

**PENGARUH DIMENSI
KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA
SMK MUHAMMADIYAH 02
PALERAN JEMBER**

Oleh:

**Leny Fatmawati, Nurul Qomariah
dan Yusron Rozzaid**

**Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Jember**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan siswa. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 58 responden dengan teknik *stratified proportional random sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dari uji t

diperoleh hasil kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Kata kunci: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan siswa.

ABSTRACT

This research was conducted on Vocational High School students of Muhammadiyah 02 Paleran Jember. This study aims to determine the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles of student satisfaction. In this research the data collected by means of aids in the form of observation, interview and questionnaire to 58 respondents with stratified proportional random sampling technique, which aims to know the perception of respondents to each variable. The analysis used was instrument test data (validity test, reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, coefficient of determination). From the analysis using regression can be seen that the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, all positive effect on student satisfaction. From the t test obtained the results of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, all have a significant effect on student satisfaction.

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and student satisfaction.*

2. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2013 merintis program pendidikan menengah universal atau pendidikan 12 tahun yang diharapkan tuntas pada tahun 2025 dan untuk mendukung program ini, pemerintah membutuhkan anggaran Rp 25 triliun agar program wajib belajar ini bisa dilaksanakan secara gratis (Ikrom., dkk, 2015). Pada tahun 2016, jumlah sekolah di Indonesia mencapai 297.368 unit. Sekolah Dasar (SD) merupakan jenjang pendidikan dengan jumlah sekolah paling banyak, yakni mencapai 147 ribu unit. Namun, untuk Sekolah Menengah Pertama (SMP) hanya mencapai 37 ribu unit sehingga satu sekolah tingkat pertama terkadang memiliki lebih dari 5 ruang untuk tiap tingkatan kelas. Sedangkan untuk jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) cukup merata dengan jumlah masing-masing mencapai 12 ribu unit (Basri, 2016). Jumlah SMK di Jawa Timur sendiri adalah 1809 unit SMK (BPS, 2016).

Sekolah Menengah Kejuruan atau biasa disingkat dengan SMK merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila telah memasuki dunia kerja (Mulyasa, 2012: 62). Pola Pendidikan Sistem Ganda (PSG) dilaksanakan di SMK untuk lebih mendekatkan mutu lulusan dengan kemampuan yang diminta oleh dunia industri/usaha dan pendekatan yang dilakukan salah satunya berbasis produksi dimana pelaksanaan pembelajaran tersebut dilaksanakan

pada unit produksi sekolah sehingga siswa dilibatkan pada proses produksi (Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2013: 10-12). Dengan demikian, unit produksi SMK sejak awal diharapkan menjadi salah satu alternatif dan pendekatan melahirkan dunia usaha di lingkungan SMK serta melatih keterampilan siswa, dengan memberdayakan seluruh aset dan potensi yang dimiliki SMK.

Pendidikan merupakan usaha sadar dan sistematis yang dilakukan oleh orang-orang yang disertai tanggung jawab untuk mempengaruhi siswa agar mempunyai sifat dan tabiat sesuai dengan cita-cita pendidikan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dilakukan seseorang untuk mengembangkan sifat dan tingkah laku peserta didik agar sesuai dengan cita-cita pendidikan. Pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berilmu, kreatif, dan mandiri. Setiap individu berhak untuk mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan kebutuhannya (Munib, 2009: 34). Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Bab II Pasal 3, tentang Pendidikan Nasional yang berbunyi: Fungsi dan tujuan sistem pendidikan nasional: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan

menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan pada era sekarang ini. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik. Seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat mengakibatkan permasalahan persaingan sekolah yang semakin ketat pula. Untuk itu, sekolah dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya. Kualitas pelayanan dengan kepuasan terdapat hubungan yang erat, sesuai dengan pernyataan Nasution (2013: 3), bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktivitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar

diidentifikasi dengan sarana prasarana pendidikan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya. Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa (Rusman, 2012: 41).

Bentuk layanan yang diberikan sekolah kepada siswa perlu diterapkan seperti yang telah dijelaskan di atas. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para siswa, maka dengan sendirinya siswa akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah. Jones dan Sanser dalam Hurriyati (2010: 168) yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi, berpendapat bahwa yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Perusahaan dituntut agar mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien. Demikian halnya dengan instansi sekolah, yang seharusnya selalu mengembangkan kreativitas dan efisiensi dalam layanan terhadap siswa.

