

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH
TSANAWIYAH AL HIDAYAH BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan(S.Pd)
Dalam Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Oleh:

Nama : Asril Fahmi Lubis

NPM : 1711030076

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH
TSANAWIYAH AL HIDAYAH BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan(S.Pd)
Dalam Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Oleh:

Nama : Asril Fahmi Lubis

NPM : 1711030076

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I

: Dr. H. Septuri, M.Ag.

Pembimbing II

: Nor Rochmatul Wachidah, M.Pd. I.

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Sebuah proses pembelajaran lembaga pendidikan membutuhkan kemampuan untuk memberi mutu yang terbaik, pendidikan yang kompetitif, dan salah satunya kualitas pelayanan untuk mendorong pembelajaran agar efektif dan efisien. Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah yaitu adanya fasilitas belum lengkap, terdapat guru mengajar bukan dibidangnya, dan adanya beberapa pendidik yang kurang ramah sehingga terdapat keluhan-keluhan siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara kedua variabel.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,742. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka penelitian ini memiliki pengaruh positif. Jika dilihat dari hasil nilai T hitung (4.262) > T Tabel ($2,160$) dengan signifikansi sebesar 0,025 maka H_0 ditolak dan H_a di terima, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Bandar Lampung. Berdasarkan teknik probabilitas dihasilkan $Sig = 0,01$ dan nilai $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ karena nilai $Sig < \text{nilai } \alpha$ yaitu $0,01 < 0,025$ maka H_0 ditolak. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 58,3% dan sisanya 41,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Bandar Lampung.

Penelitian ini merekomendasikan bahwa apabila MTs Al Hidayah Bandar Lampung meningkatkan kualitas layanan yang menyangkut aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empaty dan bukti fisik/ fasilitas, Memaksimalkan guru mengajar dengan dibidang keahliannya untuk meningkatkan pembelajaran, dan Membuat program diluar jam belajar untuk membentuk keakrabaan antara peserta didik dengan guru agar kepuasan peserta didik terpenuhi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta Didik

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asril Fahmi Lubis

Npm : 1711030076

Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung.”

Skripsi ini adalah sepenuhnya karya penelitian saya sendiri. Skripsi benar-benar merupakan hasil karya penelitian hasil karya penelitian di MTs Al Hidayah Bandar Lampung bukan duplikat ataupun plagiat kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk dan di sebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya dan penelitian ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Bandar Lampung, Juni - 2021

Asril Fahmi Lubis

1711030076



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721)703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah
Bandar Lampung**
Nama : Asril Fahmi Lubis
Npm : 1711030076
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

**Untuk di munaqsyahkan dan dapat dipertahankan dalam sidang
munaqsyah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Dr. H. Septuri, M.Ag.
NIP. 19640920 199403 1 002

Pembimbing II

Nor Rochmatul Wachidah, M.Pd. I.
NIP. 19910207 201903 2 016

Mengetahui,

Ketuan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd.
NIP. 19640711 199103 2 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH TSANAWIYAH AL HIDAYAH BANDAR LAMPUNG**. Disusun oleh **Asril Fahmi Lubis NPM : 1711030076** Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Telah diujikan dalam Sidang Monaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada Hari/Tanggal: **selasa, 8 juni 2021**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd. (.....)

Sekretaris : Sri Purwanti Nasution, M.Pd. (.....)

Penguji Utama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd. (.....)

Penguji Pendamping I : Dr. H. Septuri, M.Ag. (.....)

Penguji Pendamping II : Nor Rochmatul Wahidah, M.Pd.I. (.....)

Mengatahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan



Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd.

NIP. 196408281988032002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah ayat 267)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Semarang: (CV. Toha Putra, 1993) Qs Al-Baqoroh: 267 h. 45.

PERSEMBAHAN

1. Kepada Allah Swt yang telah memberikan saya kesehatan dan kemampuan serta kecerdasan sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian saya serta mampu mewujudkan cita –cita hamba.
2. Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu Nur Tetti Hasibuan karena selain keridoan Allah Swt mereka yang telah membantu saya dalam mewujudkan cita-cita saya, mereka memberi kepercayaan kepada saya untuk bisa melakukan apapun yang saya inginkan dan mereka telah memberikan suport yang terbaik untuk saya agar saya tidak merasa lemah dan selalu memberi kekuatan.
3. Untuk Kakaku tersayang Peppy Juliani Lubis, S.Pd dan adik-adiku tersayang Khoirul Amri Lubis, Nurul Aini Lubis, percayalah saya ingin menjadi model untuk kalian dan menjadi abang atau ade yang terhebat serta menjadi contoh yang baik untuk kaka dan adikku.
4. Untuk sinfia, A.Md, seseorang yang saya sayang yang selalu mendukung dan mensuport saya, yang merupakan seseorang yang mendukung setiap langkah saya dan selalu menjadi yang terbaik untuk saya. Trimakasih
5. Teman-temanku tersayang khususnya kelas B tahun 2017 semester 8, terimakasih telah menjadi teman yang baik yang membantu saya dalam segala hal termasuk lelah-lelahnya menyelesaikan skripsi ini.
6. Almaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Asril Fahmi Lubis lahir di Batam, 15 September 1998, menempuh jenjang pendidikan Taman anak-anak TK Al Khomariah kota Batam Kabupaten Riau, di TK mendapatkan peringkat 3. Kemudian melanjutkan ke SDN1 Raja Basa Bandar Lampung, melanjutkan ke tingkat MTs di pondok pesantren Al-Fatah Negara Ratu, Lampung Selatan. Pada kelas 1 MTs saya telah juara 1 azan dan tartil quran serta juara 1 Tapak Suci selampung selatan, lanjut ketingkat menengah di Pondok Psantren MA Al-Fatah Negara Ratu, Lampung Selatan. Saya telah memenangkan Dauroh Hafiz Al-Quran internasional, dan memenangkan kejuaraan Pancak Silat tingkat Nasional.

