuk mengetahui empathy (empati) terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan?
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Jambi Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman dan pemahaman khususnya mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada pelayanan SMK Swasta Jambi Medan. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan terioritis dalam kasus nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga berfugsi sebagai pembelajaran dan pegangan bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja nantinya.

2. Bagi pihak Sekolah SMK Swasta Jambi Medan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan sekolah pada umumnya dan

diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas ngajar mengajar para guru di SMK Swasta Jambi Medan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan Universitas HKBP Nommensen

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang penerapan jasa, pendidikan yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Jambi Medan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lain, yang ingin meneliti objek yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESISI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian dan Konsep Inti Pemasaran

Pemasaran merupakan sebuah faktor dalam siklus yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Sejak orang mengenal kegiatan pemasaran, telah banyak ahli mengemukakan definisi tentang pemasaran yang terlihat memiliki sedikit perbedaan tetapi memiliki arti yang sama yaitu mementingkan kepuasan para pelanggannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 5) mengemukakan: Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa dalam pemasaran terdapat beberapa komponen yang saling berhubungan. Terdapat dan pihak yang berinteraksi, juga terdapat waktu kebutuhan yang diperlukan masing-masing pihak. Dalam proses pemenuhan kebutuhan tersebut, terdapat satu pihak yang menciptakan suatu pemenuhan kebutuhan yang berupa barang atau jasa untuk ditawarkan kepada pihak lain yang disebut konsumen.

Dengan berpegang pada definisi diatas, dapat dipahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan

Secara umum, pendidikan merupakan suatu proses pembelajaran, pengetahuan, keterampilan, dan prosedur yang sistematis yang terorganisasi baik maupun manajerial yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama.

Menurut Basri (2013:13) dalam *Dictionary of Educatin*, makna *education* adalah kumpulan semua proses yang memungkinkan seseorang mengembangkan kemampuan, sikap, dan tingkah laku yang bernilai positif di dalam masyarakat. Basri, (2013 : 13) juga menyatakan bahwa proses pendidikan merupakan perjalanan yang tak pernah terhenti sepanjang hidup manusia dan merupakan hal yang sangat signifikan dalam kehidupan manusia.

Menurut Rosdiani, (2018 : 36) definisi pendidikan diantaranya:

1. Pendidikan ialah segala usaha orang dewasa dalam pergaulan dengan anak-anak untuk memimpin perkembangan jasmani dan rohaninya ke arah kedewasaan.
2. Pendidikan adalah proses pembentukakan kecakapan-kecakapan fundamental secara intelektual dan emosional ke arah alam dan sesama manusia.
3. Pendidikan ialah menentukan segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi - tingginya.

Dalam organisasi atau lembaga pendidikan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan khususnya siswa merupakan kunci untuk menjamin eksistensinya. Hal ini disebabkan karena lembaga pendidikan merupakan organisasi yang bergerak dibidang jasa sehingga pelayanan merupakan produk utama yang ditawarkan. Adanya pelayanan yang berkualitas tersebut disamping dapat memuaskan siswa juga dapat menarik banyak siswa atau peserta didik sebagai pelanggan lembaga pendidikan.

Kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan siswa, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara konsisten akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangkan siswa tersebut.

Kualitas selalu menjadi harapan dan impian bagi semua orang, baik konsumen maupun produsen. Pengertian kualitas dapat berbeda-beda bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Oleh karena itu, mendefinisikan kualitas dalam organisasi tertentu bukanlah hal yang mudah.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (siswa). Kualitas pelayanan berhubungan dengan produk, jasa, karyawan, proses pelayanan dan lingkungan dimana perusahaan tersebut berdiri.

Siswa tidak saja mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil akhirnya saja, melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyediaan yang dilakukan. Kriteria penentuan kualitas pelayanan tersebut akhirnya dikembalikan kepada siswa. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberian pelayanan itu dapat memenuhi harapan para siswa, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut menampilkan performanya. Pemberi pelayanan seharusnya mempunyai bagian pelayanan umum dalam organisasi, dengan harapan agar memungkinkan konsumen dapat menyampaikan keluhan untuk ditanggapi dengan baik. Hasil evaluasi dari tanggapan konsumen tersebut dapat berguna dalam memperbaiki pelayanan kepada konsumen (siswa).

