

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. 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.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan Negara (Kalenge, 2015). Di Indonesia sendiri sudah ada undang-undang yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaannya, yaitu dengan menggerakkan aturan wajib belajar 12 tahun dimana semua anak harus mengikuti kegiatan pembelajaran mulai dari Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun, Sekolah Menengah Pertama (SMP) selama 3 tahun dan Sekolah Menengah Atas (SMA) selama 3 tahun. Namun pada kenyataannya tidak semua siswa dapat mengikuti pembelajaran diantaranya, faktor kemampuan anak tersebut atau bahkan faktor pelayanan sekolah yang kurang memadai.

Menurut Kotler (2016), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian, kualitas jasa/pelayanan Pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi siswa atas pelayanan yang diperoleh atau diterima oleh mereka. Jika tingkat pelayanan lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan. Sebaliknya jika tingkat pelayanan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak memuaskan. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar yang dapat menunjang keberhasilan siswa dalam belajarnya. Pelayanan sektor pendidikan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Peningkatan potensi kependidikan secara optimal, ada baiknya dinas Pendidikan mengontrol peningkatan potensi kependidikan agar siswa yang tidak mampu dan putus sekolah namun berprestasi diberikan kesempatan untuk menikmati pendidikan, karena pendidikan adalah hak semua anak.

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan atau sekolah untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya. Hal yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan atau sekolah adalah faktor kualitas pelayanan dimana faktor ini terdiri dari pertama proses pembelajaran yang harus berjalan dengan efektif karena proses pembelajaran di lembaga pendidikan atau sekolah berbeda menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Selanjutnya yang 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 prasana 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. Sehingga para orang tua akan memilih lembaga pendidikan atau sekolah yang kualitas pelayanannya baik dan sesuai untuk kebutuhan anaknya karena bentuk pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam atau sekolah.

“Pendapat Parasuraman dalam Jayanti (2021) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kemudahan Akses (Empaty), Penampilan Fisik (Tangibel).” Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan atau lembaga atau sekolah. Ikatan

seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswanya. Dengan demikian, lembaga pendidikan atau sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana sekolah memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan.

Kepuasan selalu dikaitkan dengan tingkat pelayanan, karena itu pihak organisasi yang menetapkan suatu kebijakan pelayanan harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti ini kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal. Indikator kepuasan siswa adalah (1) Kepuasan Keseluruhan; (2) Konfirmasi Harapan; (3) Perbandingan Ideal (Fornell dalam Haryanti, 2019:31).

Menurut Atikah dalam Haidir (2021: 8) 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. Ukuran kepuasan siswa merupakan hal inti dari penilaian terhadap layanan yang telah diberikan. Penilaian kepuasan ini menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan terhadap layanan dan dapat mengetahui semua harapan yang diinginkan oleh siswa terhadap layanan yang diberikan.

SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam berada dibawah naungan yayasan pendidikan Katolik Don Bosco. Sekolah ini difasilitasi dengan sarana prasarana yang lengkap, dari ruangan kelas, tenaga pendidik yang ahli dibidangnya, sanitasi yang baik serta penyediaan internet sekolah. SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam telah banyak mengukir prestasi akademik maupun non akademik. SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam pernah mengikuti perlombaan sekabupaten yang mana meraih juara I,II,III dan

kurikulum K13 dan telah memiliki peringkat akreditasi A berdasarkan sertifikat 860/BANSM/PROVCU/LL/XII/2018. SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam merupakan salah satu lembaga pendidikan yang turut bersaing secara kompetitif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agar dapat mencapai kepuasan siswa yang maksimal.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan dari siswa SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam banyak kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan diantaranya pelayanan dinilai belum baik misalnya fasilitas ruangan yang kurang nyaman dan kurang memadai seperti ruangan yang disediakan terlalu sempit. Kurang handalnya pihak sekolah dalam memberikan informasi yang tidak akurat, kurangnya jaminan dalam hal kompetensi guru yang masih mengajar tidak sesuai dengan bidang studinya, kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana yang memadai karena banyak yang rusak, empati guru karyawan yang kurang dalam hal perhatian terhadap siswa dan kurangnya respon yang diberikan pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa untuk itu peneliti mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam"

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan agar pembahasan terhadap suatu permasalahan tidak terlalu luas, sehingga dapat diperoleh pemecahan atau pembahasan yang benar. Perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai dari penelitian itu sendiri. Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam segi praktis maupun teoritis sehubungan dengan penulisan berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman dan pemahaman khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam. 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 SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam

Bagi SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan sekolah pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan Universitas HKBP Nommensen

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang penerapan jasa,

pendidikan yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat memberi ilmu pengetahuan, wawasan dan berguna sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS

2.1 Kualitas Pelayanan Pendidikan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas (Quality) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti dalam Kurbani (2017: 26) kualitas dapat berarti superiority atau excellence yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya. Menurut (Tjiptono, 2016: 59). kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layanan yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut.

