

## **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*

## 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