Pada tahun 2017 menempuh kejenjang pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Mengikuti kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Pardasuka Pringsewu, Selanjutnya Platihan Praktek Lapangan (PPL) di MTs Math'laul Anwar bandar Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahuwata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al Hidayah Bandar Lampung”**.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nirva Diana, M. Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd Selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN raden intan lampung.
3. Dr. Oki Dermawan, M.Pd selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung.
4. Dr. H. Septuri, M.Ag selaku dosen pembimbing I terimakasih atas kesediannya untuk membimbing, dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini dengan baik dan penuh kesabaran.
5. Nor Rochmatul Wachidah, M.Pd. I selaku dosen pembimbing II. terimakasih atas kesediannya untuk membimbing memberikan arahan, serta saran dalam penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

7. Seluruh staff karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, khususnya Prodi Manajemen Pendidikan Islam, terimakasih atas ketulusan dan kesediaannya membantu penulis dalam menyelesaikan syarat-syarat administrasi.
8. Nur Hayati, S.Pd. MM. selaku kepala sekolah MTs Al Hidayah Bandar Lampung terimakasih telah membantu dan mengizinkan penelitian, sehingga tersusunnya skripsi ini.
9. Untuk kedua orang tua ku terimakasih aku ucapkan atas dukungannya dan kasih sayang kalian telah memberikan aku segalanya yang baik dan memberikan aku kepercayaan untuk bisa membuat kalian bangga.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2017, khususnya teman-teman di kelas B, dan seluruh pihak yang terlibat dalam terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan yang dimiliki, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca.

Bandar Lampung, Juni 2021

ASRIL FAHMI LUBIS
NPM: 1711030076

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang	3
D. Identifikasi Masalah	12
E. Batasan Masalah	13
F. Rumusan Masalah	13
G. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	13
H. Tinjauan Pustaka	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualialitas Layanan	15
B. Konsep Kepuasan Peserta Didik	28
C. Penelitian Relevan	33
D. Kerangka Berfikir	35
E. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Variabel Penelitian	39

D. Definisi Oprasional	40
E. Populasi Dan Teknik Sampel	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Instrumen Penelitian	45
H. Uji Validitas	48
I. Uji Reabilitas	49
J. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji normalitas	49
2. Uji linearitas	50
3. Uji Homogenitas	50
K. Analisa Regresi Sederhana	50
L. Uji Parsial	51
M. Uji Kofisien Determinasi	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lembaga Pendidikan MTs Al Hidayah Banadar Lampung	53
1. Sejarah MTs Al Hidayah Banadar Lampung.....	53
2. Visi Dan Misi MTs Al Hidayah Banadar Lampung	53
3. Letak Geografis MTs Al Hidayah Banadar Lampung	54
4. Data Peserta Didik MTs Al Hidayah Banadar Lampung ..	54
5. Daftar guru MTs Al Hidayah Banadar Lampung	54
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	56
1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	57
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Didik	60
C. Hasil Uji Instrumen	62
1. Hasil Uji Validasi	62
2. Hasil Uji Reabilitas	65
3. Hasil Uji Asumsi Klasi	66
a. Hasil Uji Normalitas	66
b. Hasil Uji Linearitas	67
c. Hasil Uji Homogenitas	68
D. Hipotesis.....	68
1. Regresi Linear Sederhana	69
2. Uji T.....	70

3. Koefisien Determinasi	71
E. Pembahasan Hasil Penelitian	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Data Guru Dan Pendidik MTs Al-Hidayah Bandar Lampung	4
2. Jumlah Peserta Didik MTs Al-Hidayah	5
3. Data Sarana Dan Prasarana MTs Al-Hidayah	6
4. Indikator Kualitas Layanan	7
5. Indikator Kepuasan Peserta Didik	8
6. Hasil Wawancara	10
7. Definisi Oprasional	41
8. Jumlah Populasi Dan Sampel MTs Al-Hidayah	42
9. Skala Penilaian Intrumen Angket	45
10. Tanggapan Responden Kualitas Layanan	57
11. Tanggapan Responden Kepuasan Peserta Didik	60
12. Hasil Uji Validitas	62
13. Hasil Uji Reabilitas	64
14. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
15. Hasil Uji Normalitas	66
16. Hasil Uji Linearitas	67
17. Hasil Uji Homogenitas	68
18. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	69
19. Hasil Uji Koefesien Determinasi	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Kualitas Layanan	78
2. Angket Kepuasan Peserta Didik	81
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	95
5. Hasil Uji Validasi Kualitas Layanan	96
6. Hasil Uji Validasi Kepuasan Peserta Didik	97
7. Hasil uji reabilitas kualitas layanan	100
8. Hasil uji reabilitas kepuasan peserta didik	100
9. Hasil Uji Normalitas	100
10. Hasil Uji Linearitas	101
11. Hasil Uji Homogenitas	101
12. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	102
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	102
14. Rtabel Pengelolah Data	103
15. Ttabel Pengolahan Data	104
16. Dokumentasi penelitian	105
17. Surat Izin Penelitian	107
18. Surat Balasan Penelitian	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut disini diperlukan adanya pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini. Dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Adapun judul skripsi ini adalah **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik DI MTs Al Hidayah Bandar Lampung"**

Adapun uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (benda, orang) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.²
2. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.
3. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berdasarkan kepemilikan kepada sesuatu.³
4. Kepuasan peserta didik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu harapannya.⁴

² Hamzah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Fajar Mulya.1996) h. 21.

³ philip kotler, *Manajemen Pemasaran* (jakarta: erlangga, 2019).

⁴ .Prasetyo Edi N. SKRIPSI, *Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan "Agro Sartika"* (Gemolong Di Kabupaten Sragen: UNES, 2007) h 43.

Berdasarkan yang dimaksud dengan judul diatas adalah suatu kemampuannya memberikan mutu yang terbaik dengan berdasarkan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan peserta didiknya. Kepuasan peserta didik bisa kita ukur melalui pelayanan yang telah diberikan. Judul ini bermaksud untuk memberikan gambaran serta mengukur pengaruh suatu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh siswanya di MTs Al Hidayah Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung” yaitu sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Keluhan siswa merupakan kualitas layanan yang perlu diperhatikan suatu lembaga/ akademik layanan yang kurang efisien dalam proses pembelajaran, kurangnya tenaga kerja yang mengajar dan fasilitas yang kurang memadai yang diberikan kepada siswa berdampak pada penurunan. Bagi penulis pentingnya meneliti/ menulis masalah yang akan diteliti terkait dengan judul proposal skripsi, hal ini peneliti ingin mengatahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTS Al-Hidayah Bandar Lampung.

2. Secara Subjektif

- a. Penelitian ini belum pernah dilakukan atau diteliti dan dibahas sebelumnya oleh para mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung khususnya untuk mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
- b. Judul yang diajukan sangat sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang penulis pelajari saat ini, yakni berhubungan dengan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- c. Penelitian ini merasa mampu untuk diselesaikan oleh penulis, mengingat adanya bahan ketersediaan literatur yang cukup memadai serta data dan informasi lainnya yang berkaitan

dengan penelitian baik data sekunder dan data primer memiliki kemudahan akses serta akses letak objek penelitian mudah dijangkau oleh penulis.

