

**THE ANALYSIS OF THE EFFECT OF EDUCATION SERVICE QUALITY TO LEARNERS
SATISFACTION IN SMA DHARMA LOKA PEKANBARU**

Andi Oh dan Andi Sugianto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia.

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 78-88 Telp. (0761) 24418 Pekanbaru 28127

Email: andi.oh@gias.co.id dan andisugianto73@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of education service quality to learners' satisfaction in SMA Dharmaloka Pekanbaru. Selected respondents are the learners in SMA Dharma Loka Pekanbaru of the year 2016/2017. The mount of the samples are 100 respondents. Method in analyzing data is multiple regression analysis and using t test and f test for the hypothesis. This research aims to determine the empirical proof of tangible influence, reliability, assurance, responsiveness, and empathy have a positive effect and significant to the learners' satisfaction in SMA Dharma Loka Pekanbaru. While the reliability variable and responsiveness not influence and not significant to the learners' satisfaction in SMA Dharma Loka Pekanbaru. The result of this research indicates that variabel Tangible and Responsiveness significantly have a positive influence for the learners' satisfaction. Thus school can increase the services for all three variables in order to get the satisfaction of the learners.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Learners Satisfication.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIDIK DI SMA DHARMA LOKA PEKANBARU**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada SMA Dharma Loka Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap peserta didik. Responden yang dipilih adalah peserta didik SMA Dharma Loka Pekanbaru tahun pelajaran 2016/2017. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t dan uji f untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. Sedangkan variabel *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian variabel *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dengan demikian sekolah dapat meningkatkan pelayanan untuk ketiga variabel ini demi memperoleh kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pendidikan, Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Kepuasan Peserta Didik

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada masa era globalisasi sekarang pendidikan bersifat dinamis yang selalu berkembang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman. Pemerintah selalu berusaha agar kualitas pendidikan di Indonesia tidak tertinggal dari negara-negara lain yang ada di dunia. Pemerintah mendirikan sekolah – sekolah baru, melengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana serta pendidik dan tenaga kependidikan.

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik atau buruknya pribadi manusia menurut ukuran normatif. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani bidang pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Bagian administrasi tata usaha dan perpustakaan merupakan dua bagian terpenting dalam sebuah lembaga pendidikan umum karena kedua bagian ini memegang peranan utama dalam menjalankan aktivitas proses bisnis dari lembaga pendidikan tersebut. Kualitas sebuah lembaga pendidikan umum pada awalnya akan dinilai baik jika layanan yang diberikan oleh bagian administrasi tata usaha yang bersangkutan dilakukan dengan cepat, akurat, dan terstruktur dengan baik. Tenaga administrasi sekolah perlu mempunyai keahlian agar sistem pembelajaran disekolah berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Lembaga pendidikan pada dasarnya memberikan jasa dalam bidang pendidikan. Bila diibaratkan sebagai industri, maka institusi pendidikan adalah industri jasa, artinya yang ditawarkan kepada konsumen adalah jasa. Seiring dengan perkembangan dan dinamika situasi yang ada sekarang, tentunya menuntut agar lembaga mampu beradaptasi terhadap perubahan. Salah satu aspek yang mendorong adanya perubahan adalah tuntutan konsumen terhadap kualitas. Berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berkompetisi serta untuk memenuhi tuntutan kualitas yang diinginkan konsumen. Perhatian lembaga/industri terhadap mutu/kualitas (*quality*) meningkat. Paradigma tentang mutu bergeser, sebelumnya mutu lebih banyak didefinisikan oleh produsen, kini mutu lebih banyak melihat kebutuhan konsumen (*customer requirement*).

Tugas guru erat kaitannya dengan peningkatan sumber daya manusia melalui sektor pendidikan, oleh karena itu perlu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja guru agar menjadi tenaga yang profesional. Untuk meningkatkan kinerja guru maka perlu diadakan pembinaan secara terus menerus dan berkesinambungan. Peningkatan kinerja guru tidak semata mata hanya meningkatkan kompetisinya baik melalui pemberian penataran, pelatihan maupun pemberian kesempatan untuk lebih berkembang namun perlu juga memperhatikan guru dari segi yang lain seperti peningkatan disiplin, pemberian motivasi, pemberian bimbingan atau supervisi, pemberian insentif, gaji yang layak, sehingga memungkinkan guru menjadi puas dalam bekerja sebagai pendidik.

