

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP
MUHAMMADIYAH 3 BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar S1 (S.Pd) dalam
Ilmu Manajemen Pendidikan**

**Oleh
Umami Fadilatul Khoiriyah
NPM: 2011030394**

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1446 H/2024 M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP
MUHAMMADIYAH 3 BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar S1 (S.Pd) dalam
Ilmu Manajemen Pendidikan**



Pembimbing I : Prof. Dr. H. Ahmad Asrori, MA
Pembimbing II : Dr. Heru Juabdin Sada, M. Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1446 H/2024 M**

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan adalah tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan siswa, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara konsisten akan Pendidikan. Kepuasan peserta didik adalah respon atau tanggapan seorang peserta didik yang menimbulkan perasaan senang atau puas, jika kesesuaian antara pengalaman di sekolah sesuai dengan harapannya. Masalah yang ada dalam penelitian ini adalah kualitas layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yang terlihat pada fluktuasi penurunan jumlah siswa dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode kuesioner (angket) dalam bentuk *google form*. Metode kuesioner (angket) ini digunakan untuk mengumpulkan data variabel kualitas layanan pendidikan dan kepuasan peserta didik. Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yang berjumlah 442 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* atau pengambilan sampel secara acak berstrata, sebanyak 44 sampel.

Penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu kualitas layanan Pendidikan (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan peserta didik (Y). Dan diketahui bahwasannya nilai signifikansi sebesar $(sig) 0,000 < 0,05$. artinya kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Selanjutnya dapat dilihat hasil dari t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $8,421 > 1,686$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang ada di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Adapun koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,628 atau 62,8 %. Dengan demikian menunjukkan suatu presentase pengaruh variabel Kualitas Layanan Pendidikan (X) mampu mempengaruhi sebesar 62,8 % terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung dan sisanya 37,2 % merupakan faktor yang bukan menjadi fokus pada pembahasan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan Peserta Didik, Kualitas Layanan pendidikan

ABSTRACT

The quality of educational services is the level of perfection of the benefits or performance of educational institutions that students expect, as well as control over this perfection in an effort to consistently meet students' needs and expectations for education. Student satisfaction is a response or response from a student that gives rise to feelings of happiness or satisfaction, if the match between experiences at school matches his expectations. The problem in this research is the quality of education services at SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung which can be seen in the fluctuation of the decline in the number of students from year to year. This research aims to determine whether there is a significant influence between the quality of educational services on student satisfaction at SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

This research is quantitative with a questionnaire method in the form of a Google form. This questionnaire method is used to collect variable data on the quality of educational services and student satisfaction. The population of this study was all students at SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung, totaling 442 students. The sampling technique used was stratified random sampling or stratified random sampling, totaling 44 samples.

This research has an independent variable, namely the quality of educational services (X) and a dependent variable, namely student satisfaction (Y). And it is known that the significance value is (sig) $0.000 < 0.05$. This means that the quality of educational services has a positive and significant effect on student satisfaction. Furthermore, it can be seen that the results of t_{count} are greater than t_{table} , namely $8.421 > 1.686$, meaning that H_0 is rejected and H_a is accepted. So this shows that the quality of educational services at SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung has a positive and significant influence on student satisfaction. The coefficient of determination (R_{square}) is 0.628 or 62.8%. Thus, it shows that the percentage influence of the Education Service Quality variable (X) is able to influence 62.8% of Student Satisfaction (Y) at SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung and the remaining 37.2% is a factor that is not the focus of the discussion in this research.

Keywords: *Student satisfaction, quality of educational services*



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummi Fadilatul Khoiriyah
NPM : 20110303094
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP MUHAMMADIYAH 3 BANDAR LAMPUNG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali bagian yang dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 24 Mei 2024

Penulis,




Ummi Fadilatul Khoiriyah
NPM.20110303094

SURAT PERNYATAAN

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Miranti
NPM : 1951020029
Prodi : Perbankan Syariah Fakultas
: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Kenyamanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online dengan Akad Salam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)”** adalah hasil karya sendiri dan tidak mengandung plagiarism karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipahami.

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 31 Januari 2024



Ayu Miranti
NPM. 1951020029



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kenyamanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online dengan Akad Salam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)

Nama : Ayu Miranti
NPM : 1951020029
Jurusan / Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Moh. Bahrudin, M. Ag

NIP. 195808241989031003

Ahmad Hazas Syarif, M.E.I

NIP. 198809292019031010

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, S.E, M.Ak.

NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **“Pengaruh Tingkat Kenyamanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online dengan Akad Salam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)”** disusun oleh **Ayu Miranti, NPM 1951020029**, Program Studi **Perbankan Syariah**, telah di ujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada hari **Senin, 20 Mei 2024**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Femei Purnamasari, S.E., M. Si 

Sekretaris : Anggun Okta Fitri, M.M 

Penguji I : Rosydalina Putri, M.S.Ak.,Akt 

Penguji II : Ahmad Hazas Syarif, M.E.I 

Mergetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof: Fulus Suryanto, S.E., M.M., Akt. CA

NIP: 197009262008011008

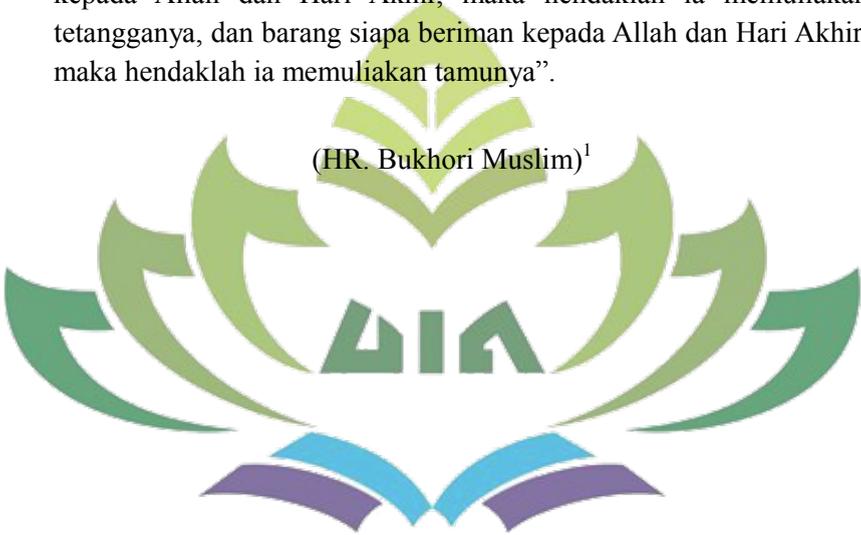


MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :
مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُمْ، وَمَنْ كَانَ
يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ {رواه البخاري ومسلم}

“Barangsiapa beriman kepada Allah dan Hari Akhir maka hendaklah dia berkata yang baik atau diam, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah ia memuliakan tetangganya, dan barang siapa beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya”.

(HR. Bukhori Muslim)¹



¹ RI Kemenag, “Al-Qur’an Dan Terjemahan dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Shahih, Bogor :PT Sygma Examedia Arkanleema, 2007.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabilamin

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, dan sholawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Maka dengan rasa syukur serta ikhlas disertai perjuangan jerih payah penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan cinta kasih dan semangat selama berlangsungnya penulisan skripsi ini, memberikan perhatian serta motivasi selama studiku :

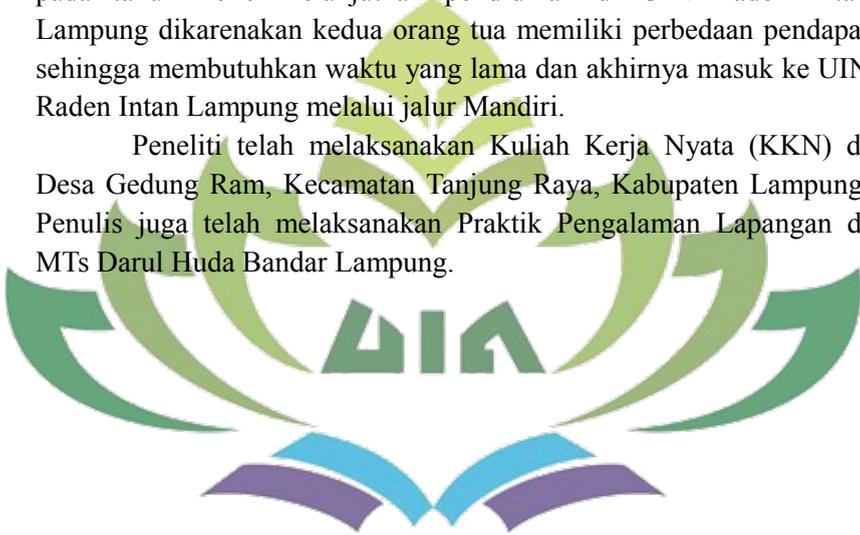
1. Teruntuk orang tua ku tercinta Bapak Bujang Gala dan Ibu Samini terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana dan juga terima kasih sudah selalu ada disisi penulis mendampingi penulis sampai dititik ini. Gelar ini kupersembahkan untuk bapak ibu. dan kelak cita-cita saya ini akan menjadikan persembahan yang paling mulia untuk kalian, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat kepada bapak dan ibuku, amin yarobal alamin.
2. Teruntuk adiku Syifa Kumala, untuk sahabatku Terimakasih untuk sahabat seperjuangan selama perkuliahan dari semester 1 sampai 8 Ridha Septia Ningsih, Zulfa Nur Afifah, Wulandari Safitri, Elsa Hotifah Annur Dan Rosida Romadhona yang telah membantu, menemani dan memberikan suport serta motivasi, selalu mendoakan dan mendukungku dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besarku yang tak henti-hentinya meberikan motivasi serta tulus mendoakanku untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan teman-teman seperjuanganku MPI A.