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.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sulistyowati (2018: 24) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.” Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika Kualitas selalu menjadi harapan dan impian bagi semua orang, baik konsumen maupun produsen. Pengertian kualitas dapat berbeda maka 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 penyapaian 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).

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan

Menurut Moenir (dalam Emilia, 2021:18) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mempunyai peranan masing-masing yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan keadaan jiwa pada seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diatasi sehingga dapat terjapai sasaran dengan sesuai tujuan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang atas imbalan tenaga kerja dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

5. Faktor keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan dengan peralatan kerja yang disediakan.

6. Faktor Sarana

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016: 284), yaitu:

1. Tangible (bukti fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau 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 maupun staf pengajar.

2. Reliability (keandalan)

Yakni 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, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Yaitu 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 wawasan berpikir dan kreativitasnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

4. Assurance (jaminan)

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

5. Empathy (empati)

Yaitu 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 Kepuasan Siswa

2.2.1 Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan berasal dari bahasa latin 'satis' yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia di definisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandangkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Menurut Oliver dalam Haidir (2021: 7), kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun diatas harapan. Menurut Kotler dan Keller (2016: 177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan atau hasil terhadap ekspektasi seseorang.

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.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa

Menurut Sopianti dalam Aprilia (2021: 21) 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 social 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.

2.2.3 Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Fornell dalam Haryanti (2019:31) bahwa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan siswa adalah:

- a. Kepuasan keseluruhan (overall satisfaction), digunakan untuk menunjukan seberapa besar kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diperoleh secara keseluruhan.

- b. Konfirmasi harapan (confirmation of expectation), merupakan seberapa besar tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan siswa.
- c. Perbandingan ideal (comparison to ideal), merupakan kinerja produk/ layanan yang telah diberikan kemudian dibandingkan dengan produk/ layanan ideal berdasarkan persepsi siswa.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Ningrum (2014)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta.	Kualitas pelayanan, Kepuasan siswa	Adanya hubungan antara kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dengan kepuasan pelayanan umum SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.
2	Yuslih, Martono dan Nugroho (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMA Jatisrono (2021)	Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa	1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono. 2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Jatisrono. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1.
3	Putri (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gaading Serpong	Kualitas layanan, Kepuasan Siswa	Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong

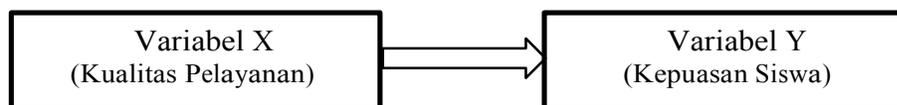
Sumber : Dikutip oleh penulis (2022)

2.4 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan dan Kepuasan siswa di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam adalah suatu usaha atau bisnis yang berjalan sebagai sekolah pendidikan, belajar dalam memberikan pelayanan kepada siswa atau peserta didik terkait dengan pelayanan yang diberikan dari pendaftaran siswa hingga naik tingkat kelas di sekolah tersebut. Adapun tingkat kepuasan siswa dapat diukur dari pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah apakah sesuai dengan keinginan siswa secara keseluruhan dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan di sekolah pendidikan atau sekolah terindikasi ketika harapan siswa dapat terpenuhi, siswa tentu saja mengharapkan ketika menggunakan pelayanan jasa sekolah, siswa pun akan memiliki peningkatan dalam kemampuan baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Tercapainya kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari siswa kepada pihak sekolah pendidikan atau sekolah yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Jika sekolah berorientasi pada kepuasan pelanggan, pihak sekolah harus memperbaiki dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan daya taggap yang baik agar tidak mengulangi kesalahan, cepat dan tanggap menangani keluhan siswa, memberikan kepastian dalam pelayanan, dan berempati pada masalah yang dialami oleh siswa serta lebih meningkatkan fasilitas sekolah.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.4.2 Hipotesis

Hipotesis adalah penjelasan sementara yang harus diuji kebenarannya mengenai masalah yang dipelajari, dimana suatu hipotesis selalu dirumuskan

dalam bentuk pernyataan yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Suatu hipotesis diterima apabila telah melalui analisis data empiris yang menunjukkan bahwa hipotesis tersebut benar dan begitu pula sebaliknya suatu hipotesis akan ditolak apabila analisis data empiris menunjukkan bahwa hipotesis tersebut salah. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berikut:

HIPOTESIS : Kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Siswa SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:2) 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. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti gejala populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai pengumpulan data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan menggunakan survei untuk memperoleh data atau informasi. Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu, yang pada umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data atau informasi. Data sekunder didapatkan melalui studi pustaka.

3.1.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan Agustus 2023. Adapun lokasi penelitian adalah pada SMA RK Serdang Murni di jalan P. Siantar No. 142A, Tj. Garbus Satu, kecamatan Lubuk Pakam, kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019: 126) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Dalam statistika, kata populasi merujuk ada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang berada di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam yakni sebanyak 266 orang.