Salah satu organisasi yang fokus dalam dunia pendidikan di Pekanbaru adalah Yayasan Pendidikan Panca Dharma. Yayasan Pendidikan Panca Dharma menaungi 5 sekolah yaitu Taman Kanak-kanak Dharma Loka (TK), Sekolah Dasar Dharma Loka (SD), Sekolah Menengah Pertama Dharma Loka (SMP), Sekolah Menengah Kejuruan Dharma Loka (SMK), dan Sekolah Menengah Atas Dharma Loka (SMA). Tingkat persaingan yang semakin tinggi menuntut Yayasan Pendidikan Panca Dharma untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi keinginan orang tua peserta didik, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi orang tua dan peserta didik tersebut.

SMA Dharma Loka Pekanbaru merupakan sekolah yang strategis sehingga mudah dijangkau, suasana kegiatan pembelajaran yang kondusif karena tidak berbatasan langsung dengan jalan raya.

Dalam perkembangannya, SMA Dharma Loka banyak mengalami yang tidak diharapkan oleh kepala sekolah atau tidak disadari keberadaannya, namun dapat memberi pengaruh yang kuat untuk menghadapi persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai aspek yang patut menjadi perhatian adalah tenaga pendidik, kedisiplinan tenaga pengajar, kecepatan dan ketepatan pelayanan oleh tenaga administrasi keadaan fasilitas dan lain sebagainya. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, kualitas pelayanan SMA Dharma Loka Pekanbaru perlu diteliti berkesinambungan.

Secara tidak langsung sering terdengar keluhan dari para peserta didik tentang kinerja SMA Dharma Loka Pekanbaru, pelayanan kurang sesuai dengan apa yang peserta didik harapkan, maupun orang tua yang menyuarakan kekurangpuasan pelayanan SMA Dharma Loka.

Sebagai lembaga pendidikan, SMA Dharma Loka Pekanbaru menghadapi sebuah fenomena yaitu adanya ketidakstabilan jumlah peserta didik yang belajar di SMA Dharma Loka Pekanbaru, seperti terlihat di Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Peserta Didik SMA Dharma Loka Pekanbaru

Tahun Pelajaran	Jumlah Peserta Didik
2011/2012	279 Peserta Didik
2012/2013	259 Peserta Didik
2013/2014	345 Peserta Didik
2014/2015	396 Peserta Didik
2015/2016	356 Peserta Didik

Tabel diatas menunjukkan adanya ketidakstabilan jumlah peserta didik yang belajar di SMA Dharma Loka Pekanbaru, berdasarkan hasil observasi awal dari peneliti, peneliti melihat adanya beberapa hal yang menjadi penyebab permasalahan tersebut yaitu, fasilitas yang kurang memadai seperti lapangan olahraga dan ruang kelas yang terbatas, penanganan administrasi seperti pembuatan surat-menyurat yang lama, perpustakaan yang tidak lengkap serta keluhan lainnya. Disisi lain kurang tanggapnya pegawai atas kebutuhan maupun keluhan peserta didik termasuk kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta didik.

Aniek Indrawati (2011) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen, menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya, hanya variabel empati dan bukti fisik yang berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

Pelayanan prima mengandung dimensi pelayanan yang diperhatikan dalam melaksanakannya. Keefektifan individual ditentukan oleh sikap, keterampilan pengetahuan. Pelayanan prima mengandung arti bahwa layanan administrasi harus memberikan kepuasan bagi pelanggan, yakni : kepala sekolah, guru, peserta didik, orang tua dan masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : (1) Apakah bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (2) Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (3) Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (4) Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (5) Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (2) Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (3) Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (4) Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. (5) Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Jasa

Jasa menurut Zelhaml dan Binter dalam Lupiyoadi (2006) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik dan konstruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen. Kotler (2009) mengemukakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Karakteristik Jasa

Menurut Kotler, (2009), jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*) dan mudah lenyap (*perishability*).

Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang strategis dalam menghasilkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di suatu Negara. Sebagai lembaga yang strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka kualitas lembaga pendidikan harus dibenahi sedemikian rupa. Guru adalah unsur penting dari beberapa sumber daya yang perlu mendapat perhatian dalam pembenahan kualitas lembaga pendidikan. Guru dalam sistem pendidikan dan pembelajaran mempunyai peran ganda. Guru harus dapat berperan sebagai perencana, pelaksana, penilai, dan pembimbing. Guru sebagai perencana harus dapat mempersiapkan apa yang akan dilakukan di dalam proses belajar mengajar. Setiap guru harus mampu mempersiapkan diri apa yang akan diajarkan kepada peserta didiknya.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Layanan

Menurut (Soegito, 2007) mengemukakan bahwa Pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan (Barata, 2004) mengemukakan bahwa pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang Nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2009). Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan.