RIWAYAT HIDUP

Umami Fadilatul Khoiriyah merupakan putri sulung dari pasangan Ibu Samini dan Bapak Bujang Gala yang dilahirkan di Bumi Kencana, Kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah pada 23 Maret 2002.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri pada tahun 2014 di SDN 02 Bumi Pratama Mandira, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan ke MTs Al-Ma'arif dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang SMA tepatnya di SMAS Bina Dharma Mandira dan lulus pada tahun 2020. Setelah lulus SMA pada tahun 2020 melanjutkan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung dikarenakan kedua orang tua memiliki perbedaan pendapat sehingga membutuhkan waktu yang lama dan akhirnya masuk ke UIN Raden Intan Lampung melalui jalur Mandiri.

Peneliti telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gedung Ram, Kecamatan Tanjung Raya, Kabupaten Lampung. Penulis juga telah melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di MTs Darul Huda Bandar Lampung.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung” dengan baik. Shalawat serta salam tak hentinya untuk dicurahkan kepada panutan kita semua, yaitu Nabi Muhammad SAW.

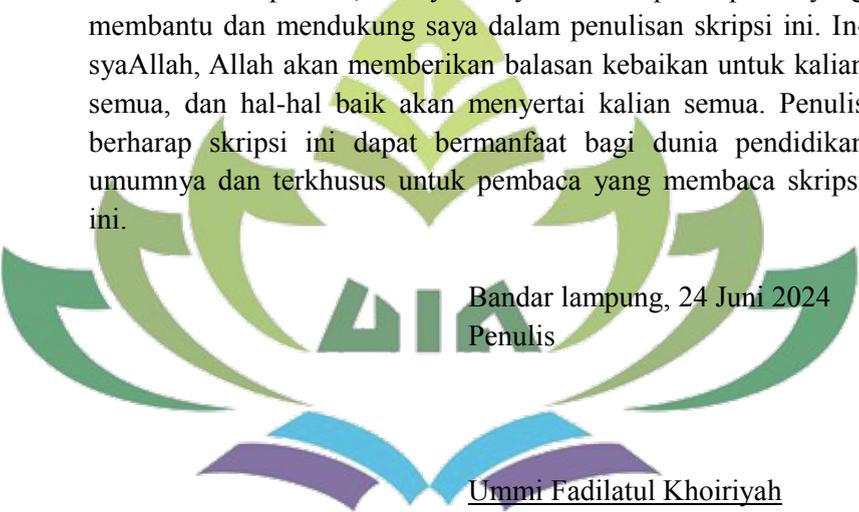
Penulis berterimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini. InsyaAllah, Allah akan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dan memberikan pahala kepada mereka semua yang telah membantu dan mendukung penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Yetri, M. Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Prof. Dr. H. Achmad Asrori, MA. selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Heru Juabdin Sada, M. Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh perkuliahan hingga selesai.
6. Kepada kepala sekolah, guru, dan staff TU di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yang sudah memberikan dukungan dan bantuan hingga terselesainya skripsi ini.
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dari hal apapun dan sesulit apapun, sampai telah berhasil menyusun skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Ayah saya, Bapak Bujang Gala, Ibu saya, Ibu Samini serta Adik Perempuan tersayang, Syifa Kumala yang telah

memberikan dukungan dan doa untuk saya hingga penulisan skripsi ini selesai

9. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah tulus ikhlas memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.
10. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam terutama kelas A angkatan 2020, kebersamaan singkat kita telah mengukir seribu kenangan yang tak terkira indahnya. Semoga kesuksesan selalu bersama kita. Amin.
11. Terimakasih kepada semua pihak-pihak terkait yang telah membantu penyusunan skripsi ini hingga selesai yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, intinya banyak sekali pihak-pihak yang membantu dan mendukung saya dalam penulisan skripsi ini. In-syaAllah, Allah akan memberikan balasan kebaikan untuk kalian semua, dan hal-hal baik akan menyertai kalian semua. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan umumnya dan terkhusus untuk pembaca yang membaca skripsi ini.



Bandar Lampung, 24 Juni 2024
Penulis

Ummi Fadilatul Khoiriyah
NPM. 2011030394

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Kualitas Layanan Pendidikan	21
B. Kepuasan Peserta Didik	34
C. Bentuk Kerangka Berpikir	42
D. Pengajuan Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data.....	48

D. Definisi Operasional Variabel.....	54
E. Instrumen Penelitian.....	54
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
G. Uji Prasarat Analisis	58
H. Uji Hipotesis	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	63
1. Sejarah Singkat SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.....	63
2. Visi, Misi, dan Tujuan.....	66
3. Data Tenaga Pendidik SMP Muhammadiyah 3 BandarLampung.....	67
4. Data Sarana dan Prasarana	70
B. Hasil Penelitian dan Analisis.....	71
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian	91

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	95
B. Rekomendasi.....	96

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Layanan Pendidikan SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung ...	10
Tabel 3.1 Jumlah Peserta Didik SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.	48
Tabel 3.2 Penentuan Sampel Berdasarkan Persentase Menurut Yount	49
Tabel 3.3 Jumlah Rombel Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung	51
Tabel 3.4 Skor Alternatif Instrumen Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Peserta Didik.....	53
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrument Variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan)	55
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrument Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).....	56
Tabel 4.1 Nama Kepala SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung. .	64
Tabel 4.2 Nama Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung	67
Tabel 4.3 Data Keadaan Bangunan SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.....	70
Tabel 4.4 Data Keadaan Meubelair SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif.	71
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3.....	73
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung	74
Tabel 4.8 Kategori Pengelompokkan.....	75
Tabel 4.9 Distribusi Kategori Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung	76
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas layanan pendidikan.....	78
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik .	80
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Pendidikan.....	82

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik	83
Tabel 4.14 Normalitas Distribusi Kualitas Layanan Pendidikan Dan Kepuasan Peserta Didik.....	84
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Uji Linearitas	86
Tabel 4.16 <i>Output IBM SPSS 25 Statistics</i> Analisis Regresi Linear Sederhana	87
Tabel 4.17 <i>Output IBM SPSS 25 Statistics</i> Hasil Uji T.....	89
Tabel 4.18 <i>Output IBM SPSS 25 Statistics</i> Uji Koefisien Determinasi	90
Tabel 4.19 Interpretasi nilai r.....	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Data Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung	10
Gambar 4.1 Grafik normalitas <i>Q-Q Plot Of</i> Kualitas Layanan Pendidikan	85
Gambar 4.2 Grafik normalitas <i>Q-Q Plot Of</i> Kepuasan Peserta didik	85



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Data Wawancara Tidak Terstruktur terhadap 3 Peserta didik....	104
B. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	105
C. Angket Kuesioner Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Peserta Didik	110
D. Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan Pendidikan	119
E. Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik	122
F. Uji Validitas Kualitas Layanan Pendidikan.....	125
G. Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik	132
H. Data Mentah Responden Penelitian	137
I. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Peserta Didik.....	145
J. Data Populasi dalam Penelitian	146
K. Data Responden Penelitian	177
L. Dokumentasi.....	178
M. Surat Pra-Penelitian	183
N. Surat Balasan Pra-Penelitian.....	184
O. Surat Permohonan Mengadakan Penelitian	185
P. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	186
Q. Surat Keterangan Lulus Turnitin.....	187

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penelitian ini terlebih dahulu peneliti akan menegaskan istilah untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut, maka perlu dilakukan pembatasan makna pada kalimat-kalimat dalam proposal skripsi ini. Berharap mendapat gambaran jelas tentang makna yang dimaksudkan. yang terdapat dalam judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung”**, untuk menjelaskan mengenai pokok bahasan pada judul proposal skripsi ini adalah :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang berasal dari orang atau benda yang mempengaruhi kinerja guru karena pengaruh adalah daya yang mengacu pada keberadaan atau munculnya sesuatu (orang, benda). Jadi yang dimaksud dengan pengaruh adalah kekuatan yang berasal dari orang atau benda yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

2. Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas, menurut Josep M. Juran, adalah kecocokan untuk digunakan (*fitness for use*). Dalam definisi ini, prioritas utama adalah memenuhi harapan pelanggan.² Adapun menurut kriteria dari Crosby dan Salis, Kualitas pendidikan didefinisikan sebagai kesesuaian dengan standar atau pencapaian tujuan dan kompetensi yang telah ditetapkan oleh institusi pendidikan dalam rencana strategisnya.³

Adapun Gronroos mengemukakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan adalah hasil dari proses evaluasi di

² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Ed. V. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 11.