2.2.1. Model Kualitas Pelayanan Pendidikan

Guru membentuk suatu harapan terhadap pelayanan berdasarkan pengalaman waktu yang lalu dari pengaruh kekuatan getok tular (*word of mouth*), pada dasarnya siswa mencoba untuk membandingkan pelayanan yang

dipersepsikan atau pelayanan yang diperoleh dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Bilamana kualitas pelayanan yang dipersepsikan atau yang diperoleh berada di bawah kualitas pelayanan yang diharapkan, maka siswa akan merasa kecewa. Bilamana kualitas pelayanan yang dipersepsikan sama atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang mereka harapkan.

2.2.2 Tujuan dan Fugsi Pelayanan Pendidikan

Menurut Mahmud, (2019:15) : lembaga-lembaga pendidikan sebagai tempat dimana praktik pendidikan dan khususnya pembelajaran diselenggarakan secara formal, pada umumnya akan memiliki visi, misi, dan tujuannya sendiri.

Tujuan pendidikan menurut Undang-undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam pasal 3 dituliskan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Menurut Kurniadin dan Machali (2012) sebagai mana dikutip oleh Mahmud, (2019:15): secara lebih teknis, tujuan dari manajemen pendidikan ini seperti dijelaskan, antara lain sebagai berikut:

1. Terwujudnya suasana belajar dan proses pembelajaran yang *aktif, inovatif, kreatif, efektif*, dan menyenangkan
2. Terciptannya peserta didik yang aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.
3. Terpenuhinya salah satu dari empati kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.
4. Tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efesien.
5. Terbekalinya tenaga kependidikan dengan teori tentang proses dan tugas administrasi pendidikan.
6. Teratasinya masalah mutu pendidikan.

7. Terciptanya perencanaan pendidikan yang merata, bermutu, relevan, dan akuntabel serta, meningkatnya citra pendidikan yang positif.

Menurut Mahmud, (2019:18) fungsi manajemen pendidikan tersebut adalah fungsi-fungsi manajemen pada umumnya, yakni: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*).

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan

Menurut Mukarom (2014:109) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlegkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi, misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olahraga, serta busana staf administrasi staf pengajar.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Misalnya mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penelitian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya, guru pembimbing mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berpikir dan kreativitsnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan santunan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Misalnya, seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun pejabat struktur harus benar-benar kompeten dibidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikannya positif di mata masyarakat.

5. *Emphaty* (Empati).

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal siswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para siswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan siswanya.

2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator pelayanan publik menurut Mukarom (2014:108), yaitu:

1. *Tangible*

- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan
- Penampilan menarik

2. *Reliability*

- Jujur dalam pelayanan
- Memberikan pelayanan tepat waktu

3. *Responsiveness*

- Kejelasan informasi
- Memiliki kesiapan untuk menanggapi permintaan.

4. *Assurance*

- Kompetensi
- Kesopanan

5. *Emphaty*

- Hubungan komunikasi yang baik
- Mengerti kebutuhan siswa

2.3. KepuasanSiswa

2.3.1 Pengertian KepuasanSiswa

Kepuasan berasal dari bahasa latin '*satits*' yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan.

Menurut Artikah (2013 : 41) seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia di definisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa.

Menurut Sopiatin (2010 : 33) mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Menurut Sopiatin (2010 : 34) Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, serta prestasi siswa yang rendah.

Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan guru selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa ataukah tidak.

Siswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umumnya yaitu:

1. Jika kinerja di bawah harapan, siswa akan merasa tidak puas
2. Jika kinerja sesuai harapan, siswa akan merasa puas

3. Apabila kinerja melampaui harapan, siswa akan merasa sangat puas, senang bahagia.

Berdasarkan definis diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap siswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Ismail, 2010 : 117) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004 : 44), bahwa kepuasan dan ketidak puasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak-sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Sopiati (2010 : 55) faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar adalah sebagai berikut:

- a) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- b) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar
- c) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- d) Kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depan yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
- e) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antara pribadi dalam lingkungan sekolah.

2.3.3. Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Sopiati (2010 : 40) menggunakan lima indikator dalam mengukur kepuasan siswa, maka indikator kepuasan siswa terdiri dari:

a) Keandalan (*reliability*)

Keandalan sesuai dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

b) Berwujud (*tangibles*)

Layanan jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan layanan karena siswa menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah.