Dimensi kualitas Pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal menurut (moenir, 1995), yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, pelayanan melalui perbuatan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2009). Tjiptono (2007) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakainya. Selama dan setelah menggunakan produk/jasa, pelanggan mengembangkan perasaan puas atau tidak puas, dengan kata lain *satisfaction* adalah pilihan setelah evaluasi penilaian dari sebuah transaksi yang spesifik. Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Tjiptono, 2001).

Pengaruh Antar Variabel

Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut ini adalah penjelasan pengaruh keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependent.

Pengaruh Bukti Langsung (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangibles* yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen dan pada saat bersamaan aspek ini merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan konsumen. Pengukuran penampilan dilihat dari segi fasilitas fisik didalam ruang pelayanan, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Menurut Pasuraman (2005) dalam Lupiyoadi (2006) *tangibles* adalah kemampuan suatu perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan atau merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, Tjiptono & Chandra (2005) dengan kata lain keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, hal ini sesuai dengan Kotler (2009) bahwa keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelanggan keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan yang tanggap dipengaruhi oleh kesigapan dan kesuksesan pertanyaan-pertanyaan dan permintaan pelanggan. Menurut Tjiptono (2007) daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Menurut Kotler (2009) jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan diharapkan adanya tingkat penggunaan jasa dari perusahaan tersebut. Jaminan (*assurance*) menggambarkan juga perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

Pengaruh empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Kotler (2009) menjelaskan bahwa empati adalah kesediaan untuk peduli member perhatian kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMA Dharma Loka Pekanbaru yang bernaung dibawah Yayasan Pendidikan Panca Dharma Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta Gg. Permata I No. 99 Pekanbaru – 28291. Penelitian ini dilakukan pada bulan desember 2016 hingga selesai.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara suatu variabel dengan variabel lainnya. Dengan menggunakan penelitian ini, dapat kita temukan beberapa teori yang dapat memberikan penjelasan, perkiraan, dan control suatu gejala.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah kelompok elemen lengkap yang biasanya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi obyek penelitian (Ghozali, 2005;63). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta didik aktif SMA Dharma Loka berjumlah 416 peserta didik, dari kelas X sebanyak 142 peserta didik, kelas XI sebanyak 120 peserta didik & kelas XII sebanyak 154 peserta didik tahun pelajaran 2016/2017.

Sampel

Sampel merupakan subyek penelitian yang dapat mewakili dari seluruh populasi penelitian. Sugiyono (2011: 118). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan mengambil metode nonprobabilitas yaitu convenience sampling yaitu sampel yang diambil berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya, dengan kata lain sampel yang dianalisis karena ada pada tempat dan waktu yang sama (Siagian, 2007). Diketahui jumlah peserta didik dari Kelas X, XI & XII tahun pelajaran 2016/2017 adalah 416 peserta didik sehingga diperoleh sampel melalui perhitungan berikut:

$$n = \frac{416}{1 + 416(0,1)^2} = 80.62 = 81 = 100 \text{ responden}$$

Dari perhitungan tersebut di atas, maka jumlah sampel minimal yang akan digunakan dalam penelitian adalah 81 responden, akan tetapi untuk mengantisipasi kesalahan seperti kuesioner yang tidak kembali, kesalahan pengisian, dll, maka diambil sampel melebihi jumlah minimal yaitu sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik survei, yaitu dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan observasi

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu, (1) Variabel Terikat (*Dependent variable*). (2) Variabel Tidak Terikat (*Independent variable*).

Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) dan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

Metode Analisis Data

Metode penelitian merupakan suatu cara penulis dalam menganalisis data. Pengertian dari Metode Penelitian adalah sebagai berikut: Menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:147) menyatakan bahwa metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pengujian Hipotesis dengan Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Emphaty terhadap variabel dependen loyalitas konsumen (Y). Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Crammer & Howitt, 2006:139):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Uji Pendahuluan

Uji Pendahuluan terdiri dari Uji Validitas dan Uji Realibilitas.

Data Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Dan uji auto korelasi.