³ Basuki Wibawa, *Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan Dan Vokasi*, ed. Bunga Sari Fatmawati (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 278.

mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas layanan mendefinisikan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.⁴

Jadi, kualitas layanan pendidikan (jasa) adalah layanan primer yang sifatnya tidak terlihat dan hanya dirasakan oleh pelanggan, yang konsumsinya terjadi bersamaan dengan proses layanan pendidikan. Artinya, hasil pelayanan yang diberikan produsen langsung terlihat oleh pelanggan dari peserta didik itu sendiri.

3. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang saat membandingkan kinerja (atau hasil) layanan yang dipersepsikan dengan ekspektasi.⁵

Kepuasan peserta didik, menurut Sopiadin adalah perasaan yang ditunjukkan peserta didik, baik positif maupun negatif, tentang adanya kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dari proses belajar mengajar yang mereka terima. Adanya pelayanan sudah menjadi tujuan, dan konsep utama manajemen dan sekolah adalah kepuasan.⁶

Pada prinsipnya, kepuasan peserta didik yang perlu diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan peserta didik merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.⁷

Jadi, kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan peserta didik setelah membandingkan kinerja atau hasil yang

⁴ Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry, *Services Marketing Jilid 2*, ed. Novietha I. Sallama, VII (Jakarta: Erlangga, 2010), 154.

⁵ Philip Kotler, *Marketing Management*, ed. Adi Maulana and Wibi Hardani, XIII (Jakarta: Erlangga, 2008), 138.

⁶ Muhammad Safak, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan* 18, no. 1 (2021): 74

⁷ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, 133-134.

dirasakan dibandingkan dengan harapan peserta didik atau dapat dikatakan perasaan puas.

4. SMP 3 Muhammadiyah Bandar Lampung

SMP Muhammadiyah Labuhan Ratu Tanjung Karang yang merupakan sekolah menengah pertama di bandar lampung yang mendapat akreditasi A yang beralamat Jl. ZA. Pagar Alam No.14, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung. Peneliti ingin mengetahui tingkat pengaruh layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yang berfokus kepada kepuasan peserta didik dalam proses layanan pendidikan. Alasan peneliti meneliti di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (pelanggan) khususnya dalam dimensi kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah tersebut (*SERVQUAL*).

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, yang mempunyai tujuan lebih tinggi dari sekedar untuk hidup, sehingga manusia lebih terhormat dan mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari pada yang tidak berpendidikan. Pendidikan juga merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Mulai dari kandungan sampai beranjak dewasa kemudian tua manusia mengalami proses pendidikan yang didapatkan dari orang tua, masyarakat, maupun lingkungannya.

Dalam Undang-Undang Dasar nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang terdapat bab 1 pasal 1 disebutkan bahwa “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri,

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.⁸

Penting untuk mengukur kepuasan peserta didik dalam pendidikan untuk mengetahui efektivitas layanan sekolah. Pendidikan merupakan suatu proses yang bersifat siklus, interaktif dan berkesinambungan, sehingga sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus belajar dan berupaya untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya.⁹ Al-Qur’an berkali-kali menjelaskan pentingnya pengetahuan. Tanpa pengetahuan, niscaya kehidupan manusia akan menjadi sengsara. Al-Qur’an memperingatkan manusia agar mencari ilmu pengetahuan sebagaimana firman Allah dalam Q.S at-Taubah : 122 disebutkan:

وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنفِرُوا كَآفَّةً فَلَوْلَا نَفَرَ مِن كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ
وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ □ (التوبة ١٢٢)

“Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.” (Q.S at-Taubah : 122)

Ayat tersebut menunjukkan bahwa orang yang beriman dan berilmu pengetahuan diangkat derajatnya oleh Allah swt. beberapa derajat. Derajat yang dimaksudkan dapat bermakna kedudukan, kelebihan atau keutamaan dari makhluk lainnya, dan hanya Allah swt. yang lebih mengetahuinya tentang bentuk dan jenisnya serta kepada siapa yang akan ditinggikan derajatnya. Mengingat masalah yang berhubungan dengan pendidikan menurut al-Qur’an meliputi berbagai masalah, maka dalam tulisan ini akan dibatasi dengan mengangkat fokus pembahasan meliputi: pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.

⁸ Lutfiatul Jannah, “Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Al-Qur’an,” AL-MUADDIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan 2, no. 2 (2020): 2.

⁹ Mutmainnah, “Jurnal Ilmiah Feasible :” 1, no. 1 (2019): 198.

Peraturan dalam PERMENDIKBUD tentang standar pelayanan minimal pendidikan dasar selanjutnya disebut SPM pendidikan Nomor 23 tahun 2013 adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang berhak diperoleh setiap peserta didik secara minimal.¹⁰ Meskipun pemerintah menetapkan SPM di sekolah, namun sebenarnya layanan yang diberikan pihak sekolah berbeda-beda. Artinya pihak sekolah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan termasuk siswanya agar nilai yang diperoleh siswanya juga baik.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan peserta didik adalah *Customer satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation*". Kepuasan peserta didik adalah tingkat 0/kepuasan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dengan harapan orang tersebut". Adapun menurut Tjiptono, menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari: 1) Kesesuaian Harapan; 2) Minat Berkunjung Kembali; 3) Kesiediaan Merekomendasi.¹¹

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diartikan sebagai pemberian layanan yang melebihi tingkat kepedulian pelanggan. Dalam bidang pendidikan, istilah *EDUQUAL* didasarkan pada konsep *SERVQUAL* yang berfungsi sebagai ukuran kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik, terlepas dari apakah peserta didik yakin bahwa penyedia layanan tersebut memenuhi

¹⁰ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Pendidikan Dasar Di Kabupaten/Kota," *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* 69, no. 127 (2013): 1–16.

¹¹ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, 14.

kebutuhannya.¹² Kepuasan sudah menjadi tujuan dari adanya pelayanan dan konsep yang utama dari sebuah manajemen ataupun sekolah. Menurut Sopiadin, kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh peserta didik, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya.¹³

Dengan semakin tingginya tingkat persaingan di industri jasa pendidikan, maka mengharuskan pihak penyedia jasa pendidikan untuk selalu melakukan inovasi guna memuaskan konsumen dan membuat konsumen loyal terhadap sekolah. Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Lupiyoadi, menurutnya salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen adalah kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka. Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari pelanggan dikarenakan oleh:¹⁴

1. Tidak sesuai dengan harapan dengan kenyataan yang dialaminya.
2. Ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa.
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan jasa pendidikan harus selalu diperhatikan, yakni dengan mengetahui harapan pelanggan dan dengan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan.

¹² N.O.D. Arwanda, Hartoyo Hartoyo, and Sri Hartoyo, "Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus Di Akademi XYZ," *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Pelanggan* 7, no. 2 (2014): 124.

¹³ Safak, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika Di Masa Pandemi Covid-19," 74.

¹⁴ Imam Mochali Ara Hidayat, "Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Pendidikan" (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 232.

Sehingga apabila memberikan kualitas layanan yang baik tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Akibatnya, menjadi jelas bahwa kepuasan peserta didik bergantung pada atribut yang terlihat. Untuk mengukur kepuasan peserta didik dengan layanan, seseorang dapat menggunakan kerangka kerja yang diusulkan oleh *DeLone* dan *McLean* dalam Pembaruan Model Sukses D&M IS mereka. Kerangka kerja ini menggambarkan tiga faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna (yaitu, peserta didik): kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.¹⁵

Bentuk layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik. Jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para peserta didik, maka dengan sendirinya peserta didik akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah. Jones dan Sanser dalam Hurriyati yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi, berpendapat bahwa yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Perusahaan dituntut agar mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien. Demikian halnya dengan instansi sekolah, yang seharusnya selalu mengembangkan kreativitas dan efisiensi dalam layanan terhadap siswa.¹⁶

Berdasarkan laporan UNESCO menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat 10 dari 14 negara berkembang di dunia, menunjukkan bahwa kualitas pendidikan sangat

¹⁵ Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, and Hendrik Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing (GOODWILL)* 12, no. 1 (2021): 5.