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.

d) Kepastian (*certainty*)

Kepastian adalah keadaan pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi dan lain-lainnya.

e) Empati (*empaty*)

Bentuk empati pihak sekolah terhadap siswa adalah adanya pemahaman personil sekolah terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, dalam pencapaian dibutuhkan penilaian dari siswa.

2.4 Pengertian Keterampilan Mengajar Guru

Kedudukan guru memiliki arti penting dalam pendidikan. Arti penting itu bertolak dari tugas dan tanggung jawab guru yang cukup berat untuk mencerdaskan anak didiknya. Kegiatan pembelajaran dapat dikatakan berhasil apabila seorang guru mampu menanamkan sikap belajar kepada peserta didik serta menyelaraskan pembelajaran dengan tujuan pembelajaran. Oleh karena itu seorang guru hendaklah membekali dirinya dengan berbagai keterampilan yang dapat membantu tugasnya dalam interaksi edukatif.

Rusman (2012 : 80) menyatakan bahwa “keterampilan dasar mengajar adalah bentuk-bentuk perilaku bersifat mendasarkan dan khusus yang harus dimiliki guru sebagai modal awal untuk melaksanakan tugas-tugas pembelajaran secara terencana dan profesional.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan mengajar guru adalah bentuk perilaku yang harus dimiliki guru untuk membantu siswa dalam proses belajarnya demi tercapainya perubahan tingkah laku. Perubahan tingkah laku yang dimaksud siswa merasa senang atas pelayanan yang diterima maka siswa merasa puas.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

1. Pramono, 2017 dalam jurnal Manajemen dan Organisasi dengan judul **“Kepuasan dan Loyalitas Siswa dan Orang Tua Terhadap Penggunaan Layanan *Online* Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tampilan Lama (*Web*) di SMK Negeri 1 Kota Bogor”**. Dalam jurnal ini menggunakan *R-Square* (R^2) untuk variabel dependen, sedang nilai path coefficients dan t-hitung tiap path digunakan untuk uji signifikansi antara variabel dalam model.
2. Susilo, 2015 dalam jurnal MAKER dengan judul **“ Pengaru Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo”**. Keadaan fasilitas fisik tempat belajar berlangsung di sekolah ataupun rumah sangat mempengaruhi efisiensi hasil belajar.
3. Radja, 2013 dengan judul **“ Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMK Kristen Salatiga**. Pengaruh bukti fisik

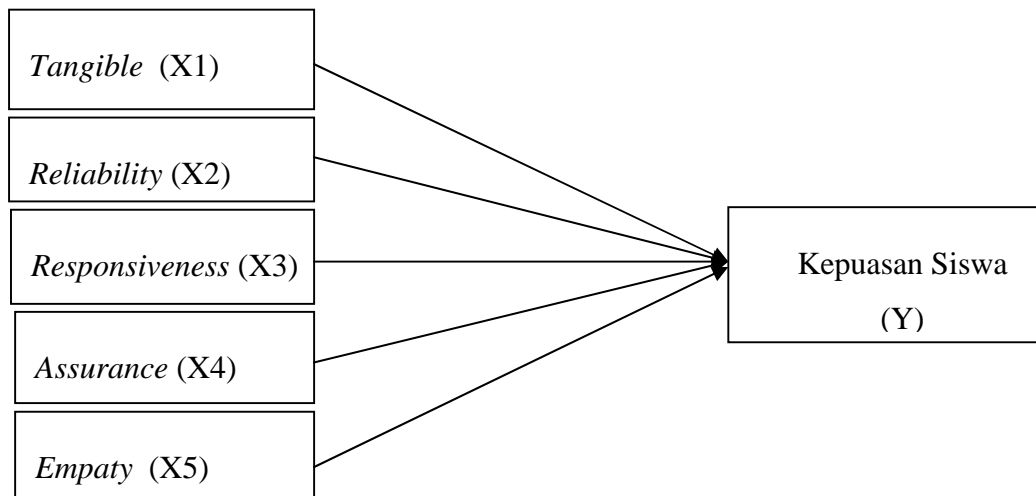
(*tangible*), keadilan (*reliability*), data tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) terhadap kualitas pelayanan siswa.