Pengujian Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk pengujian secara serentak adalah nilai F hitung. Uji F signifikan menunjukkan bahwa nilai variabel terikat yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel bebas benar-benar signifikan dan terjadi secara nyata serta bukan hanya sebuah kebetulan.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi yang sama.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikansi secara parsial dilakukan secara terpisah untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh secara terpisah dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hipotesis

Uji Pendahuluan

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Validitas	Keterangan
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	X1.1	0.544	> 0.3	Valid
	X1.2	0.375	> 0.3	Valid
	X1.3	0.405	> 0.3	Valid
	X1.4	0.660	> 0.3	Valid
	X1.5	0.549	> 0.3	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X2.1	0.478	> 0.3	Valid
	X2.2	0.494	> 0.3	Valid
	X2.3	0.712	> 0.3	Valid
	X2.4	0.649	> 0.3	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X3.1	0.601	> 0.3	Valid
	X3.2	0.581	> 0.3	Valid

	X3.3	0.468	> 0.3	Valid
	X4.1	0.475	> 0.3	Valid
Jaminan (Assurance)	X4.2	0.619	> 0.3	Valid
	X4.3	0.605	> 0.3	Valid
	X4.4	0.559	> 0.3	Valid
	X4.5	0.529	> 0.3	Valid
Empati (Empathy)	X5.1	0.557	> 0.3	Valid
	X5.2	0.579	> 0.3	Valid
	X5.3	0.672	> 0.3	Valid
	X5.4	0.551	> 0.3	Valid
Kepuasan Peserta Didik	Y1	0.517	> 0.3	Valid
	Y2	0.580	> 0.3	Valid
	Y3	0.646	> 0.3	Valid
	Y4	0.742	> 0.3	Valid

Sumber : Data Olahan 2017

Hasil Pengujian validitas terhadap instrumen pengumpulan data pada tabel 2 dalam penelitian ini menunjukkan semua variabel lebih besar 0.3 dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* maka semua variabel dikatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis data yang lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Realibilitas

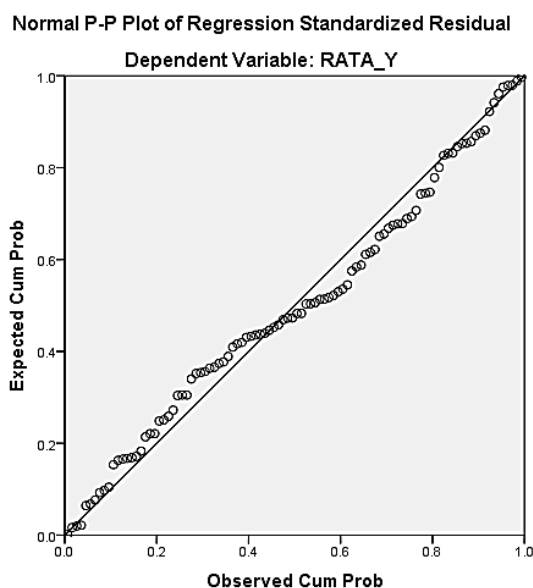
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 : Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	0.738	Reliabel
X2 : Keandalan (<i>Reliability</i>)	0.776	Reliabel
X3 : Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.726	Reliabel
X4 : Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.775	Reliabel
X5 : Empati (<i>Empathy</i>)	0.783	Reliabel
Y : Kepuasan Peserta Didik	0.805	Reliabel

Sumber : Data Olahan 2017

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai masing - masing *cronbach's alpha* di atas 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator - indikator yang terkait dengan variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Sumber : Data Olahan 2017

Gambar 1. Uji Normalitas

Pada gambar 1 di atas dapat dilihat hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik - titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti menunjukkan bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

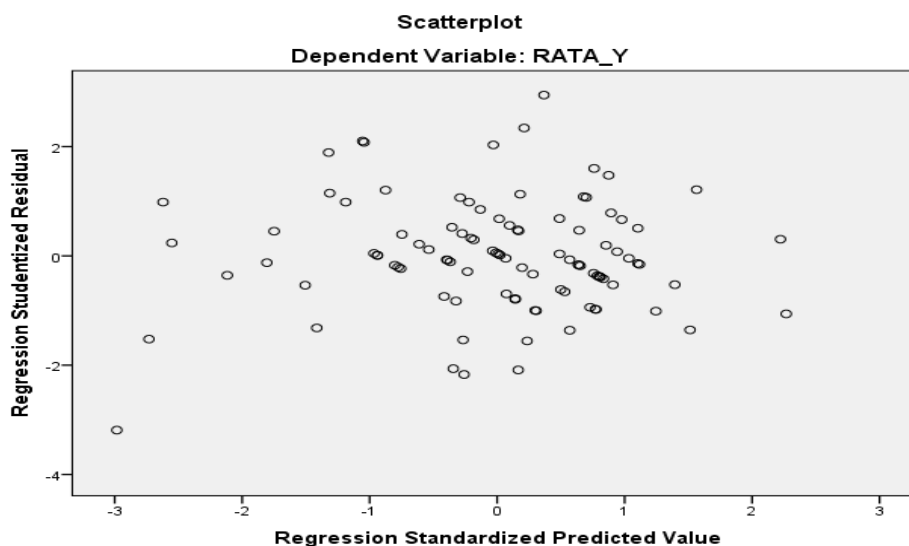
Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Tangibles (X1)	1.567	Tidak ada multikolinearitas
Reliability (X2)	1.719	Tidak ada multikolinearitas
Responsiveness (X3)	1.847	Tidak ada multikolinearitas
Assurance (X4)	1.916	Tidak ada multikolinearitas
Empathy (X5)	2.324	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel 4 di atas, terlihat bahwa VIF masing - masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan angka yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti persamaan regresi pada penelitian ini bebas dari gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan 2017