C. Latar Belakang

Di era generasi milenial seperti saat ini membuat kondisi persaingan dalam dunia pendidikan semakin kompetitif. Salah satu bidang pendidikan yang merasakan persaingan saat ini adalah bisnis pendidikan. Banyak peluang yang menjanjikan bagi sebuah lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam memahami pelajaran. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat para pendidik membantu siswanya untuk mengikuti pola baru yaitu di mana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan diiringi perubahan teknologi sebagai sarana dan prasarana. Hal ini sangat berpengaruh dalam kemajuan pendidikan di Indonesia.

Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk organisasi. Banyak manfaat bagi organisasi bersangkutan ketika tingkat kepuasan tinggi, di mana akan meningkatkan. Organisasi yang berhasil adalah mampu menjadikan penggunanya berada dipucuk tujuan sebab manajer meyakini bahwa pengguna itu satu-satunya pusat laba sejati.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan yaitu peserta didik. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*).

MTs Al-Hidayah Jl. Nawawi Gelar Dalam No.68 Sukajaya Rjabasa Kecamatan Rajabasa Bandar Lampung memiliki visi untuk

mewujudkan peserta didik yang unggul dan berprestasi, berdasarkan data yang diperoleh dari Data Pokok Pendidikan diketahui bahwa MTs Al-Hidayah Bandar Lampung telah menggunakan kurikulum 2013 sebagai dasar dalam proses kegiatan belajar mengajar. Meskipun demikian jadwal kegiatan belajar mengajar berlangsung selama enam hari dalam seminggu. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di sekolah dalam tahun 2020:

Tabel 1.1
Data Guru Dan Tenaga Pendidik MTs Al-Hidayah

Uraian	Guru	Tenaga pendidik	Jumlah
Laki-laki	6	2	8
Perempuan	14	1	15
Total	20	3	23

Sumber: Data Guru MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

Jumlah guru yang mengajar di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung 23 orang terdiri dari 6 orang guru laki-laki dan 14 orang guru perempuan. Pendidik dan tenaga pendidik dalam tabel 1.1 tersebut merupakan guru dan tenaga pendidik yang telah mendapat penugasan, berstatus aktif, dan terdaftar di sekolah induk. Kemudian sebanyak 8 guru merupakan guru yang sudah bersertifikasi sedangkan 15 orang guru lainnya belum mendapatkan sertifikasi. Seluruh guru yang bekerja di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung bukanlah pegawai negeri sipil. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan guru dan tenaga pendidik secara keseluruhan di sekolah tersebut terdapat 23 orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Tabel 1.2
Jumlah Peserta Didik MTs Al-Hidayah Bandar Lampung

KELAS	Jenis Kelamin		JUMLAH POPULASI SISWA
	P	L	
VII	35	15	50 siswa
VIII	29	16	45 siswa
IX	35	20	55 siswa
JUMLAH	99	51	150 siswa

Sumber: data siswa MTs Al-Hidayah Bandar Lampung

Populasi dalam penelitian ini mengambil peserta didik kelas VII, VIII, dan IX MTs Al-Hidayah Bandar Lampung. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya. Peserta didik kelas VII, VIII, dan IX MTs Al-Hidayah Bandar Lampung dianggap telah menerima layanan pendidikan dalam waktu yang cukup untuk dapat mengevaluasi layanan tersebut, memahami kualitas layanan di sekolah, dan merasa puas atau tidaknya.

Bentuk upaya dalam memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan mencapai tujuan kualitas layanan diperlukan sarana dan prasarana pendidikan. Jenis sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak sekolah diantaranya ruang kelas, ruang Osis, dan ruang perpustakaan. Berikut ini merupakan tabel 1.3 yang menyajikan data mengenai sarana dan prasaran di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung:

Tabel 1.3
Data Sarana Dan Prasana MTs Al-Hidayah Bandar Lampung

Sarpras	Kondisi				Jumlah
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
Ruang Kelas	10	3	-	-	13
Ruang Osis	1	1	-	-	2
Ruang Perpustakaan	1	1	-	-	2
Ruang Kantor	1	-	-	-	1
UKS	1				1
Gudang	1			1	2
Musholla	1				1
Total	16	4		1	21

Sumber: Data Sarpras MTs Al-Hidayah Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.3 di atas diketahui bahwa sarana dan prasarana di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung sebagian besar dalam kondisi baik. Jumlah sarana dan prasarana dalam kondisi baik lebih besar daripada kondisi rusak ringan, rusak sedang, ataupun rusak berat. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah telah mengusahakan fasilitas-fasilitas pembelajaran yang dapat menunjang keberhasilan belajar peserta didik. Jumlah ruang kelas yang tersedia sesuai dengan jumlah rombongan belajar juga menunjukkan bahwa pihak sekolah benar-benar telah siap untuk menampung seluruh peserta didik yang menempuh pendidikan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

Berdasarkan data-data yang diperoleh mengenai MTs Al-Hidayah Bandar Lampung seperti di atas dilakukan juga metode pengambilan data angket kuisisioner dan pengamatan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan. Pengambilan data awal dilakukan dengan menyebarkan angket kuisisioner kepada 15 peserta didik dengan 25 butir pernyataan yang diukur melalui skala likert, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Kualitas layanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan

pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diistilahkan dengan istilah *EDUQUAL* yang berdasarkan pada konsep *SERVQUAL*. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik. Berdasarkan pengertian dan data yang telah disebutkan maka indikator dari kualitas layanan sebagai berikut.

Tabel 1.4
Indikator Kualitas Layanan

No	Variabel	Indikator
1	Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan • Daya tanggap • Jaminan • Empati • Bukti fisik

Sumber: Freddy Rangkuri Teknik Mengukur Dan Meningkatkan Kualitas Layanan.

Indikator kualitas layanan secara luas diterima dan digunakan oleh peneliti. Berbagai peneliti telah memberikan temuan mengenai perhatian peserta didik terhadap kualitas dan penggunaan peserta didik untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan.