Sebagai lembaga publik, SMK Muhammadiyah 02 Palaran Jember akan mampu memberikan pelayanan

yang berkualitas apabila sekolah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi mempunyai orang-orang yang mampu melayani masyarakat dengan sebaikbaiknya, karena tahu bahwa salah satu birokrasi yaitu sebagai pelayan bagi masyarakat. Bagi siswa/masyarakat pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang berkualitas dan ringan dari sisi biayanya.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan dengan wawancara terhadap 50 siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember diketahui bahwa dari sekian banyak siswa merasakan adanya sejumlah kekurangan pada saat mereka memanfaatkan jasa yang diberikan oleh SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember. Berbagai kekurangan tersebut dapat dikelompokkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun beberapa jenis keluhan dari siswa dapat dilihat dari jumlah kritik atau saran yang secara langsung disampaikan oleh siswa kepada peneliti sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1: Kritik atau Saran Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember

No	Keterangan	Jenis Tanggapan		Keluhan
		Puas	Kurang	
1	Kehandalan	41	9	Ada sikap kurang profesional
2	Daya tanggap	49	1	Keluhan terkadang tidak ditangani dengan segera
3	Jaminan	38	12	Penyelesaian dari keluhan kadang tidak selesai dalam 1 hari
4	Empati	44	6	Perhatian dari pegawai kurang
5	Bukti fisik	37	1	Perlengkapan pegawai kurang memadai

Sumber: Data Diolah 2018

Ketidakpuasan pelanggan dalam bentuk complain tersebut tentu menjadi

catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah siswa dan secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan usaha. Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember ini berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan siswanya. Meskipun jasa Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember bukan instansi pendidikan milik negara akan tetapi pengelola Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember harus bisa handal dari segi pelayanan, dan tanggap dalam menangani permasalahan yang ada. Sehingga para siswa menjadi setia terhadap jasa Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi, (2013: 216) yang menyatakan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini adalah para siswa.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Anggraini dkk (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan yang meliputi (*reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kepuasan konsumen, yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya memelihara loyalitas siswa merupakan tuntutan yang harus selalu dilaksanakan. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2014) mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang meliputi (bukti

fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Berhasilnya sebuah lembaga pendidikan salah satunya melalui kepuasan siswa dan orang tua sebagai konsumennya. Maka dari pada itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui puas tidaknya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember.

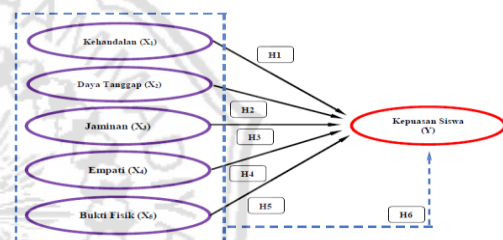
Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
- Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
- Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
- Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
- Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember?
- Apakah dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan

bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember??

2. Metode Penelitian

Menurut eksplanasinya, penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat korelasional yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012).



Gambar 1: Kerangka Konsep Penelitian
Sumber: Dikembangkan Oleh Peneliti

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember yang berjumlah 254 siswa. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *stratified proportional random sampling*. Jumlah total siswa sebanyak 58 orang yang diambil sebagai sampel didapat dengan menggunakan perhitungan penentuan sampel dengan rumus Slovin (Husein, 2008) di bawah ini:

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

$$n = \frac{133}{(1 + 133 \times 0,1^2)}$$

$$= 57,081$$

$$= 58 \text{ siswa.}$$

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisis Regresi Linier Berganda
Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.
- b. Uji F
Uji F (F_{test}) metode dalam pengujian hipotesis dimana kegunaannya dari uji F ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Uji t
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 22,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi
1	Konstanta	0,786
2	Kehandalan (X_1)	0,131
3	Daya Tanggap (X_2)	0,158
4	Jaminan (X_3)	0,182
5	Empati (X_4)	0,146
4	Bukti Fisik (X_5)	0,324

Sumber: Data yang Diolah 2018

Berdasarkan tabel 2 yaitu hasil analisis regresi linier berganda dapat

diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,786 + 0,131 X_1 + 0,158 X_2 + 0,182 X_3 + 0,146 X_4 + 0,324 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan siswa

X_1 = Kehandalan

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta = 0,786 menunjukkan besaran kepuasan siswa 0,786 satuan pada saat kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sama dengan nol.
2. $\beta_1 = 0,131$ artinya meningkatnya kehandalan per satu satuan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,131 satuan apabila daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik sama dengan nol.
3. $\beta_2 = 0,158$ artinya meningkatnya daya tanggap per satu satuan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,158 satuan apabila kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik sama dengan nol.
4. $\beta_3 = 0,182$ artinya meningkatnya jaminan per satu satuan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,182 satuan apabila kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik sama dengan nol.
5. $\beta_4 = 0,146$ artinya meningkatnya empati per satu satuan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,146 satuan apabila kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik sama dengan nol.

