



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

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Leny Fatmawati
NIM 1410412015**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JUNI, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leny Fatmawati
NIM : 1410412015
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Smk Muhammadiyah 02 Paleran Jember; Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. Juni 2018

Yang menyatakan,

Materai
6000

Leny Fatmawati
NIM. 1410412015

SKRIPSI

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



Oleh:

Leny Fatmawati
NIM 1410412015

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid. SE., MSi

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Smk Muhammadiyah 02 Paleran Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, MSc
NPK 85 03 125

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK 06 03 426

Yusron Rozzaid. SE., MSi
NPK 13 11 577

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, MSi
NPK 01 09 289

Drs. Anwar, MSc
NPK 85 03 125

MOTTO

"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang Mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".

(QS. At Taubah: 105)

"Barang siapa yang bekerja keras mencari nafkah untuk keluarganya, maka sama dengan pejuang di jalan Allah 'azza wa jalla".

(HR. Ahmad)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tuaku tercinta, Bapak dan Ibukku yang selama ini mendidik dan membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
2. Anakku Nanda Putri Aulia yang menjadi penyemangatku mengarungi hidup ini.
3. Adikku Adi Primadani, yang selalu menemani dan mengantarku mengurus skripsi ini sampai selesai.
4. *Special greeting for someone*, Muhammad Taufik yang amat aku sayangi yang selalu mendukungku sampai selesainya skripsi ini.
5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang kubanggakan.
6. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2014 terima kasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah.

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.

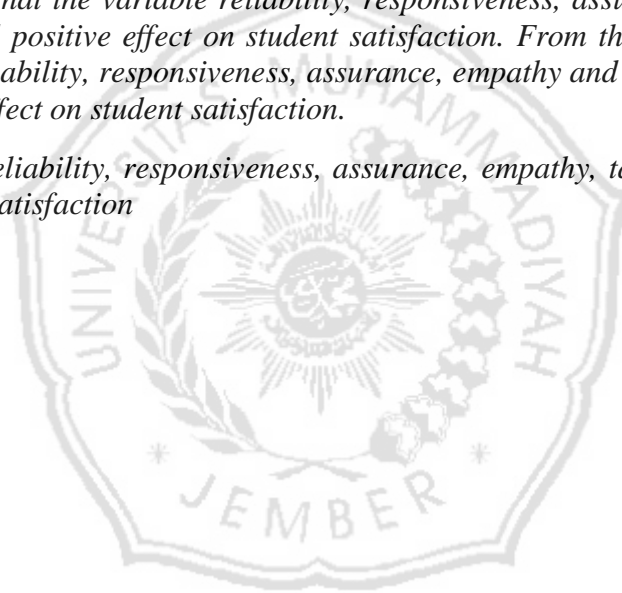
Kata kunci: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan siswa



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*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Smk Muhammadiyah 02 Paleran Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku dosen pembimbing I dan Yusron Rozzaid. SE., MSi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Anwar, MSc, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk

segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, JUNI 2018

Penyusun

Leny Fatmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Pemasaran Jasa	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.2.1 Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	25
2.2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Siswa ..	27
2.4.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa	28
2.4.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Siswa	28
2.4.4 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Siswa	29
2.4.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Siswa ...	29
2.4.6 Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik Secara Simultan terhadap	

Kepuasan Siswa	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Identifikasi Variabel	31
3.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Keandalan (X1)	32
3.2.2 Daya Tanggap (X2)	32
3.2.3 Jaminan (X3)	32
3.2.4 Empati (X4)	32
3.2.5 Bukti fisik (X5)	33
3.2.6 Kepuasan Siswa (Y)	33
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Statistik Deskriptif	38
3.7.2 Uji Instrumen Data	39
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.5 Uji Hipotesis	43
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Letak Geografis SMK Muhammadiyah 02 Paleran	45
4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya SMK Muhammadiyah 02 Paleran	46
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan SMK Muhammadiyah 02 Paleran	46
4.1.4 Program-Program yang Dilaksanakan SMK Muhammadiyah 02 Paleran	48
4.1.5 Daftar Guru dan Pegawai di SMK Muhammadiyah 02 Paleran	52
4.1.6 Daftar Siswa di SMK Muhammadiyah 02 Paleran	53
4.1.7 Sarana dan Prasarana SMK Muhammadiyah 02	

Paleran	54
4.2 Hasil Analisis Statistik Dekskriptif	55
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	55
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
4.3 Hasil Analisis Data	63
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	63
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	67
4.3.4 Pengujian Hipotesis	71
4.3.5 Koefisien Determinasi	74
4.4 Pembahasan	74
4.4.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Siswa ..	74
4.4.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa	75
4.4.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Siswa	76
4.4.4 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Siswa	77
4.4.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Siswa ..	78
4.4.6 Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Siswa	79
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Kritik atau Saran Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran Jember	4
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1: Calon Responden dan Sampel	35
Tabel 4.1: Jumlah Siswa SMK Muhammadiyah 02 Paleran	54
Tabel 4.2: Jumlah Kuesioner	55
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.5: Responden Menurut Kelas	56
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kehandalan	57
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Daya Tanggap	58
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Jaminan	59
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Empati	60
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Bukti Fisik	61
Tabel 4.11: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Siswa	62
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Validitas	64
Tabel 4.13: Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.15: Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.16: Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.17: Hasil Uji Park	70
Tabel 4.18: Hasil Uji Linieritas	71
Tabel 4.19: Hasil Uji F	72
Tabel 4.20: Hasil Uji t	73
Tabel 4.21: Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian	26
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Penanggung Jawab Program SMK Muhammadiyah 02 Paleran	53
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	68
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10 : Surat Pernyataan Penelitian