Kepuasan pengguna peserta didik sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya MTs Al-Hidayah Bandar Lampung. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan peserta didik, semakin baik kualitas layanan (*SERVQUAL*) yang diberikan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung kepada peserta didik juga akan memberikan berbagai manfaat pada pendidikan memenuhi harapan pada peserta didik dan kebutuhan peserta didik, berdasarkan data dan indikator kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, indikator dari kepuasan peserta didik sebagai berikut:

Tabel 1.5
Indikator Kepuasan Peserta Didik/ Siswa

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan peserta didik	<ul style="list-style-type: none"> • Sebelum kegiatan • Sesudah kegiatan

Sumber: Hasil Akumulasi Dari Konsumen Atau Pelanggan Dalam Menggunakan Produk Dan Jasa

Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan dapat diukur dari teori yang telah disampaikan *DeLone* and *McLean* dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (peserta didik), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kualitas layanan, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, sumber daya manusia, dan biaya.

Dalam perspektif keagamaan pun, belajar merupakan kewajiban bagi setiap orang beriman agar memperoleh ilmu pengetahuan dalam rangka meningkatkan derajat kehidupan mereka. Hal ini dinyatakan dalam surat Al Mujadilah ayat 11 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَسَبَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَاسْبَحُوا بِفَسْحِ اللَّهِ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا بِرَفْعِ اللَّهِ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ۝ ۱

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan.⁵

⁵ Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Mujadilah, h. 542.

Kualitas layanan sekolah harus menganalisis dalam memberikan layanan kepada pelanggannya yaitu peserta didik. Dengan adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan tersebut, maka pihak manajemen sekolah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga para pelanggan merasa puas. Kualitas layanan dijelaskan dalam al-Quraan surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۖ ٢٦٧

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.⁶

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa dalam memberikan Pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk kepada orang lain atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas yang diberikan kepada orang lain.

Untuk menguji apakah sebuah pelayanan jasa termasuk jasa pendidikan berkualitas atau tidak, dibutuhkan adanya unsur-unsur pendukung sebagai bahan acuan. Dalam suatu studi empiris yang dilakukan Parasuraman dalam Pontjorini diketahui terdapat lima dimensi kualitas pelayanan pendidikan, dimana jasa pendidikan merupakan bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antar penyedia jasa pendidikan (lembaga pendidikan/ sekolah) dan pengguna jasa pendidikan (siswa). Berikut hasil wawancara kualitas

⁶ Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: J-Art, 2004) Qs Al-Baqoroh: 267 h. 45.

pelayanan dengan Peserta didik di MTs Al- Hidayah Bandar Lampung:

Tabel 1.6
Hasil Wawancara Kualitas Layanan Dengan Peserta Didik Di Kelas VIII MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

No	Pertanyaan	Nama Siswa				
		Ara	Gufron	Nadia	Fir	Dimas
1	Penjelasan guru kurang dapat dipahami siswa	✓			✓	✓
2	Keluhan siswa tidak cepat di tanggap oleh guru.					✓
3	Ruang belajar yang kurang nyawan dan diskusi materi yang yang kurang nyaman.			✓	✓	✓
4	Keseluruhan pelayanan pendidikan	✓	✓	✓	✓	
5	Kesesuaian uang sekolah dengan kualitas pendidikan	✓			✓	✓
6	Jumlah pendidik dan tenaga pendidikan sebanding dengan jumlah peserta didik				✓	✓
7	Fasilitas pembelajaran sesuai harapan				✓	✓
Katagori		R	T	S	R	R

Sumber: Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

Keterangan : T : Tinggi, S : Sedang, R : Rendah

Berdasarkan tabel 1.6 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Siswa berada pada taraf rendah. Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan peserta didik terhadap pihak sekolah berada pada taraf kepuasan rendah atau belum puas. Lebih lanjut, dilihat pada tabel 1.6 di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua pernyataan yang berada dalam taraf tinggi dan sedang. Hal tersebut dimungkinkan karena keterkaitannya dengan sarana dan prasarana sekolah yang kondisinya yang masih minimum dan belum ideal jumlahnya untuk mampu memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik.

Hasil Wawancara dengan peserta didik MTs Al-Hidayah Bandar Lampung terdapat peserta didik, pada saat belajar komputer hanya belajar di dalam kelas menggunakan buku dikarenakan fasilitas sarana dan prasana belum melengkapi, dan tanggapan guru tentang mengenai keluhan kebutuhan, seperti guru mengajar bukan pada jurusannya tidak merespon dengan alasan apapun itu, dan peserta didik yang berinisial Dimas dan Fir juga mengatakan ketika sedang pembelajaran olahraga kami dan teman-teman hanya diam di kelas dikarenakan lapangan yang tidak luas untuk melakukan kegiatan pembelajaran olahraga teridentifikasi bahwa fasilitas lapangan belum bisa memenuhi kebutuhan peserta didik, maka peneliti menyimpulkan banyaknya keluhan-keluhan siswa dengan adanya fasilitas yang kurang menghambat kelancaran proses pembelajaran dan masi minimnya jumlah pengajar teridentifikasi guru mengajar dalam dua atau tiga dengan pelajaran yang berbeda.⁷

Selain itu, diketahui bahwa berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama pengumpulan data awal menunjukkan masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti wifi sekolah tidak berfungsi secara optimal. Hal tersebut berdampak bagi peserta didik dalam mencari berbagai sumber belajar secara online. Kemudian adanya beberapa tenaga pendidik yang dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

⁷ Ara, Fir , Dan Gfm, Hasil Wawancara Dengan Siswa Kelas VIII (Bandar Lampung)

Selanjutnya, dalam kegiatan belajar mengajar seringkali ditemukan banyaknya jam kosong. Sehingga banyak peserta didik yang lebih memilih bermain, bercanda, dan berpergian ke luar ruangan tanpa pengawasan dari para pendidik. Kemudian dijumpai juga fasilitas-fasilitas sekolah yang kurang optimal seperti toilet kotor dan bau, koleksi buku di perpustakaan kurang lengkap, ruang kelas panas, tidak tersedianya lahan parkir yang cukup, dan kurang kondusifnya lingkungan sekolah.

Dalam penelitian ini, penulis hendak mengetahui kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yaitu *tangibel, rebility, responsivinees, assurance, dan empathy*⁸ adakah pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung, tempat penyelenggaraan penelitian ini. Kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud di sini adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh siswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan siswa. Berdasarkan latar belakang dan fakta-fakta yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung”**.

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan kualitas layanan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung yang berkaitan dengan kepuasan peserta didik sebagai berikut:

- a. Adanya fasilitas belum lengkap sehingga siswa mengeluh terhadap fasilitas MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.
- b. Terdapat guru mengajar bukan dibidang keahliannya menimbulkan pembelajaran yang tidak setabil.
- c. Adanya beberapa pendidik yang kurang ramah dan terdapat keluhan-keluhan siswa.