Tabel 3.1 Data Siswa SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam Tahun 2021

KELAS	RUANGAN	SISWA/RUANGAN	TOTAL SISWA
X	3	20	60
XI	4	29	116
XII	3	30	90
TOTAL KESELURUHAN			266

Sumber : SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam, 2021

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019: 127) 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).

Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2019: 143) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampe minimal 10 kali dari jumlah yang diteliti. Maka ukuran sampel dari penelitian ini adalah 80 siswa SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam yang setuju menjadi objek penelitian.

3.2.3 Teknik Sampling

Pengambilan sampel (sampling) adalah dengan menyeleksi bagian dari elemen-elemen populasi sebagai kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh. Menurut Sugiyono (2019:128) teknik sampling merupakan teknik

pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non-probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan dalam metode non-probability sampling ini adalah accidental sampling. Pendekatan accidental sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data dapat digunakan sebagai sampel. Maka data sampel dalam penelitian ini adalah siswa SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam yang setuju untuk menjadi objek penelitian.

3.3 Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Merupakan data yang di kumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objek penelitian. Data primer merupakan sumber data penelitian diperoleh langsung dari sumber asli tidak ada perantara yang secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data primer di dapatkan langsung dari responden dengan kuisisioner, peneliti menyebarkan melalui angket.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari jurnal, buku, maupun internet yang ada kaitannya dengan tema penelitian guna mempelajari dan melihat informasi jauh lebih mendalam untuk mendukung penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner atau Angket

Menurut Sugiyono (2019:142), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan 5 alternatif jawaban dimana responden hanya memberikan tanda check list (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan. Teknik angket ini dengan cara pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden dan responden akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Pemilihan teknik angket dalam penelitian ini agar memperoleh data-data yang akurat secara langsung dari orang-orang yang akan dimintai data.

3.4.2 Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui arsip dan dokumentasi, Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber sumber yang dapat di percaya. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan data tentang gambaran umum SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam , dan data-data lainya yang mendukung.

3.5 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang objek atau fenomena tertentu dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan yang di berikan skala.

3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas Pelayanan adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. (Mukarom, 2015)	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy	Likert
2.	Kepuasan (Y)	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).	1. Kepuasan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Perbandingan ideal	Likert

Sumber : Dari berbagai Jurnal, 2021

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2021:66) bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya pernyataan dalam kuesioner yang telah dibuat. Suatu

kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dapat digunakan dengan cara menghitung korelasi secara parsial dari masing-masing kuesioner dengan total skor dimensi yang diteliti. Jika hasil dimensi menunjukkan nilai signifikan $\geq 5\%$, maka item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghazali (2021:61) bertujuan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur antara jawaban dengan pertanyaan dapat dilakukan dengan syarat berikut ini:

- a. Jika nilai $\alpha >$ atau $=$ rtabel, maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai $\alpha <$ rtabel maka instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel.
- c. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik) dan diatas 0,8 (baik).

3.8 Uji Asumsi Klasik

Demi persamaan regresi yang dihasilkan memiliki akurasi estimasi dan menunjukkan hubungan yang representatif dan signifikan, oleh karena itu, model harus sesuai dengan asumsi regresi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi:

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghazali (2021:196) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dikerjakan guna menguji apakah pada model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataupun tidak. Regresi yang baik adalah data yang terdistribusi normal, jika variabelnya tidak berdistribusi normal berarti hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data bisa dilakukan dengan

menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov terdapat syarat jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 berarti data berdistribusi normal. Apabila hasil dari One Sample Kolmogorov Smirnov memperlihatkan nilai signifikan di bawah 0,05, data tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghazali (2021:178) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tidak terjadi heteroskedastisitas dan menunjukkan homoskedastisitas artinya model regresi dikatakan baik. Cara menguji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot dari aplikasi SPSS, hal ini dapat ditunjukkan dari probabilitas signifikansi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, apabila nilai signifikansi lebih dari taraf 5% maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh antara kualitas pelayanan pendidikan (X) terhadap kepuasan siswa (Y). Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, model yang dirumuskan antara lain :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan

X_1 : Kualitas Pelayanan

e : Error

3.9.1 Uji Parsial (t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen menurut Ghazali (2021:148). Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk

mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan siswa maka:

1. Menetapkan hipotesisi yang akan di uji

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

2. Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan adalah batas toleransi dalam menerima kesalahan dari hasil hipotesis terhadap nilai parameter populasi. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$).

3. Hipotesis

a. Apabila t signifikan < dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Apabila t signifikan > dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.9.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2021: 147) koefisien determinasi pada dasarnya mengukur kemampuan modal guna menguraikan perubahan variabel kepuasan siswa. Untuk nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menguraikan pada transformasi variabel kepuasan siswa sangat terbatas. Pada nilai yang hampir mendekati 1 berarti variabel kualitas pelayanan memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variabel kepuasan siswa.