4. Hasbi, 2018 dalam jurnal Manajemen Pendidikan Islam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang”**. Dalam jurna ini disimpulkan bahwa kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan kepada siswa.
5. Sholikhhan, 2009 dalam jurnal Ekonomi Modernisasi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa”**. Dalam jurna ini menyimpulkan bahawa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yag tersirat. Kualitas merupakan satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.6 Kerangka Berpikir

Untuk mengarahkan penulisi diperlukan kerangka berpikir yang menunjukkan adanya hubungan teoritis antara variabel yang diteliti. Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai variabel yang telah di identifikasikan sebagai masalah penting.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan Kepuasansiswa menyebabkan siswa belajar sesuai aturan-aturan yang ada dan baik lagi, sehingga akan mendapatkan hasil yang optimal. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan proses pembelajaran yang *aktif, inovatif, kreatif, efektif* dan menyenangkan.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berikut:

- H1 : Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- H2 : Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa pada Sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- H3 : Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa pada Sekolah SMK Swasta Jambi Medan
- H4 : Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa pada Sekolah SMK Swasta Jambi Medan
- H5 : Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa pada Sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- H6 : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Jambi Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 2): metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran dan bagaimana langkah-langkah penelitian dilakukan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan. Sementara itu desain kausal adalah untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat dari variabel independen dan variabel dependen Sekaran (2010:110).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis desain penelitian kausal yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kulit Pelayanan Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Swasta Jambi Medan. data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Nopember 2019 sampai dengan Bulan Maret 2020. Adapun lokasi penelitian adalah di SMK Swasta Jambi Medan di Jln.Pertiwi No.166 Medan, Kelurahan Bantan, Kec. Medan Tembung, Kota Medan Prov. Sumatera Utara.

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 91) bahwa : populasi adalah sekelompok orang atau penduduk yang menempati suatu wilayah tertentu. Dalam statistika, kata populasi merujuk ada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini populasinya mencakup siswa kls XII tahun 2019/2020. SMK Swasta Jambi Medan, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian sebanyak 219.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016; 116): sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi itu. Maka diambil sampel penelitian . Apa yang dipelajari dari

sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Menurut Suyoto (2018 : 13) : mengatakan “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk menentukan sampel penelitian dengan rumus Slovin (Sunyoto, 2013 : 16), yaitu:

$$n = \frac{n}{(1+Ne^2)}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prestase kelonggaran ketelitian yang ditoleransi (10%)

Sehingga ukuran sampel yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{219}{1+219(0,1)^2} = 68,65$$

Dengan menghitung di atas maka diketahui jumlah sampel 68,65 yang dibulatkan menjadi 69 sampel. Metode pengambilan sampel ataupun responden adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan).

3.3.3. Teknik Sampling

Menurut Siswanto (2018:97): teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Pengambilan sampel (sampling) adalah dengan menyeleksi bagian dari elemen-elemen populasi sebagai kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh.

3.4. Jenis Data Penelitian

3.4.1. Data Primer

Menurut Elvis dan Parulian (2011 : 106): data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber pertama. Data dikumpul dngan cara mencari informasi secara lagsung di lapangan. Dalam penelitian ini yang menjadi suber data primer ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu siswa di SMK Swasta Jambi Medan. Dengan

memberitahukan kepada responden tujuan dan maksud serta cara pengisian daftar pertanyaan, diharapkan responden dapat mengisi pertanyaan dengan baik dan benar.

3.4.2. Data Sekunder

Menurut Elvis dan Parulian (2011 : 107): data sekunder adalah data yang telah ada atau digunakan oleh orang ketiga. Biasanya data sekunder dikumpulkan oleh orang atau instansi tertentu dengan maksud tertentu. Atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Termasuk di dalamnya data jumlah siswa dari sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Selain data primer penulis menggunakan data sekunder dengan memperoleh untuk melalui media.

3.5. Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2016 : 193) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Sugiyono (2016: 199) mengemukakan bahwa Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert.

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1986) dikutip dari Sugiyono (2016: 203) bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Peneliti melakukan pengamatan dan peninjauan langsung ke instansi yang bersangkutan dengan harapan bahwa keadaan yang sebenarnya dapat diketahui.

3. Wawancara (Interview)

Elvis dan Parulian (2011: 117) mengemukakan bahwa wawancara adalah metode komunikasi langsung antara pewawancara dengan yang diwawancarapeneliti melakukan

pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada siswa SMK Swasta Jambi Medan.

3.6. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:57): variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini adalah ada dua variabel yang akan dianalisis.

a) Variabel Independen (X)

Berdasarkan uraian sebelumnya penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independen*) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan (*empaty*) empati.

b) Variabel Dependen (Y)

Merupakan tanggapan mengenai tingkat kepuasan keseluruhan siswa berdasarkan pengalaman yang dirasakannya.