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996) h. 10.

E. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan Identifikasi masalah di atas, perlu diadakan pembatasan masalah untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti agar lebih terfokus dan mendalam. Dimana dalam penelitian ini menguji kualitas layanan *service quality* yaitu sebagai variabel independent terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung, variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan, selanjutnya variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan adalah “Apakah Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al Hidayah Bandar Lampung”?

G. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan suatu yang hendak di capai, yang dijadikan arahan atas apa yang telah dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis:

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik serta sebagai

sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Secara praktis

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung. Hasil penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam memberi informasi kelemahan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, dan peserta didik memahami mengapa terjadinya kelemahan kualitas layanan tersebut.

2. Bagi guru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi guru dalam mengevaluasi layanan fasilitas pada kepuasan peserta didik MTs Al-Hidayah Bandar Lampung agar guru mengetahui kekurangannya.

3. Bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi sekolah dalam mengevaluasi kualitas layanan dan apakah ada pengaruh terhadap kekurangan layanan terhadap kepuasan oleh peserta didik Al-Hidayah.

H. Tinjauan Pustaka

Tinjauan peneliti ini adalah “Untuk mengetahui hubungan pengaruh variabel independen kualitas layanan terhadap variabel dependen kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.dengan indikator (Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik) terhadap kepuasan peserta didik.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pendidikan di Indonesia ini semakin menurun. Seperti yang kita ketahui hal ini terbukti dari kualitas guru, sarana belajar, dan siswa-siswanya. Para pendidik pastinya punya harapan yang mungkin tidak tersampaikan kepada siswanya. Saat ini para pendidik di Indonesia memang terbilang kurang berkompeten. Karena terlihat dari banyaknya orang yang menjadi guru karena tidak diterima di jurusan lain atau kekurangan biaya. Kecuali guru-guru yang sudah lama mendedikasikan dirinya menjadi guru.

Maka dari itu kualitas yang diberikan oleh lembaga pendidikan di dunia ini masih terbilang kurang. Salah satunya masalah pendidikan di Indonesia ini adalah mutu pendidikan kita masih rendah, yaitu masih sangat minimnya jumlah lulusan yang mampu memperoleh nilai yang baik, minimnya jenis keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja, dan masih banyak pengangguran yang ada di Indonesia ini karena sulitnya mendapat kerja.⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam buku Tony “kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran *relatif* kebaikan.”¹⁰

Ada pula pengertian kualitas menurut *Goesth* dan *Davis* dalam buku *fandy* dikatakan “bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

⁹ Bedjo Sujanto, ‘Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah’, *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2007), Cet I, h. 24–25.

¹⁰ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (jakarta: pt indeks, 2018) h. 9.

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu tolak ukur yang menjadi sebuah acuan siswa dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh penerima layanan atau pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2006:6) jasa atau pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah konsumen. Menurut William Stanton (2001: 220) pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat dengan produk fisik maupun tidak.¹¹

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dalam penelitian ini akan mengkaji pelayanan dibidang pendidikan. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada pengguna jasanya, yakni siswa.

¹¹ T R I Abdi Setyaningrum, SKRIPSI, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Siswa Sma Internasional Budi Mulia Dua (Bmd) Yogyakarta Tahun 2013*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta , 2014), h. 21-22.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Jika suatu jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹²

Pendapat Parasuraman, *Zeithaml* dan *Berry* yang dikutip oleh Zurni menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.”¹³

Menurut *Kotler* yang dikutip dalam jurnal Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar “kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan.”¹⁴

Menurut *William J. Stanton* layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya

¹² Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran*: Edisi Bahasa Indonesia, (Jakarta: PT Indeks, 2007), Edisi 12, Jilid 1, h. 220.

¹³ Zurni, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU’, *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, Vol 1.No. 1 (Juni 2005), h. 28.

¹⁴ Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Berseba Pekanbaru)’, *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*, Vol 3, No 1 (2015), h 4.

bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain”.¹⁵ Sedangkan menurut Kotler,” pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain,pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan”.¹⁶

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain disertai kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Lembaga akademik yang memberikan layanan kepada mahasiswa yang lebih baik biasanya menetapkan kualitas yang lebih tinggi.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono Chandra dalam jurnal purwa udiutomo “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.”¹⁷

Dari definisi-definisi di atas tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan baik non formal maupun formal untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemberi jasa berupa kemampuan, kemudahan, kecepatan dan keramahtamahan yang dilakukan melalui sikap dan sifat pemberi pelayanan untuk kepuasan pelanggannya.

¹⁵ William J Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2006) h. 220.

¹⁶ Philip Kotler, Lane Keller, *Marketing Management*, (Pearson: Global Edition, 2012) Dikutip Oleh Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta 2015), h.36.

¹⁷ *Ibid*, h. 7.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut *Zeithaml, Berry*, dan *Parasuraman Fandy Tjiptono*, Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui dimensi-dimensinya. Dimensi-dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang meliputi: kehandalan (*reability*), daya tanggap (*resvonsiveness*), jaminan (*assurance*), *empathy*, dan bukti fisik (*tangibles*).¹⁸

a. Keandalan (*reability*)

Menurut *Parasuraman* dalam *Etta Mamang Sangadji* dan *Sopiah* kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara jujur dengan segera akurat dan memuaskan. Sementara menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* keandalan meliputi: memberikan layanan sesuai janji, ketergantungan dalam melayani masalah layanan pelanggan, melakukan layanan pada saat pertama, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan, dan mempertahankan rekor bebas cacat.¹⁹

b. Daya tanggap (*responsiviness*)

Menurut *Parasuraman* dalam *Etta Mamang Sangadji* dan *Sopiah* daya tanggap yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, ramah, dan baik. Sementara menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* daya tanggap meliputi: mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, layanan yang tepat pada pelanggan, keinginan untuk membantu pelanggan, dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.²⁰

c. Jaminan (*assurance*)

Menurut *Parasuraman* dalam *Etta Mamang Sangadji* dan *Sopiah* jaminan meliputi: pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik resiko atau keraguraguan. Sementara menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane*