¹⁶ Noventaris Ratnawati, Supramono, and Bambang Suteng, "Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Salatiga," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 1, no. April (2015): 83.

mengkhawatirkan bagi sistem pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, selain keberhasilan program pendidikan dan kemampuannya menghasilkan lulusan yang berkualitas, layanan pendidikan juga sangat penting. Maka dari itu dapat dibuktikan dengan skor kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan.¹⁷

Menurut Clewes dan Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias, dan Pilar Rivera-Torres, tidak ada konsensus mengenai model mana yang terbaik untuk mengukur kualitas layanan pendidikan. Setiap model yang digunakan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kualitas layanan pendidikan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan peserta didik yang dimana secara umum model yang paling umum digunakan untuk mengukur *SERVQUAL*, *SERVPERF*, dan *HEdPERF*.¹⁸ Dari ketiga model tersebut, dalam penelitian ini peneliti menyelidiki aspek-aspek kualitas pelayanan dimana model *SERVQUAL* paling banyak digunakan merujuk pada teori Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman, termasuk dalam lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) yaitu: bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), keamanan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).¹⁹

Sebagian besar penelitian menggunakan model *SERVQUAL* namun penerapannya di Indonesia khususnya di SMP swasta masih terbatas. Sebelumnya Susanti, Sule, & Sutisna telah melakukan penelitian tentang kualitas layanan pada layanan pendidikan di Indonesia. Namun penelitian mereka secara khusus berfokus pada perguruan tinggi swasta. Oleh karena itu, penelitian ini menyelidiki kualitas layanan di tingkat SMP swasta

¹⁷ Eni Sudjani, Subarto Subarto, and Gatot Kusjono, "Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan," *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)* 1, no. 2 (2019): 124.

¹⁸ Leonnard, "The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University," *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science* 11, no. 1 (2018): 17.

¹⁹ Lovelock, Wirtz, and Mussry, *Services Marketing Jilid 2*, 154.

di Indonesia. Mengingat jumlah SMP swasta di Indonesia sangat banyak dan kemungkinan akan terus bertambah di masa depan.²⁰

SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung, yang berlokasi di Jl. ZA. Pagar Alam No.14, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung dimana lembaga ini berdasarkan visi yaitu pembentukan sekolah islam yang unggul dalam berbagai hal. Secara alami, memikul tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan standar pendidikannya, terbukti dari data yang berasal dari data pokok pendidikan diketahui bahwa SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung telah menggunakan kurikulum 2013 yang berfungsi sebagai dasar dalam proses upaya pendidikan. Berdasarkan dari hasil dokumentasi yang peneliti peroleh dari staff tata usaha SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung, diperoleh data keadaan siswa sebagai berikut:

Diagram Data Kepuasan Peserta Didik Kelas X, XI, dan XII di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung 2019-2024



Gambar 1. 1 Data Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung

Dari gambar 1.1 diatas bahwa SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung diketahui terjadi fluktuasi populasi,

²⁰ Evi Susanti, Ernie Tisnawati Sule, and Hilmiana Sutisna, "The Impact of Internal and External Service Quality (A Case Study among Lecturers and Students)," *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6, no. 5 (2015): 77–83.

penurunan jumlah peserta didik secara signifikan pun terjadi pada empat tahun terakhir yaitu pada tahun ajaran 2019-2023 dengan total jumlah peserta didik sebesar 592 siswa, di tahun 2020-2021 dengan total jumlah siswa sebesar 502, di tahun 2021-2022 dengan 447 siswa, tahun 2022-2023 dengan total jumlah siswa sebesar 426 dan pada tahun 2023-2024 diperoleh 442 siswa. Fenomena yang terjadi di atas diduga terjadi karena kurangnya kualitas layanan yang diberikan sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu peserta didik di SMP tersebut, dan disebabkan oleh ketatnya persaingan dengan adanya kompetitor baru, misalnya dari segi fasilitas maupun kinerja instruktur dan staf yang kurang memuaskan dalam proses pendidikan dan pelatihan sehingga berdampak pula pada menurunnya kepercayaan yang diberikan peserta didik terhadap sekolah. Sebagaimana kita ketahui diantara ciri konsumen yang puas adalah lebih loyal terhadap suatu produk atau jasa, untuk mengetahui kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah konsumen setiap tahunnya.

Tabel 1.1
Data Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3
Bandar Lampung

No	NAMA BARANG	BAIK	SEDANG	RUSAK	JUMLAH	KET
1	Meja Peserta didik	✓	-	-	445	
2	Kursi Peserta didik	✓	-	-	445	
3	Meja Guru	✓	-	-	36	
4	Kursi Guru	✓	-	-	36	
5	Lemari	✓	-	-	33	
6	Papan Tulis	✓	-	-	17	
7	Rak /LemariBuku	-	✓	-		
8	Kursi Tamu	✓	-	-		

9	Papan Data	✓	-	-		
---	------------	---	---	---	--	--

Sumber: Data layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, terbukti bahwa fasilitas ataupun layanan SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung sebagian besar berada dalam kondisi baik. Kehadiran berbagai sarana dan infrastruktur dalam kondisi baik lebih besar daripada yang rusak sedang, dan tidak ada sarana infrastruktur yang mengalami rusak parah. Hal ini menjadi indikasi bahwa institusi telah secara efektif menyediakan fasilitas pembelajaran yang dapat meningkatkan prestasi akademik para peserta didik. Selain itu, ketersediaan ruang kelas, yang sesuai dengan jumlah kelompok belajar, semakin membuktikan kesiapan sekolah dalam menampung seluruh peserta didik yang terdaftar di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

Namun, berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur peneliti kepada 3 peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung mengenai kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mengenai Fisik (*Tangibles*) dimana kenyamanan peserta didik kurang dikarenakan ruangan yang panas dan tanpa udara yang cukup sehingga mengganggu konsentrasi belajar peserta didik, shalat menggunakan aula sekolah belum disediakan masjid untuk beribadah dan tidak disediakan kantin di sekolah.
2. Adapun mengenai Keandalan (*Reliability*) Masih terdapat beberapa guru yang belum bersertifikasi dimana seharusnya guru memenuhi standar kompetensi.
3. Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terdapat beberapa guru dan staf sekolah yang belum bersedia dengan sepenuh hati melayani kebutuhan peserta didik.
4. Perpustakaan dengan buku referensi yang relatif sedikit dan kurang lengkap
5. Ekstrakurikuler yang kurang beragam sehingga peserta didik kurang menyalurkan bakat di luar sekolah.

SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi dan objek penelitian dengan alasan bahwa SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung merupakan salah satu SMP swasta yang memiliki otonomi dalam pengelolaan sekolah yang lebih besar dibandingkan dengan sekolah negeri. Selain itu, berada di wilayah yang strategis dan merupakan sekolah berbasis islam yang terakreditasi “A” dengan nilai akreditasi (97). Di samping itu, masih banyaknya terjadi keluhan para siswa yang merupakan ciri pelayanan yang belum maksimal. SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung harus lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan lebih terbuka terhadap inovasi baru dalam pendidikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gatot Kusjono dan Eni Sudjiani, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik.²¹ Artinya, hubungan antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan peserta didik dimana semakin baik kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik kualitas layanan pendidikan secara langsung memengaruhi kepuasan peserta didik. Layanan pendidikan yang baik, termasuk pengajaran yang efektif, dukungan pendidik, dan fasilitas yang memadai, dapat meningkatkan pengalaman belajar peserta didik, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan tersebut. Berdasarkan uraian dari fenomena yang telah dijelaskan, maka dari itu peneliti melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait dengan pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung sehingga judul yang diangkat oleh peneliti yaitu **“Pengaruh Kualitas Layanan**

²¹ Sudjiani, Subarto, and Kusjono, “Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan.”

Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung”.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang maka diperoleh beberapa masalah yang peneliti identifikasi, yakni:

1. Ruang belajar yang kurang nyaman sehingga proses pembelajaran kurang optimal.
2. Terdapat guru yang belum bersertifikasi.
3. Fasilitas yang masih kurang memadai.
4. Belum optimalnya kualitas pelayanan di sekolah.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti memberi batasan pada masalah yaitu “Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung”.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah suatu pernyataan yang akan dicari jawaban melalui pengumpulan data. Berdasarkan keterangan diatas, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan “Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung”.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan memberi suatu kegunaan baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, memperluas pengetahuan tentang kualitas layanan dan kepuasan peserta didik, serta menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung. Hasil penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan memberikan informasi mengenai kelemahan kualitas layanan terkait kepuasan peserta didik dan membantu peserta didik memahami alasan mengapa kelemahan tersebut terjadi.

- b. Bagi pendidik, Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para pendidik dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung sehingga para pendidik mengetahui keterbatasannya yang ada di sekolah tersebut.