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Durbin-Watson	dL	dU	4-dU	Persamaan	Durbin-Watson
1.915	1.5710	1.7804	2.2196	$dU < DW < (4-dU)$	Tidak terjadi Autokorelasi

Sumber : Data Olahan 2017

Nilai dw 1.915, nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai table signifikansi 5% jumlah sampel 100 dan jumlah variabel 5 (K=5) maka akan diperoleh nilai du 1,7804. Oleh karena nilai dw 1,915 lebih besar dari batas (du) 1,78 maka disimpulkan tidak terjadi autokorelasi positif pada regresi.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.513	.350		-1.463	.147
	X ₁	.224	.092	.188	2.435	.017

X ₂	.169	.088	.156	1.922	.058
X ₃	.181	.092	.165	1.960	.053
X ₄	.286	.096	.255	2.977	.004
X ₅	.273	.099	.261	2.771	.007

Sumber : Data Olahan 2017

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0.513 + 0,224 X_1 + 0,169 X_2 + 0,181 X_3 + 0,286 X_4 + 0,273 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) Konstanta sebesar =0.513; artinya jika nilai koefisien regresi variabel lainnya nol (0) maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) nilainya yaitu sebesar -0.513. (2) Koefisien regresi *tangibles* (X₁) bertanda positif dan besarnya 0.224, artinya jika variabel *tangibles* mengalami kenaikan satu-satuan, maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.224. Koefisien bernilai positif terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan peserta didik dengan *tangibles*, semakin tinggi *tangibles* maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik. (3) Koefisien regresi *reliability* (X₂) bertanda positif dan besarnya 0.169, artinya jika variabel *reliability* mengalami kenaikan satu-satuan, maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.169. Koefisien bernilai positif terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan peserta didik dengan *reliability*, semakin tinggi *reliability* maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik. (4) Koefisien regresi *responsiveness* (X₃) bertanda positif dan besarnya 0.181, artinya jika variabel *responsiveness* mengalami kenaikan satu-satuan, maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.181. Koefisien bernilai positif terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan peserta didik dengan *responsiveness*, semakin tinggi *responsiveness* maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik. (5) Koefisien regresi *assurance* (X₄) bertanda positif dan besarnya 0.286, artinya jika variabel *assurance* mengalami kenaikan satu-satuan, maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.286. Koefisien bernilai positif terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan peserta didik dengan *assurance*, semakin tinggi *assurance* maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik. (6) Koefisien regresi *empathy* (X₅) bertanda positif dan besarnya 0.273, artinya jika variabel *empathy* mengalami kenaikan satu-satuan, maka koefisien kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.273. Koefisien bernilai positif terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan peserta didik dengan *empathy*, semakin tinggi *empathy* maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik.

Dari hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian diatas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

Uji Model

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama - sama. Dari tabel 4.16 menunjukkan nilai R² sebesar 0,622. Hal ini berarti bahwa variasi kepuasan peserta didik yang dipengaruhi oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* adalah sebesar 62,2%, sedangkan sebesar 37,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model. Hasil uji koefisien determinasi dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.800 ^a	.641	.622	.39783	1.915

Sumber : Data Olahan 2017

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26.529	5	5.306	33.524	.000 ^b
Residual	14.878	94	.158		
Total	41.407	99			

Sumber : Data Olahan 2017

Dari hasil pengujian secara serempak, diperoleh nilai dari F hitung adalah 33.524, sedangkan nilai F tabel adalah 2.311. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$ dan nilai $Sig. 0.000 < \alpha 0.05$. Jadi dengan demikian maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang disebut sebagai kualitas pelayanan pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan peserta didik) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2009).