¹⁸ *Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Op, Cit. h 285.*

¹⁹ *Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Op, Cit. h 56.*

²⁰ *Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Ibid, h. 57.*

Keller jaminan meliputi: karyawan yang membangkitkan kepercayaan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, karyawan yang sangat santun, dan karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

d. Empati

Menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah empati yaitu memiliki sikap kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Sementara menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* empathy meliputi: memberikan pelanggan perhatian individual, karyawan yang menghadapi pelanggan yang peduli mode, sangat memerhatikan kepentingan pelanggan terbaik, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka, dan jam bisnis yang nyaman.

e. Bukti fisik (*tangibel*)

Menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah bukti fisik yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Sementara menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* bukti fisik meliputi: peralatan modern, fasilitas yang secara visual menarik, karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional, dan bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan.²¹

Dengan demikian, dari pendapat para ahli di atas tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat dipahami bahwa ada beberapa dimensi yang kredibel yaitu yang memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan, adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu kehandalan (*reability*), Daya tanggap (*resvonsiveness*), Jaminan (*assurance*), *empathy*, dan Bukti fisik (*tangibles*). Kualitas

²¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.* h. 56.

pelayanan tidak hanya ditentukan oleh suatu faktor seperti kemampuan karyawan ketika menghadapi konsumen, akan tetapi lebih penting lagi bagaimana pendidikan dengan segala sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

5. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Pada umumnya ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yaitu dimana karakteristik kualitas pelayanan ini mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan dan penampilan kerja. Karakteristik disini juga sebagai faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi acuan terhadap kepuasan. Dalam lembaga pendidikan karakteristik kualitas pelayanan ini penting, karena dapat membantu proses berjalannya suatu pelayanan yang ada pada suatu lembaga pendidikan baik non formal maupun formal.

Dalam buku Fandy Karakteristik utama jasa bagi pembeli meliputi: *Intangibility, Inseparability, Variability atau Heterogeneity, Perishability, Lack of Ownership Lack of ownership.*

- a. *Intangibility* (Tidak Berwujud). Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya search qualities, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (Tidak dapat Dipisahkan). Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian

diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

- c. *Variability atau Heterogeneity* (Berubah-ubah). Jasa bersifat variabel karena merupakan keluaran tidak berstandar, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya. kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.
- d. *Lack of Ownership* (Kurangnya Kepemilikan). Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).
- e. *Perishability* (Tidak Tahan Lama). Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.
- f. *Lack of Ownership* (Kurangnya Kepemilikan). Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu

terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).²²

disimpulkan bahwa pada dasarnya karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli.

6. Harapan Siswa Dalam Kualitas Pelayanan

Harapan yang diinginkan setiap pelanggan pasti berbeda-beda, pelanggan tentunya mempunyai keinginan untuk mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapannya, sebelum pelanggan merasakan suatu pelayanan atau produk jasa. Jika pelayanan yang pelanggan dapatkan lebih kecil dari harapannya kemungkinan pelanggan tidak akan menggunakan pelayanan itu kembali dan jika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan keinginannya maka pelanggan akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali.

Menurut Fandy Tjiptono dalam buku Danang, pengertian harapan pelanggan disini adalah memegang peran penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis dan pendidikan yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Faktor-faktor yang menentukan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Menurut *Olson & Dover* dikutip dalam *Zeithaml* dalam buku Fandy “harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan

²² Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa, Loc Cit.* h. 18.

keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk bersangkutan.”²³

Harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa juga terbentuk dari beberapa faktor berikut:

- a. *Enduring Service Intensifiers* Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.
- b. *Personal atau Needs* Faktor ini merupakan kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut dapat meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.
- c. *Transitory Service Intensifiers* Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara atau dalam jangka waktu pendek yang meningkatkan insentivits pelanggan terhadap jasa.
- d. *Perceived Service Altematives* Faktor ini merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu cenderung akan semakin besar.
- e. *Self Perceived Service Rides* Faktor ini merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang sudah diterimanya.
- f. *Situational Factors* Faktor situasional ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises* Faktor ini merupakan pernyataan secara personal atau non personal oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

²³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality Dan Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011) h. 181.

- h. *Implicit service promises* Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana seharusnya dan yang akan diberikan. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa.
- i. *Word of mounth* (rekomendasi atau saran dari orang lain) Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (service provider) kepada pelanggan.
- j. *Past experience* Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.²⁴

Dari beberapa defisini di atas harapan pelanggan adalah suatu keinginan atau cita-cita yang ingin didapatkan dari pelayanan sebelum pelanggan menerimanya. Pelanggan dalam kualitas pelayanan pada lembaga ini adalah siswa. Harapan setiap siswa tentunya berbeda beda, hal ini dilihat dari adanya faktor lingkungan, budaya dan tingkat sosial keluarga, misalnya bagi siswa yang berasal dari keluarga dengan tingkat sosial yang tinggi, tentunya mempunyai harapan untuk bisa melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, lain halnya ketika siswa yang berasal dari tingkat sosial keluarga yang menengah akan mempunyai harapan bahwa lembaga dapat memberikan kehidupan yang lebih sejahtera dimasa yang akan datang. Maka dengan adanya pemenuhan harapan-harapan dari siswa, siswa akan merasa puas terhadap lembaga pendidikan.

Siswa tentunya pasti ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga, harapan tersebut akan berbanding lurus dengan apa yang telah dikorbankan. Salah satu contohnya seperti biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh orang tua siswa cukup mahal, maka harapan kepuasan yang diinginkan oleh mereka pun akan tinggi. Harapan siswa tidak hanya

²⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012) h. 28-29.

menguntungkan untuk siswa itu sendiri, melainkan juga dari pihak lembaga selaku organisasi penyedia jasa pelayanan, dari harapan yang muncul akan menimbulkan penilaian terhadap lembaga, penilaian itu bisa berbentuk kritik atau saran, yang nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan dan penilaian oleh pihak lembaga dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.