- c. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada sekolah untuk mengevaluasi kualitas layanan dan mengetahui apakah kekurangan layanan mempengaruhi kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam kajian penelitian terdahulu yang relevan, peneliti akan mendeskripsikan beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua” pada tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan orang tua. Subjek pada penelitian ini adalah orang tua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari pendidikan kualitas layanan, budaya sekolah, dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. itu menunjukkan efeknya sebesar 60,7% dan 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain.²²

Penelitian yang dilakukan oleh Nobita Triwijayanti memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni terletak pada pendekatan kuantitatif dan pada variabel X yaitu Kualitas Layanan Pendidikan, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel Y, dimana pada penelitian Nobita Triwijayanti meneliti tentang Kepuasan Orang Tua sedangkan pada penelitian ini meneliti Kepuasan Peserta Didik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Adie Kurbani, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Palembang” pada tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Palembang, 2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Palembang, 3) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas

²² Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua,” *Scholaria: Jurnal Pendidikan* 12, no. 1 (2022): 74,

pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Palembang.²³

Penelitian yang dilakukan oleh Adie Kurbani memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni terletak pada kualitas layanan pendidikan, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak dimana pada penelitian Adie Kurbani meneliti subjeknya di Institusi dengan sasaran nya adalah kepuasan mahasiswa untuk diteliti sedangkan penelitian ini meneliti institusi dengan sasaran nya adalah kepuasan siswa untuk diteliti.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Enjang Sudarman, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMKN 1 Karawang” pada tahun 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Layanan Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (t hitung = 10,024 $p < 0,05$). Kinerja Guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (t hitung = 13,593, $p < 0,05$). Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik (F hitung = 99,505, $p < 0,05$) Kontribusi kualitas layanan pembelajaran dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 atau (74,8%) Sisaanya sebanyak 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain.²⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Enjang Sudarman memiliki perbedaan dimana pada penelitian Enjang Sudarman menggunakan dua variabel X yaitu kualitas layanan pembelajaran dan kinerja guru sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus kepada kualitas layanan

²³ Adie Kurbani, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Palembang,” *Jurnal pendidikan* 13, no. 4 (2018): 22.

²⁴ Enjang Sudarman, “Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMKN 1 KARAWANG” 6, no. 1 (2023): 13.

pendidikan saja, sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel y dengan penelitian ini yakni terletak pada kepuasan peserta didik serta metode yang digunakan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Faizatul Maghfiroh yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa MI DARWATA SIKAMPUH” tahun 2021 Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif asosiatif kausal yang dilaksanakan di MI Darwata Sikampung. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Hasil perhitungan korelasi bivariat diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,703 dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif yang kuat antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan siswa. Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Sedangkan dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan siswa (Y) mampu diterangkan oleh variabel kualitas layanan (X) sebesar 49,6%. Selanjutnya diperoleh persamaan regresi $Y = 13,783 + 0,496.X$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$.²⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Faizatul Maghfiroh memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni terletak pada variabel X yaitu Kualitas Layanan Pendidikan dan Y yaitu Kepuasan peserta didik sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh Faizatul Maghfiroh sarannya adalah pada jenjang pendidikan MI sedangkan penelitimeneliti dengan sasaran subjeknya adalah SMP.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Andriyani Widyastuti, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya

²⁵ Faizatul Maghfiroh, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa MI DARWATA SIKAMPUH” (2021).

Pendidikan pada *Word of Mouth* di STEI Yogyakarta” tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, variabel kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *word of mouth* (WOM). Hal ini dilihat dari uji t variabel tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 3,785 dengan sig. t sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Variabel biaya pendidikan juga berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) dari hasil uji t variabel biaya pendidikan yang memiliki nilai t hitung sebesar 2,929 dengan sig. t sebesar 0,004 ($p < 0,05$).²⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Andriyani Widyastuti memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni terletak pada variabel X yaitu Kualitas Layanan Pendidikan, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel Y, dimana pada penelitian Andriyani Widyastuti menguji Pengaruh *Word Of Mouth (WOM)* sedangkan pada penelitian ini menguji Pengaruh Kepuasan Peserta Didik dan jenis penelitian yang digunakan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagian awal pada skripsi ini meliputi halaman sampul, halaman abstrak, lembar dukungan, moto peneliti, biografi peneliti, kata pengantar, daftar isi, serta daftar tabel, gambar, dan lampiran.
2. Penelitian ini akan disistematika menjadi lima bab yang saling berkaitan. Sebelum memasuki bab pertama dimulai didahului dengan halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, halaman motto, halaman

²⁶ Andriyani Widyastuti and Rina Istiqomawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Biaya Pendidikan Pada Word of Mouth Di STEI Yogyakarta,” *Aktiva Jurnal Manajemen* 1, no. 4 (2021): 1.

persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar dan halaman abstrak.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan ringkasan penelitian yang akan dilakukan dan menjelaskannya dalam konteks yang jelas diawali dari penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub-focus penelitian serta rumusan masalah yang memunculkan pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian, maka dicantumkan tujuan dan manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Berisi landasan teori yang menyajikan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, menjelaskan konsep yang mendasari penelitian, berisi kerangka berpikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti, pengajuan hipotesis yang menjawab rumusan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini membahas rancangan penelitian yang terdiri dari konteks penentu waktu dan wilayah penelitian, metode pendekatan, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi mengenai operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis dan uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan secara ringkas tentang analisis dan hasil pengamatan penelitian yang telah dilakukan di sekolah tersebut. Di isi dengan data-data yang mendukung penelitian berupa hasil uji.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan atau hasil akhir penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta rekomendasi yang diberikan peneliti dari hasil penelitian melalui tahapan dan pengujian yang dilakukan peneliti serta usulan solusi yang dapat dilaksanakan untuk pemecahan masalah yang ada dalam layanan berdasarkan hasil penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kualitas Layanan Pendidikan

1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan

ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), Kualitas adalah seperangkat karakteristik suatu layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan ditetapkan. Adapun Menurut Juran, kualitas adalah *fitness for use*/kesesuaian penggunaan berorientasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁷

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan layanan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut W. Edwards Deming, Strategi Deming didasarkan pada alat statistik yang bersifat *bottom-up*. Fokus strategi ini adalah pada perbaikan berkelanjutan dan pengukuran kualitas. Deming sangat yakin bahwa kualitas dapat terus ditingkatkan jika karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah.²⁸

Definisi-definisi dikemukakan para ahli diatas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama, yaitu menyangkut tingkat kesesuaian dengan persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan pelanggan, hal ini disebabkan karena tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Patel, komponen sistem kualitas meliputi: a) kualitas pelanggan, yaitu apakah kualitas pelayanan mampu memberikan pada pelanggan apa yang mereka inginkan,

²⁷ Anang Riyohi Maranto, "Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Po. Maju Lancar Di Yogyakarta," *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 2016, 5.

²⁸ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, 12.

yang diukur dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan pelanggan atau keluhan pelanggan; b) kualitas profesional, yaitu apakah pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang didefinisikan secara profesional, dan apakah prosedur dan standar profesional tersebut dapat dipercaya untuk menghasilkan layanan atau jasa yang diinginkan; c) kualitas proses, desain, dan operasi proses pelayanan menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁹

Namun, penelitian-penelitian ini juga sepakat bahwa konsep kualitas layanan tercermin melalui evaluasi pelanggan (penerima layanan) terhadap tingkat keunggulan berupa hasil perbedaan antara harapan penerima atas pelayanan dan persepsinya terhadap kinerja pelayanan yang diterimanya.

Menurut Kotler, pengertian layanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁰

Pengertian jasa adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan pelanggan.³¹

Dari berbagai pengertian layanan yang telah disebutkan di atas, maka jasa adalah suatu kegiatan tidak berwujud yang diberikan kepada pelanggan oleh produsen dengan menggunakan peralatan yang ada agar kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

²⁹ W. J. Bosman, "Total Quality Management," *Water Supply* 14, no. 1 (1996): h. 179.

³⁰ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, XIII (Jakarta, 2009), 65.

³¹ Bashori, "Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan," *Ta'Dib* V, no. 1 (2016): 25.