Tabel 9.Uji Parsial (Uji t)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.513	.350		-1.463	.147
	x1	.224	.092	.188	2.435	.017
	x2	.169	.088	.156	1.922	.058
	x3	.181	.092	.165	1.960	.053
	x4	.286	.096	.255	2.977	.004
	x5	.273	.099	.261	2.771	.007

Sumber : Data Olahan 2017

Berdasarkan hasil pengujian disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik hanya variabel *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Sedangkan variabel *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan peserta didik.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari kelima variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *tangibles* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kualitas pelayanan dari dimensi ini ditingkatkan, maka kepuasan peserta didik juga akan meningkat karena adanya pengaruh yang positif. (2) Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kualitas pelayanan dari dimensi ini ditingkatkan, maka kepuasan peserta didik akan mengalami penurunan. (3) Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kualitas pelayanan dari dimensi ini ditingkatkan, maka kepuasan peserta didik akan mengalami penurunan. (4) Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kualitas pelayanan dari dimensi ini ditingkatkan, maka kepuasan peserta didik juga akan meningkat karena adanya pengaruh yang positif. (5) Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kualitas pelayanan dari dimensi ini ditingkatkan, maka kepuasan peserta didik juga akan meningkat karena adanya pengaruh yang positif. (6) Berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik yang menggunakan pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka, sehingga apabila kelima dimensi kualitas ini meningkat, maka kepuasan peserta didik juga akan mengalami peningkatan. Semakin baik kualitas dari kelima dimensi ini, maka kepuasan peserta didik juga akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini hanya variabel *tangibles*, *assurance* dan *empathy* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Dharma Loka. Berikut ini adalah beberapa saran yang bisa dipertimbangkan dalam memberikan kepuasan kepada peserta didik: (1) Bagi Praktisi, variabel *tangibles*, *assurance* dan *empathy* merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan peserta didik, maka SMA Dharma Loka perlu mempertahankan kualitas pelayanan pada ketiga dimensi ini, seperti memberikan berbagai pelatihan kepada guru dan staf guna menunjang kinerja mereka serta memperbaharui fasilitas yang ada seperti kebersihan dan kenyamanan ruang kelas. Dari pelatihan-pelatihan yang diberikan, diharapkan agar guru dan staf dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan hasil yang memuaskan, sehingga kepuasan peserta didik dapat dipertahankan dan di tingkatkan. Selajutnya untuk kedua dimensi yaitu *reliability* dan *responsiveness* yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan sekolah juga perlu meningkatkan kualitasnya karena kedua kualitas tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kualitas sebuah jasa. (2) Bagi Akademi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik yang dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan hanya sebesar 62.2%, hal ini berarti sebesar 37.8% kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan di SMA Dharma Loka dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga untuk penelitian selanjutnya perlu memasukkan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, maka akan diperoleh informasi yang lebih banyak lagi mengenai hal-hal apa selain kelima dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dalam menggunakan jasa tertentu.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, 2004. *Kualitas Pelayanan & Bauran Pemasaran*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Buchari Alma, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Bandung CV. AlfaBeta.
- Ferdinand, 2006. *"Variabel Tidak Terikat (Independent Variabel)"*. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Indrawati Aniek, 2011. *"Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen"*. Jurnal Ekonomi Bisnis, TH 16, No.1, Maret 2011, h. 34.
- Jonathan, 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prehanlindo.
- Lupiyoadi, 2006. *Dimensi Studi SERVQUAL*. Salemba Empat : Jakarta.
- Nanang Tasunar, 2006. *"Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak"*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Pasuraman, 2005. *Hubungan Antar Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Pustaka Reka Cipta: Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratih Hardiyati, 2010. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata kebun The Pagilaran"*. Skripsi dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang.
- Samosir, Zurni Zahara, (2005). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU"*. Pushata: Jurnal Study Perpustakaan dan Informasi, Vol 1, no, 1, Juni 2005:30.
- Sonya, 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalih Indonesia.
- Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Syamsi, 2008. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar AL Qolam Bandar Lampung"*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Vol. 5, No. 1, April 2008, h. 34-35.
- Tjiptono, 2007. *Service Quality & Satisfaction edisi 2*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Udin Saefudin Sa'ud, 2008. *Inovasi Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.