7. Indikator Kualitas Pelayanan

Bila membahas kualitas dalam dunia bisnis, ini menjadi masalah yang selalu dibicarakan, setiap perusahaan ingin bersaing dengan perusahaan yang lain melalui produk yang di hasilkan untuk menarik minat pelanggan, sama halnya ketika kita memasuki dunia pendidikan, sekolah negeri atau pun swasta berlomba-lomba bersaing dengan melalui produk yang dihasilkan untuk menarik minat masuk siswa.²⁵

Indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga dapat menentukan mutu dan layanan. Faktor-faktor yang dapat menjadi penentu mutu layanan dalam dunia pendidikan meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik. Penjelasan dari masing-masing faktor sebagai berikut:

a. Keandalan

Keandalan dalam berhubungan dengan kemampuan guru atau tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada siswa dalam proses pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan, serta mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

b. Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil lembaga bimbela dalam mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah proses pembelajaran ataupun masalah pribadi. Dalam

²⁵ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006) h 50.

upaya memberikan kepuasan siswa harus lebih tanggap terhadap siswa dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga siswa mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.

c. Jaminan

Kepastian merupakan keadaan yang pasti. Siswa memilih lembaga bimbil sebagai tempat untuk mengulang pelajaran yang ada disekolah agar siswa dapat lebih memahami pembelajaran dan mengembangkan potensi dirinya. Lembaga bimbil juga harus memberikan seluruh fasilitas pelayanan pendidikan secara pasti tidak ada yang disalah gunakan dan secara pasti siswa merasa puas terhadap seluruh layanan akademik. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari lembaga bimbil dalam memenuhi kebutuhan siswa. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi yang baik untuk citra lembaga bimbil di lingkungan masyarakat.

d. Empati

Empati kemampuan untuk membaca perasaan orang lain dan mampu menanggapi kebutuhan orang lian. Sebagai makhluk sosial tentu perasaan empati sangat diperlukan untuk berinteraksi denag manusia lainnya. Dalam lingkungan lembaga bimbil rasa empati patut ditunjukkan dari segenap pihak seperti guru, dan tenaga

e. Bukti Fisik

Layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan. Berwujud dalam aspek lembaga pendidikan yaitu dalam bentuk fisik tempat bimbil meliputi bangunan, keberhasilan lingkungan, ruangan yang nyaman, dan fasilitas-fasilitas lainnya.²⁶

²⁶ Freddy Rangkuti, *Ibid.* 53.

Dari beberapa teori tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diantaranya kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud.

Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas pelayanan. Meskipun setiap persepsi siswa terhadap konsep kepuasan tidak dapat disamakan, tetapi lembaga masih bisa menggunakan faktor-faktor penentu kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan siswa, agar pelayanan yang diberikan tidak berbeda kepada setiap siswa, dan juga dapat memudahkan apabila lembaga akan mengevaluasi kepuasan siswa terhadap pelayanan di lembaga tersebut.

B. Kepuasan Siswa/Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan

Pendidikan dalam konteks pemasaran jasa harus mengutamakan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang dimaksudkan adalah siswa. Karena kepuasan pelayanan sebuah lembaga pendidikan seperti di sekolah atau di lembaga bimbingan belajar akan menentukan perkembangan lembaga tersebut. Ketika kita berbicara tentang kepuasan maka kita harus mengetahui bahwa setiap orang memiliki kepuasan yang berbeda beda, yang artinya setiap lembaga harus bisa memprediksi apa saja kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁷

²⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Loc Cit*, Edisi 12, Jilid 1, h. 220.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar “puas” yang berarti merasa senang, lega, karena sudah terpenuhi apa yang diinginkan, sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti yang bersifat puas (kesenangan) maknanya rasa puas seseorang akan timbul ketika suatu hasratnya terpenuhi.

Menurut *Oliver* dalam buku diana “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.”²⁸

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncu setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan. Jika suatu kinerja pelayanan berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan teramat puas atau senang.

Kepuasan juga suatu sikap yang di tunjukkan oleh pelanggan baik Kepuasan juga suatu sikap yang di tunjukkan oleh pelanggan baik sikap positif maupun sikap negatif sebagai bentuk ungkapan perasaan senang atau tidak senang serta kesesuaian antara harapan mereka terhadap kegiatan yang sudah menjadi kewajiban untuk mereka ikuti.

2. Pengertian Siswa/Peserta Didik

Kepuasan juga suatu sikap yang di tunjukkan oleh pelanggan baik sikap positif maupun sikap negatif sebagai bentuk ungkapan perasaan senang atau tidak senang serta kesesuaian antara harapan mereka terhadap kegiatan yang sudah menjadi kewajiban untuk mereka ikuti.²⁹

²⁸ Diana dan Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009) h 61.

²⁹ Kompri, *Manajemen Sekolah* (Yogyakarta, 2015). h. 305.

Menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.³⁰

Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin di tingkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui pendidikan formal atau non formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Jadi peserta didik merupakan siswa yang sedang melakukan kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan lembaga yang dipengaruhi oleh kebutuhan dalam pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi, meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar cita-cita mereka tercapai.

Uraian di atas memiliki makna bahwa siswa adalah subjek kepuasan pelayanan dimana peserta didik memiliki keinginan yang tinggi agar dapat lebih berkembang di bidang pendidikan baik formal maupun non formal.

3. Pengertian Kepuasan Siswa/ Peserta Didik

Kepuasan pelanggan menurut *Richard F. Gerson* adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.³¹ Customer satisfaction with a service can be defined by comparing perceptions of service with expectations of service desired. kepuasan pelanggan dengan layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi layanan dengan harapan layanan yang diinginkan.³²

³⁰ Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011) h 5.

³¹ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2001) h 3.

³² James, *Service Management, Operations, Strategy Information Technology* (New York: Mc Graw, 2014) h 144.

Menurut *Newstrom & Davis* kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Reaksi yang berbeda akan ditunjukkan oleh pelanggan ketika telah menggunakan pelayanan jasa, tergantung pada kebutuhan dan harapan. Perasaan senang akan muncul apabila kebutuhan dan harapannya telah terpenuhi, atau bahkan sebaliknya, akan menimbulkan perasaan tidak senang ketika harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi.

Dalam buku Handi menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa”.³³

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap belum sesuainya antara tingkat kepentingan sebelumnya ada kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.³⁴

Menurut buku Nina “pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan yang paling utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada.”³⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang di dapat dengan harapannya. Kepuasan pelanggan disini adalah kepuasan siswa yang menjadi pelanggan dalam lembaga pendidikan. Seseorang akan sangat puas jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapatkan oleh seseorang tersebut sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang di dapat di lembaga bimbingan belajar dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa.

³³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003) h 3.

³⁴ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006) h 30.

³⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) h 5.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa sebaliknya jika semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pelayanan lembaga pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Popi sopiatin ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu meliputi faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan bakat siswa sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana pra sarana di sekolah serta lingkungan di sekolah maupun di lembaga bimbingan belajar.