Pelayanan pendidikan adalah pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 Ayat 2 undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapnya sebagai berikut: Ruang lingkup yang diatur dalam pasal 2 meliputi pendidikan, tenaga kerja, komunikasi, informasi, kesehatan, jaminan sosial.³²

Menurut kriteria dari Crosby dan Salis bahwa mutu pendidikan adalah pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan, yang telah ditetapkan oleh institusi pendidikan di dalam rencana strategisnya atau kesesuaian dengan standar yang telah ditentukan.³³

Sebagaimana dikemukakan oleh Pitiyanuwat dan Sharma, kualitas lembaga pendidikan dapat dikontrol melalui pengendalian internal seperti program akademik, peraturan pemerintah, mekanisme pasar, dan akreditasi dan bermuara pada tujuan akhir peningkatan mutu secara berkelanjutan. Kualitas suatu lembaga pendidikan ditentukan oleh kualitas layanannya (lulusan, penelitian, pelayanan), termasuk sumber informasi, proses belajar mengajar.³⁴

Adapun faktor eksternal mencakup guru, bahan ajar, metode, media dan teknologi, budaya belajar, interaksi di kelas, perpustakaan dan informasi, laboratorium/praktikum dan tugas akhir, pembelajaran berbasis ICT dan akses yang mendunia, tutorial, program mata pembelajaran, dan sistem pembelajaran. Faktor internal dalam diri mahasiswa mencakup motivasi belajar kemampuan awal, kemampuan belajar mandiri, dan kesenjangan belajar.³⁵

Kualitas pendidikan dipahami sebagai peringkat tinggi yang menunjukkan bahwa proses pendidikan telah tepat dan proses tersebut telah meningkatkan perkembangan

³² Ilhami, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Sobiriin Malian (Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2022), 114.

³³ Wibawa, *Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan Dan Vokasi*, 278.

³⁴ Ibid., 276.

³⁵ Ibid., 279.

pendidikan peserta didik tidak hanya yang telah mereka capai tujuan tertentu yang ditetapkan untuk pelajaran, namun dalam melakukannya mereka juga telah memenuhi tujuan pendidikan umum otonomi, kemampuan untuk berpartisipasi dalam wacana beralasan, kritik evaluasi diri.

Jadi dapat disimpulkan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan peserta didik yang berkaitan dengan bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Empathy*).

2. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan

Menurut Tjiptono bahwa terdapat dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).³⁶

Referring to the theory of Valarie Zeithaml, Leonard Berry, and A. Parasuraman identified five main dimensions (SERVQUAL) used by customers in evaluating the quality of educational services.

- a. *Direct evidence (tangibles), including physical facilities, equipment, employees and communication facilities. In other words, having a physical form is very important in measuring services, because students will use their sense of sight to assess the quality of a school service. Which includes: buildings, environmental cleanliness, parks, laboratories, fields and other physical facilities*
- b. *Reliability, which is defined as the ability to carry out services according to competence/reliability and accurately as promised.*

³⁶ Chinvia D Pitoi et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Best Western The Lagoon Manado," *Productivity* 2, no. 1 (2021): 2.

- c. *Responsiveness, namely the staff's desire to help customers and provide responsive service. the willingness of school personnel to listen to and resolve student complaints related to school problems involving teaching and learning issues or personal problems.*
- d. *Guarantee (assurance), covering the knowledge, ability, politeness and trustworthiness of the staff; This guarantee includes competence, courtesy, credibility and security).*
- e. *Empathy, including ease of relationships, good communication, personal attention, and understanding customer needs. This means that an empathetic attitude that creates student satisfaction with the services provided, one example is that school personnel (teachers, principals and administrative staff) can understand students by sensing students' feelings and paying attention to their interests.*

Merujuk teori Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok (*SERVQUAL*) yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan.

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam kata lain memiliki bentuk fisik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur pelayanan, karena peserta didik akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai kualitas suatu pelayanan sekolah. Yang meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, lapangan dan fasilitas fisik lainnya
- b. Keandalan (*reliability*), yakni diartikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan sesuai kompetensi/handal dan akurat sesuai yang dijanjikan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. kesediaan personil sekolah mendengarkan dan mengatasi keluhan peserta didik

- yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; Jaminan ini meliputi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan).
 - e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Artinya, sikap empati yang menimbulkan kepuasan peserta didik atas pelayanan yang diberikan salah satu contohnya adalah personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami peserta didik dengan cara mengindera perasaan peserta didik dan memperhatikan kepentingan mereka³⁷

Berdasarkan beberapa aspek mutu dari layanan di atas, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam dunia pendidikan. Untuk mengevaluasi apakah layanan pendidikan berkualitas tinggi, diperlukan unsur dari dimensi kualitas layanan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan.

Adapun aspek-aspek mutu jasa layanan dalam memenuhi kualitas layanan pendidikan: a) Komunikasi (*communication*) b) Kredibilitas (*credibility*) c) Keamanan (*security*) d) Pengetahuan kustomer (*knowing the customer*) e) Standar (*tangibles*) f) keandalan (*Reliabilitas*) g) Tanggapan (*responsiveness*) h) kompetensi (*competence*) i) Akses (*access*) j) Tata Krama (*Courtesy*).³⁸

³⁷ Lovelock, Wirtz, and Mussry, *Services Marketing Jilid 2*, 15.

³⁸ Hamid Al-Jufri, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT. Smart Grafika, 2011), 178.

3. Prinsip Kualitas Layanan Pendidikan

Prinsip dari tiga guru kualitas, yaitu Philip Crosby, Edward Deming dan Joseph Juran menyatakan bahwa komitmen yang harus dibangun dalam setiap diri terhadap kualitas adalah pemahaman bahwa:

- a. Kualitas merupakan kunci ke arah program yang berhasil. Kurang perhatian terhadap kualitas akan mengakibatkan kegagalan dalam jangka panjang.
- b. Perbaikan-perbaikan kualitas menuntut komitmen manajemen sepenuhnya untuk dapat berhasil.
- c. Perbaikan kualitas adalah kerja keras. Tidak ada jalan pintas atau perbaikan cepat melalui kerja keras dan perbaikan budaya bagi organisasi secara keseluruhan.
- d. Perbaikan kualitas menuntut banyak pelatihan. Perbaikan kualitas menuntut keterlibatan semua karyawan secara aktif, dan komitmen mutlak dari manajemen senior.³⁹

4. Bentuk-bentuk Layanan Pendidikan

Dua bentuk layanan tersedia di institusi pendidikan, antara lain:

- a. Layanan pokok

Untuk memenuhi kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan pelayanan kepeserta didikan sekolah, kepala sekolah dibantu dalam pelaksanaan tugasnya oleh tenaga khusus sekolah yang dipekerjakan oleh sistem sekolah, antara lain: a) Personil pelayanan pengajaran; b) Personil pelayanan administrasi; c) Personil pelayanan fasilitas sekolah; d) Personil pelayanan murid atau peserta didik.⁴⁰

³⁹ Ibid., 173.

⁴⁰ Candra Wijaya, Aziza S, and Wirda Hasanah, "Pelanggan Dan Kepuasan," *Jurnal Dharmawangsa*, 2018, 21.

b. Layanan Bantu

Menurut Sutisno, dengan pesatnya perubahan dinamika sosial yang kita alami saat ini, sekolah memegang peranan penting dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain:

1) Pelayanan Perpustakaan

Menurut Imron, pendidikan tidak dapat terlaksana dengan baik jika guru dan peserta didik tidak didukung oleh perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan fasilitas layanan sekolah yang menunjang proses belajar mengajar di sekolah. Perpustakaan sekolah menyediakan layanan rekreasi melalui koleksi buku dan informasi perpustakaan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar di sekolah.

2) Pelayanan Sarana dan Prasarana Sekolah

Tanpa fasilitas yang baik, sulit bagi sekolah untuk memberikan layanan yang memadai. Fasilitas merupakan media atau alat pembelajaran untuk pendidikan yang efektif. Fasilitas sekolah diperlukan untuk keseimbangan perkembangan mental dan fisik peserta didik.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Menurut William dari Kusmintarjo, layanan kesehatan sekolah adalah klinik di lingkungan sekolah untuk mendiagnosis penyakit dan memberikan pengobatan fisik kepada seluruh warga sekolah, khususnya peserta didik.

4) Program Layanan Bimbingan Dan Konseling

Program layanan bimbingan dan layanan konseling dilakukan untuk memberikan nasihat, bimbingan, dan dukungan kepada peserta didik.

5) Program layanan kafetaria/kantin

Layanan kafetaria atau kantin sekolah merupakan layanan khusus yang menyediakan makanan dan minuman kepada seluruh warga sekolah.⁴¹

5. Asas-asas Kualitas Layanan Pendidikan

Menurut Ratminto dan Winarsih sesuai SK MENPAN No.63 Tahun 2004, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa maka prinsip pelayanannya adalah sebagai berikut: a) Transparansi Ini terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua yang terlibat; b) Akuntabilitas. dapat dijadikan bahan pertimbangan; c) Bersyarat Tergantung kondisi dan kemungkinan; d) Partisipatif. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; e) Persamaan hak non-diskriminasi dalam arti tidak membedakan; f) Keseimbangan hak dan kewajiban. Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban seluruh warga negara.⁴²

Dari pembahasan di atas prinsip layanan adalah memberikan kepuasan kepada penerima layanan yang menggunakan layanan yang diberikan oleh sekolah, dan baik pemberi pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik sama-sama dirugikan.