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala ukur

<p>Kualitas Pelayanan (X)</p>	<p>Kualitas Pelayanan adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. (Mukarom, 2014)</p>	<p>1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empaty</i> (Mukarom, 2014)</p>	<p>Likert</p>
<p>Kepuasan (Y)</p>	<p>kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. (Sopiatin, 2010)</p>	<p>1. Keandalan 2. Berwujud 3. daya Tanggap 4. Kepastian 5. Empati (Sopiati, 2010)</p>	<p>Likert</p>

Sugiyono (2012:132) menyatakan “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Alternatif jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Alternatif jawaban responden

Alternatif jawaban	Skor/bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2016) menyatakan uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r_{table} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan α 0,05. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{table} dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung positif serta r hitung $>$ r_{table} maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung tidak positif dan r hitung $<$ r_{table} maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji apakah hasil kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Menurut Elvis dan Parulian (2011 : 139) suatu alat ukur tersebut benar-benar menghasilkan ukuran yang tepat. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan metode *Cronbach's alpha if item*. Kriteria suatu variabel dikatakan reliabel atau tidak, adalah:

1. Jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 dikatakan *reliable*.
2. Jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60 dikatakan tidak *reliable*.

3.8. Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Sujarweni (2014:52) menyatakan bahwa “uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian”. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal

1. *Kolmogorov Smirnov*.

Kriteria pengambilan keputusan

Jika nilai signifikan $< 0,50$, berarti distribusi data normal

Jika nilai signifikan $> 0,50$, berarti distribusi data tidak normal.

2. Analisis grafik dilakukan dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik *normal p-p plot of regression standardized residual*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, berarti data terdistribusi normal.

3.8.2. Uji Multikolinieritas

Sujarweni (2014: 185) menyatakan bahwa “uji multikolinieritas diperoleh untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam satu model”. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi ada atau tidak multikolinieritas dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kriteria pengambilan keputusan

- Apabila nilai $VIF < 10$, artinya tidak terdapat multikolinieritas
- Apabila nilai $VIF > 10$, artinya terdapat multikolinieritas

3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Sujarweni (2014:186) menyatakan “uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependend*) yaitu Z_{pred} dengan residualnya S_{resid} . Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara S_{resid} dan Z_{pred} dan sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual atau Y prediksi – Y sesungguhnya yang telah di-*studentized*.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- Apabila ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar dan menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9. Metode Analisis Data

Metode analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap Kepuasan Siswa (Y). Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut (Sugiono, 2010):

Keterangan: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Y = Kepuasan Siswa

a = Konstanta

X_1 = Bukti fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya tanggap

X_4 = jaminan

X_5 = Empati

b_1 = Koefisien regresi kehandalan

b_2 = Koefisien regresi daya tanggap

b_3 = Koefisien regresi jaminan

b_4 = Koefisien regresi empati

b_5 = Koefisien regresi bukti fisi

3.9.1. Uji Parsial (t)

Uji signifikan terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini menggunakan uji t dengan tingkat pengujian signifikan 5% dan uji kebebasan (*degree of freedom*) atau $df = (n - k)$.

- Bukti Fisik (X_5)

- a. H_0 : Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{tabel} >$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

- Kehandalan (X_1)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : kehandalan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{tabel} >$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

- Daya Tanggap (X_2)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{tabel} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

- Jaminan (X_3)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{tabel} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

- Empati (X_4)

Penetapan Hipotesis

- a. H_0 : Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada sekolah SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $t_{tabel} >$ atau $sig > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

3.9.2. Uji Simultan (F)

Untuk menguji adanya hubungan antara variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini digunakan F-test untuk melihat apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikan 5%. Berikut penerapan hipotesis secara simultan dari variabel independen dan variabel dependen:

- a. H_0 : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.
- b. H_1 : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $F_{hitung} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

Jika $F_{tabel} >$ atau $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Jambi Medan.

3.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan independen dalam menjelaskan atau menerapkan variasi variabel dependen (variabel tidak bebas). Nilai koefisien determinasi dilihat pada *R Square*. Nilai *R Square* dikatakan baik jika di atas 0,50. Jika nilai *R Square* mendekati 1, maka variabel bebas memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terkait. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 23.