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: Nilai, Daya saing, Persepsi pelanggan, Harga, Citra, Tahap pelayanan, Momen pelayanan, Tingkat kepentingan pelanggan. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah sebagai berikut:

- a. Nilai, siswa sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan, ketika siswa telah dilayani oleh sekolah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu, semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.
- b. Daya saing, kualitas pelayanan harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing dengan lembaga lainnya, lembaga harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

- c. Persepsi pelanggan, ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh siswa, ketika siswa sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.
- d. Harga, maksudnya adalah pelanggan atau siswa dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari lembaga, namun bila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Citra, citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya jika citra kualitas pelayanan yang baik akan mudah dimaafkan oleh siswa atas suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan yang selanjutnya.
- f. Tahap pelayanan, kepuasan siswa pada kualitas pelayanan di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap tahap tertentu.
- g. Momen pelayanan, yang menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.
- h. Tingkat kepentingan pelanggan, siswa yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak lembaga. Jadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau siswa adalah faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi.

C. Penelitian Yang Relevan

Penelitian relevan memuat uraian sistematis mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu tentang persoalan-persoalan yang

dikaji. Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa penelitian yang kajiannya berhubungan dengan tema yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh yang berjudul, “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel MR. Montir Citayam.” Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel MR. Montir Citayam. Sedangkan peneliti akan membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Bandar Lampung.
2. Skripsi Dwi Hapsari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen Di Toko Bangunan Pasar Raman Utara Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Persamaan Penelitian Dwi dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan peneliti akan membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap peserta didik perbedaannya skripsi Dwi Hapsari dibidang bisnis dan peneliti dibidang pendidikan.
3. Skripsi Vera Komalasari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penumpang Jakarta Bisnis Pada Perum Damri Di Kota Metro”. Persamaan penelitian Vera dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian Vera dengan penelitian peneliti yaitu penelitian Vera Komalasari melihat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa penumpang damri di kota metro. Sedangkan peneliti membahas seberapa pengaruh dan berpengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian ini peneliti jadikan sebagai rujukan peneliti dalam menulis Skripsi ini.
4. Skripsi Lina Prahastuti yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang)”. Persamaan penelitian Lina dengan penelitian peneliti yaitu

sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu penelitian ini ini meneliti tentang penurunan jumlah pelanggan indosat pada tahun 2009 yang tidak sesuai dengan peningkatan belanja iklan dengan melihat dari kualitas pelayanan dan kualitas produk perusahaan indosat itu sendiri. Sedangkan Peneliti membahas kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik tidak termasuk loyalitas konsumen, penelitian ini peneliti jadikan sebagai rujukan peneliti dalam menulis skripsi ini.

D. Kerangka Berfikir

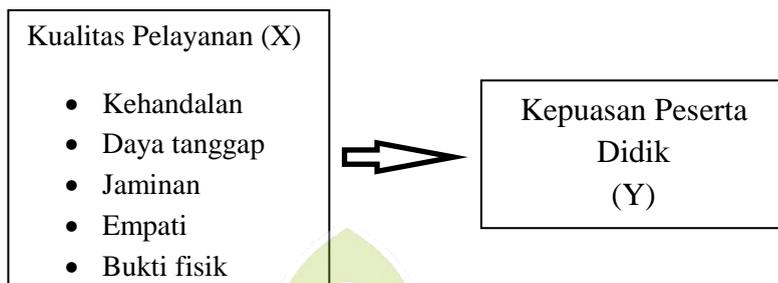
Kerangka berfikir menurut Soerdjono Soekamto adalah suatu konsep yang berisikan pengaruh kausal antara variabel bebas dan variabel terkait dalam rangka memberikan jawaban sementara terhadap masalah yang dihadapi.³⁶ Kerangka berpikir juga menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain sehingga tujuan dan arah penelitian diketahui dengan jelas.

Tercapainya kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari siswa kepada pihak lembaga pendidikan yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Jika lembaga berorientasi pada kepuasan pelanggan, pihak lembaga harus memperbaiki dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan daya tanggap 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 lembaga pendidikan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h 128.

Berdasarkan pengertian di atas dapat digambarkan sebuah kerangka berpikir seperti pada gambar berikut:

Gambar 3.1
Kerangka Berfikir



keterangan:

X ← → **Y**

X: Kualitas Layanan Yang Terdiri Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

Y: Sebelum Kegiatan dan Sesudah Kegiatan Adakah Pengaruh

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, dapat dijelaskan bahwa seberapa besarkah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik sehingga bisa menjadi acuan sekolah dan evaluasi pembelajaran, dengan variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik adakah pengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Y) di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung.

E. Hipotesis

1. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- ali imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: J-Art, 2004)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Semarang: (CV. Toha Putra, 1993)
- Diana dan Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009)
- Duwi Priyanto, S.E, SPSS HANDBOOK, *Analisis Data, Olah Data Dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik* (Yogyakarta:Mediakom, 2016)
- Emzir, *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif & Kualitatif Edisi Revisi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996)
- , *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Servie, Quality Dan Statisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011)
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Hamzah Ahmad dan Nanda Santoso, 'Kamus Pintar Indonesia', *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, 1996, 21
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003)
- Husaini Usman dan R. Purnomo Setiaady Abar, *Pengantar Statistika* ((Jakarta:Bumi Aksara), 2000)
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit UNIV. Diponegoro, 2006)
- James, *Service Management, Operations, Strategy Information Technology* (New York: McGraw, 2014)
- kompri, *Manajemen Sekolah* (Yogyakarta, 2015)
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2019)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Indeks, 2007)
- Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), Edisi 12, Jilid 1, h. 220, Edisi Baha (Jakarta: PT Indeks, 2007)
- Philip Kotler, Lane Keller, *Philip Kotler, Lane Keller ,Marketing Management*, (Pearson: Global Edition, 2012)
- Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2001)
- Setyaningrum, T R I Abdi, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Siswa Sma Internasional Budi Mulia Dua (Bmd) Yogyakarta Tahun 2013*, 2014
- Stanton, William J, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta)
- Sujanto, Bedjo, 'Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah', *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*, 2007, 24–25
- susiadi, *Metodologi Penelitian* (Bandar Lampung, 2015)
- Sutrisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002)
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: pt indeks, 2018)

Jurnal

- Purwa Udiutomo, 'Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun', *Purwa Udiutomo*, 1, 2011, 5
- Zurni, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU', *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1.No. 1 (2005), 28
- Prasetyo Edi N. SKRIPSI, *Pengaruh Keragaman Produk Dan*

Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan “Agro Sartika” (Gemolong Di Kabupaten Sragen: UNES, 2007)

Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)’, *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*, 3.1 (2015), 4