6. $\beta_5 = 0,324$ artinya meningkatnya bukti fisik per satu satuan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,324 satuan apabila kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati sama dengan nol.

b. Uji F

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik F_{hitung} dengan nilai statistik F_{tabel} dan taraf signifikansi ($p-value$), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Nilai F_{tabel} didapatkan dari $df_2 = n-k$ (58-5) sama dengan 53. Dimana n adalah jumlah sampel dan k didapatkan dari $df_1 = k - 1$ (6 - 1). Jadi untuk melihat F_{tabel} caranya dengan melihat tabel F baris ke 53 yaitu 2,3894.

Tabel 3: Hasil Uji F

No	Kriteria	Keterangan
1	F_{hitung} (204,929) Nilai signifikansi (0,000)	F_{tabel} (2,3894) Taraf signifikansi (0,05) Signifikan
2	Nilai signifikansi (0,000)	Taraf signifikansi (0,05) Signifikan

Sumber: Data yang Diolah 2018

Berdasar tabel 3 dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (204,929 > 2,3894) maka kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada tingkat signifikan 5%, dalam hal ini H_0 ditolak. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa terbukti kebenarannya (ha diterima).

c. Uji t

Pengujian dilakukan dengan melihat statistik t_{hitung} dengan nilai statistik t_{tabel} dan taraf signifikansi ($p-value$), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Nilai t_{tabel} didapatkan dari $df = n-k$ (58-6) sama dengan 52. Dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel penelitian. Jadi untuk melihat t_{tabel} caranya dengan melihat tabel t baris ke 52 yaitu 1,6747.

Tabel 4: Hasil Uji t

No	Variabel	Item Uji		Keterangan
		Signifikansi Hitung	t_{hitung}	
1	Kehandalan	0,036	2,184	Signifikan
2	Daya Tanggap	0,008	2,742	Signifikan
3	Jaminan	0,039	3,799	Signifikan
4	Empati	0,034	3,799	Signifikan
5	Bukti Fisik	0,000	3,799	Signifikan

Sumber: Data yang Diolah 2018

Dari tabel 4, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji kehandalan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,036 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (2,184) > t_{tabel} (1,6747) yang berarti bahwa hipotesis kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.
2. Hasil uji daya tanggap mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,008 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (2,742) > t_{tabel} (1,6747) yang berarti bahwa hipotesis daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.
3. Hasil uji jaminan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,039 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (2,117) > t_{tabel} (1,6747) yang berarti bahwa

hipotesis jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.

4. Hasil uji empati mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,034 dan lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} (2,117) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti bahwa hipotesis empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.
5. Hasil uji bukti fisik mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} (3,799) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti bahwa hipotesis bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa diterima.

d. Pembahasan

Secara nyata berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis yang diajukan mendukung teori dan hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,131 dan taraf signifikansi sebesar 0,036 dan lebih kecil dari 0,05 serta $t_{hitung} (2,184) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa kehandalan yang meliputi Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember mempunyai kemampuan untuk mengatasi keluhan siswa, Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran

Jember dapat mengatasi masalah dengan segera dan Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember mengerjakan pekerjaannya secara profesional, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Menurut Kotler dan Keller (2016: 53) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat.” Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu. Hubungan keandalan (*reliability*), terhadap kepuasan pelanggan. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Puspitasari (2014), Yuniarti (2014) dan Anggraini dkk (2016), yang menyatakan ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan siswa dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

2. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,158 dan taraf signifikansi sebesar 0,008 dan lebih kecil dari 0,05 serta $t_{hitung} (2,742) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan daya

tanggap terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa daya tanggap yang meliputi Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember selalu siap melayani siswa, Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember mempunyai kemauan untuk melayani siswa dan Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember memberikan informasi diberikan dengan jelas, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hubungan antara daya tanggap dan kepuasan diungkapkan pula oleh (Kotler dan Keller, 2016: 53) “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.” Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2012: 134) yang menyatakan bahwa “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri”. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Puspitasari (2014), Yuniarti (2014) dan Anggraini dkk (2016), yang menyatakan ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan siswa dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

3. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,182 dan taraf signifikansi sebesar 0,039 dan lebih kecil dari 0,05 serta $t_{hitung} (2,117) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa jaminan yang meliputi percaya kepada pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember, merasa aman selama berada di dalam lingkungan SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember dan percaya SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember bercitra baik, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hubungan antara jaminan dan kepuasan diungkapkan pula oleh Tjiptono dan Chandra (2012: 134), menyatakan bahwa karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Jadi, dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan. Jadi, dengan kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Sartika (2013), Puspitasari (2014), Yuniarti (2014) dan Anggraini dkk (2016), yang menyatakan ada pengaruh jaminan

terhadap kepuasan siswa dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu jaminan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

4. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,146 dan taraf signifikansi sebesar 0,034 dan lebih kecil dari 0,05 serta $t_{hitung} (2,117) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa empati yang meliputi Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember memperlakukan siswa dengan penuh perhatian, Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember mudah untuk dihubungi dan Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember selalu mengutamakan kepentingan siswa, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hubungan antara daya tanggap dan kepuasan diungkapkan pula oleh Tjiptono dan Chandra (2012: 134), menyatakan bahwa “perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Hubungan empati dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan maka pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut (Kotler dan Keller 2016: 53). Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Sartika (2013), Puspitasari (2014), Yuniarti (2014) dan Anggraini dkk (2016), yang menyatakan ada pengaruh empati terhadap kepuasan siswa dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
5. Hasil pengujian hipotesis membuktikan terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,324 dan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 serta $t_{hitung} (3,799) > t_{tabel} (1,6747)$ yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa bukti fisik yang meliputi Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember berpenampilan rapi dan formal, Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember menggunakan peralatan dan sarana yang modern dan Pegawai SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember mempunyai kartu ID, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Menurut Kotler dan Keller (2016:53) “Bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.” Bukti fisik salah satu dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat pelanggan dalam berinteraksi langsung dengan perusahaan. Hubungan bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:135), menyatakan bahwa berkenaan

dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya perusahaan jasa, para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh perusahaan seperti penampilan karyawan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Sartika (2013), Puspitasari (2014), Yuniarti (2014) dan Anggraini dkk (2016) yang menyatakan ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

6. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan siswa. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($204,929 > 2,3894$) dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa. Artinya bahwa ada pengaruh antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan siswa.

5. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Hasil temuan ini berarti semakin baik kehandalan maka akan meningkatkan kepuasan siswa

2. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil temuan ini berarti semakin baik daya tanggap maka akan meningkatkan kepuasan siswa
3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil temuan ini berarti semakin baik jaminan maka akan meningkatkan kepuasan siswa.
4. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil temuan ini berarti semakin baik empati maka akan meningkatkan kepuasan siswa.
5. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil temuan ini berarti semakin baik bukti fisik maka akan meningkatkan kepuasan siswa.
6. Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa.

b. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember
 - a. Hendaknya perusahaan dalam upaya menjaga kepuasan siswa lebih menitikberatkan pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sehingga diharapkan akhirnya akan dapat meningkatkan kepuasan siswanya.
 - b. Adapun yang perlu diperhatikan oleh SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember terkait hasil

penelitian yang menunjukkan bukti fisik mempunyai pengaruh yang dominan, sehingga saran yang meliputi:

- 1) Pegawai hendaknya berpenampilan rapi dan formal
- 2) Pegawai mempunyai kartu ID.

2. Bagi penelitian sejenis

Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan mengenai variabel penelitian yang terdapat pada SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember pada khususnya dan objek lain pada umumnya dengan menambah variabel-variabel lain. Dengan hasil uji koefisien determinasi mempunyai nilai koefisien yang besar, maka penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain. Selain itu juga disarankan untuk mencoba metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Melisa Dwi; Sri Wahyuni dan Salman Alfarisy Totalia 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi Vol 2, No 1 (2016)*
- Basri, Faisal. 2016. 2016, Jumlah Sekolah Hampir Mencapai 300 Ribu Unit. Katadata.co.id <https://databoks.katadata.co.id/data/publish/2016/11/15/2016-jumlah-sekolah-hampir-mencapai-300-ribu-unit>
- BPS. 2016. *Jumlah Sekolah, Guru, Dan Murid Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Di Bawah Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Menurut Provinsi Tahun Ajaran 2011/2012-2015/2016*. Jakarta: BPS - Statistics Indonesia
- Dikmenjur. 2013. *Pedoman Pelaksanaan Prakerin*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Depdiknas.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.
- Ikrom, Achmad; Achmad Taufik; A. Febri Hendri AA; Hadi Prayitno; Ridwan Darmawan; Rohidin Sudarno; dan Supangat Rohani. 2015. *Peta Jalan Pendidikan 12 Tahun di Indonesia*. Jakarta: Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI) Network for Education Watch Indonesia.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management* 16 edition. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba. Empat.
- Mulyasa. 2012. *Manajemen Pendidikan Karakter*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Munib, Abdul. 2009. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Semarang: UNNES.
- Nasution. 2013. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspitasari, Dyah Ayu. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada LBB Ganesha Operation Cabang Gayungsari Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol 2, No 3, (2014)*.
- Rusman. 2012. *Model – Model Pembelajaran*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Sartika, Eka. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK Smart Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. *Economic Education Analysis Journal 2 (2) (2013)*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Yuniarti, Yenny. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika Volume 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–61 ISSN 1411-514X (print) / ISSN 2355-7737 (online)*.