6. Standar Kualitas Layanan Pendidikan

Menurut Edward Sallis, kualitas memang sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif, namun ia menegaskan standar kualitas sebagai berikut:

⁴¹ Bambang Wiyono, "Layanan-Layanan Jasa Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): 41.

⁴² Tantri Wulandari, "Hubungan Antara Profesionalisme Kerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pratama Jakarta Pasar Rebo," *Jurnal Utilitas* 3, no. 1 (2017): 52.

- a. Kualitas yang didasarkan pada jasa (layanan)
 - 1) Sesuai dengan spesifikasi
 - 2) Sesuai dengan maksud dan tujuannya
 - 3) Tidak salah atau cacat
 - 4) Benar pada saat awal dan selamanya.
- b. Kualitas yang didasarkan pada pelanggan (*customer*)
 - 1) Memuaskan pelanggan
 - 2) Melebihi harapan pelanggan
 - 3) Mencerahkan pelanggan.⁴³

Sukanto mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien yang didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran sekolah tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien.⁴⁴

Layanan pendidikan itu sendiri merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan. Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan pelayanan adalah sebagaimana surat Al-Hasyr Ayat 9:

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا نَفْسِهِ فَاُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (سورة الحشر: ٩)

“Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) ‘mencintai orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang

⁴³ Al-Jufri, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 172.

⁴⁴ *Ibid.*, 126.

dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntun. (Q.S. Al-Hasyr : 9)

Dari ayat di atas, terlihat adanya usaha untuk mengamati dan melayani orang lain. Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan oleh kaum Muhajirin. Ayat ini menunjukkan bagaimana seharusnya konsep pelayanan dalam bidang pendidikan atau dalam bidang yang lainnya.

Dapat disimpulkan dari keseluruhan bahwa kualitas layanan pendidikan sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua guru dan tenaga pendidik, serta menggunakan metode-metode kualitatif maupun kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Kerangka hukum baru di bidang pemerintahan daerah (UU 32/2004 tentang pemerintahan daerah) dan pendidikan (UU 20/2003 tentang sistem pendidikan nasional) bersama Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pendidikan Nasional telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman upaya peningkatan mutu penyelenggaraan layanan pendidikan.⁴⁵

Terdapat indikator SPM yang menjadi tanggung jawab langsung SD/MI atau SMP/MT. Indikator ini mencakup beberapa jenis layanan.

- a. Infrastruktur.
- b. Pendidik dan tenaga kependidikan.
- c. Kurikulum, evaluasi pendidikan.
- d. Penjaminan mutu pendidikan.
- e. Manajemen sekolah.

7. Karakteristik Kualitas Layanan

⁴⁵ Tentang Pemerintah Daerah Undang-Undang No 32 Tahun 2004, "Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah," *Dpr*, 2004, 249.

Ada beberapa karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller yaitu:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari layanan fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyediaan klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.
- c. *Variability* (bervariasi) karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d. *Persihability* (tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.⁴⁶

Kemudian diperkuat oleh para ahli, yang mengemukakan karakteristik jasa di antaranya adalah Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa jasa mempunyai empat ciri utama *intangibility, inseparability, variability/heterogeneity, perishability* dan *lack of ownership*.⁴⁷

The characteristics of educational services, according to Rochaeti, E. & Rahayuningsih, Pontjorini, consist of the: 1) Not materialized (intangibility); 2) Inseparability; 3) Variable (variability); d) Easily destroyed (perishability) (Ciri-ciri layanan pendidikan menurut Rochaeti, E. &

⁴⁶ Wiyono, "Layanan-Layanan Jasa Pendidikan," 37-38.

⁴⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 68.

Rahayuningsih, Pontjorini, terdiri dari: 1) tidak berwujud; 2) ketidakterpisahan; 3) variabel; 4) mudah hancur).⁴⁸

Berdasarkan beberapa ciri-ciri jasa pendidikan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa jasa pendidikan yang ditawarkan lembaga pendidikan sebagai suatu layanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat disimpan, dapat berubah tergantung siapa yang melayani dan memerlukan keterlibatan peserta didik sebagai pelanggan dalam proses pengiriman.

Menurut Gronroos menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

a. *Professionalism and Skills*

Kriteria yang pertama ini merupakan *outcome-related criteria*, di mana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

b. *Attitudes and Behavior*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan sekolah (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

c. *Accessibility and Flexibility*

Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa penyedia jasa, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah dengan maksud

⁴⁸ Vivi Evyanti Ariska, Ajis Salim Adang Djaha, and Mas'amah, "Influence of Factors on Educational Service Quality At Smp Negeri 17 Kupang," *Journal of Tourism Economics and Policy* 3, no. 2 (2023): 112-113.

agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan

d. *Reliability and Trustworthiness*

Kriteria ini juga termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. *Recovery*

Recovery termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.⁴⁹

B. Kepuasan Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Menurut Hunt yang dikutip oleh Rizkan Faif Fasani menyatakan bahwa “Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.⁵⁰

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip dalam jurnal Gatot Kusjono dan Eni Sudjiani kepuasan pelanggan adalah *Customer satisfaction is the level of a person's felt state re-*

⁴⁹ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, 14-15.

⁵⁰ Rizkan Faif Fasani, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta didik Di SMA MTA Surakarta,” 2016, 7.

sultating from comparing a prooduct's perceived performance (or out come) in relation to the person's expectation" (Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah layanan atau jasa).⁵¹

Adapun menurut Tjiptono, menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Lebih lanjut DeShields Jr, Kara, & Kaynak dalam Tran Thi Thuy Trang, prediktor utama kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan adalah kinerja guru, staf dan kelas.⁵²

So, the level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations. To create customer satisfaction, companies must create and manage a system to acquire more customers and the ability to retain customers Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, sekolah harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh lebih banyak pelanggan dan kemampuan mempertahankan pelanggan.⁵³

Kotler sebagaimana dikutip oleh Rambat Lupiyoadi mengemukakan bahwa ada 4 pendekatan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

⁵¹ Mutmainnah, "Jurnal Ilmiah Feasible :," 100.

⁵² Tran Thi Thuy Trang et al., "Research on Factors Affecting the Postgraduate Students' Satisfaction in the Quality of Training Services in Accounting at the Training Institutions in Hanoi," *American Journal of Educational Research* 6, no. 5 (2018): 215,

⁵³ Tri Rahayu and Aris Triyono, "The Role of Prima Services in Mediation the Influence of the Quality of Education Personnel Services on Student Satisfaction Economics College of Indragiri Rengat," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11, no. 2 (2022): 353.

- b. Sekolah harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.⁵⁴

Kepuasan peserta didik berdampak pada loyalitas mereka terhadap sekolah dan pengambilan keputusan untuk tetap menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh sekolah.

2. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Peserta Didik

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan. Ini mengacu pada apa yang dirasakan pelanggan. Jika kebutuhan dan keinginan terhadap layanan dan jasa yang diberikan suatu sekolah sangat tinggi maka harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dan jasa sekolah juga akan tinggi, begitu pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika merasakan layanan baik dari sekolah maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman, cerita dari teman pelanggan tentang kualitas layanan dan jasa sekolah yang diterima pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, atau persepsi yang timbul dari gambar iklan dan pemasaran yang dilakukan perusahaan tersebut.⁵⁵

⁵⁴ Alit Sarino, "Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual)," *Jurnal MANAJERIAL* 9, no. 2 (2010): 22-23.

3. Indikator dari Kepuasan Peserta Didik

Menurut Setyo, ada indikator kepuasan pelanggan yaitu: a) terpenuhi harapan pelanggan; b) selalu menggunakan layanan; c) Merekomendasi ke orang lain; d) Kualitas layanan; e) Loyalitas; f) Reputasi yang baik; g) Lokasi.⁵⁶

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari: a) Kesesuaian Harapan; b) Minat Berkunjung Kembali; c) Kesiediaan Merekomendasi.⁵⁷

Menurut Pratiwi indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari:

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian harapan antara kinerja layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi: 1) Layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan; 2) Pelayanan oleh guru yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan; 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap layanan terkait, meliputi: 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan; 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh kualitas layanan pendidikan; 3) Berminat

⁵⁵ Griffin, *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 22-23.

⁵⁶ Tata Maulidin, Nouvandry Alexander, and Rita Zulbetti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 2 (2022): 520.

⁵⁷ Imansyah Imansyah and Haris Irawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4, no. 3 (2018): 320.

untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c. Ketersediaan merekomendasikan, merupakan ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi: 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli layanan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan; 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli layanan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.⁵⁸

4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik

Peserta didik akan merasa puas terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, maka berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

Menurut Lupiyoadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: a) *Product* (Layanan), Layanan seperti apa yang hendak ditawarkan, yang sangat penting disini adalah kualitas dari layanan itu sendiri. Pelanggan tidak hanya membeli fisik dari layanan tetapi juga manfaat dan nilai dari layanan; b) *Price* (Harga), Layanan yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya; c) *Place* (Lokasi).⁵⁹

Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu a) tingkah laku yang sopan, b)

⁵⁸ Nadia Afrilliana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang," *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020): 49.

⁵⁹ Citra Anita Rahmah, " , Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang," *Jurnal Manajemen Tools* 12, no. 2 (2020): 34.

cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; c) waktu penyampaian yang tepat; dan d) keramahan tamahan.⁶⁰

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Irawan terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan apabila dikaitkan dengan pendidikan maka akan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Kualitas Layanan, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa layanan yang mereka gunakan berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan.
- b. Kualitas Pelayanan, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dan akan meninggalkan kesan pada peserta didik yang menerima layanan jasa pendidikan di sekolah, dan akan memberikan hasil atau kesimpulan terhadap layanan yang telah dirasakan.
- c. Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan layanan tersebut, cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari layanan tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas.
- d. Harga, maksudnya adalah pelanggan sekolah atau peserta didik dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari sekolah, namun bila layanan yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang

⁶⁰ Ni Nyoman Yuliarini and Putu Riyasa, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar" 12 (2007): 16-17.

relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.⁶¹

5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *“doing best what matters most to customers”* (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik.

Tim Marknesis, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: Sistem pengaduan dan saran, survei kepuasan pelanggan, analisis pelanggan yang dibeli dan hilang, serta analisis kepuasan dan harapan.⁶²

Menurut Kotler berpendapat serupa dan mengatakan bahwa ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Dalam suatu lembaga akan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, masukan dan keluhan-keluhan yang di hadapi melalui berbagai sarana yang telah disediakan seperti kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

⁶¹ Tri Bodroastuti, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang,” *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 2018, 9.

⁶² Wahyu Yudha Pranoto, Sunarto, and Salman Alfariy, “Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di SMK Batik 1 Surakarta,” *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2016, 7.

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas bapak atau ibu terhadap layanan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung pada skala sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.”

2) *Derived Dissatisfaction*

Dalam hal ini responden akan diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3) *Problem Analysis*

Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja sekolah dalam masing-masing atribut tersebut.

5) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan, lalu mereka disuruh menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dalam merasakan layanan-layanan tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara sekolah dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

6) *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara sekolah berusaha menghubungi para pelanggannya yang beralih diharapkan akan diperolehnya informasi

hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁶³

C. Bentuk Kerangka Berpikir

Dalam bukunya *Bussines Research*, Uma Sekaran menguraikan kerangka berpikir sebagai model konseptual yang menunjukkan bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai unsur yang diidentifikasi sebagai persoalan penting.⁶⁴

Pengertian kualitas sendiri merupakan suatu kondisi sdinamis yang berhubungan dengan layanan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan layanan pendidikan merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan atau sekolah kepada peserta didik. Kualitas layanan pendidikan dapat dinilai dengan membandingkan persepsi dan harapan peserta didik terhadap layanan pendidikan yang sebenarnya diterimanya selama proses pendidikan di sekolah.

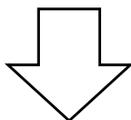
Jadi, jika sekolah berorientasi pada kepuasan peserta didik, pihak sekolah harus mempelajari cara meningkatkan kepuasan peserta didik. Ciptakan kepercayaan dengan peserta didik ciptakan peluang yang lebih baik untuk mencegah hal-hal buruk, memahami jaminan dan masalah layanan, Selesaikan dan tanggapi kesalahan dan keluhan secara teratur. Kerangka teoritik/berfikir diatas dapat digambarkan sebagai berikut:

Variabel	Indikator
Kualitas Layanan Pendidikan (X) (Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman)	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)
	3. Daya tanggap

⁶³ Yuliarmi and Riyasa, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar," 15-16.

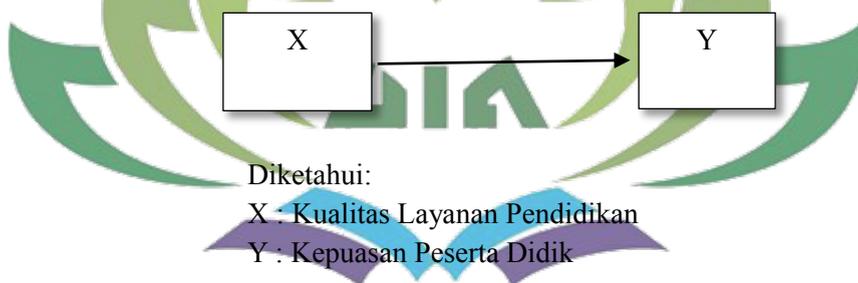
⁶⁴ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

	(<i>responsiveness</i>)
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)
	5. Empati (<i>Empathy</i>)



Variabel	Indikator
Kepuasan Peserta Didik (Y) (Hawkins dan Lonney)	1. Kesesuaian harapan
	2. Minat berkunjung Kembali
	3. Kesiediaan merekomendasikan

Kerangka teoritik/berfikir diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



D. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo*"yang berarti "di bawah" dan *thesa*" yang berarti "kebenaran". Hipotesis dapat didefinisikan sebagai rangkuman kesimpulan teoretis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis menurut Sugiyono, adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁶⁵

⁶⁵ Ibid., 159.

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah prediksi atas kemungkinan hasil dari suatu penelitian atau bisa diartikan praduga (jawaban sementara) yang harus diuji kebenarannya lewat data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian.

1. Adapun hipotesis penelitian yaitu, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.
2. Adapun hipotesis :
 - a. Menurut penelitian yang dilakukan Nurdelima Waruwu, Irmawati Harjani Putri terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong dengan memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan peserta didik yang baik di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.⁶⁶
 H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.
 - b. Menurut penelitian yang dilakukan Rizkan Faif Fasani dalam penelitian baik dari segi variabel kurikulum, pengelolaan pendidikan, biaya, sarana dan prasarana, daya tanggap dan fasilitas berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan peserta didik SMA MTA Surakarta.⁶⁷
 H_2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan baik dari segi indikator antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik
 - c. Menurut penelitian yang dilakukan Sang Ayu Putu Nilayani Berdasarkan pembahasan hasil penelitian,

⁶⁶ Irmawati Harjani Putri Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta didik Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong," *Penelitian*, 2018.

⁶⁷ Rizkan Faif Fasani, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta didik Di SMA MTA Surakarta," *Penelitian*, 2016.

dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan pendidikan khususnya sarana dan prasaranan dalam proses pembelajaran daring selama covid-19 ini tidak memuaskan.⁶⁸

H₃: Kualitas layanan pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Tidak Memuaskan)

- d. Menurut penelitian yang dilakukan Dib & Mikhles yang melakukan penelitian di Suriah tidak menemukan hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa.⁶⁹

H₄ : Kualitas layanan pendidikan di Suriah juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Adapun hipotesis statistik:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.

⁶⁸ Jayapangus Press et al., "Survei Kepuasan Peserta didik Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19" 3, no. 3 (2020): 453,

⁶⁹ Teddy Chandra et al., "The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study," *Journal of Social Studies Education Research* 9, no. 3 (2018): 109,

DAFTAR RUJUKAN

- Afrilliana, Nadia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang." *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020).
- Al-Jufri, Hamid. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Smart Grafika, 2011.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian." *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023).
- Amruddin, Roni Priyanda, Tri Siwi Agustina, and Nyoman Sri Ariantini. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by Fatma Sukawati. Jakarta: PRADINA PUSTAKA, 2022.
- Ara Hidayat, Imam Mochali. "Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Pendidikan." Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Arwanda, N.O.D., Hartoyo Hartoyo, and Sri Hartoyo. "Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus Di Akademi XYZ." *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen* 7, no. 2 (2014).
- Bashori. "Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan." *Ta'Dib* V, no. 1 (2016).
- Bodroastuti, Tri. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang." *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 2018.
- Bosman, W. J. "Total Quality Management." *Water Supply* 14, no. 1 (1996).
- Cahyo, Karno Nur, Martini, and Eri Riana. "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika." *Journal of Information System Research (JOSH)* 1, no. 1 (2019).
- Chandra, Teddy, Martha Ng, Stefani Chandra, and Priyono. "The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student

- Loyalty: An Empirical Study.” *Journal of Social Studies Education Research* 9, no. 3 (2018).
- Darwin, Muhammad, Marianne Reynelda Mamondol, Salman Alparis Sormin, Yuliana Nurhayati, Hardi Tambunan, Diana Sylvia, I Made Dwi Mertha Adnyana, Budi Prasetyo, Pasionista Vianitati, and Antonius Adolf Gebang. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Edited by Toman Sony Tambunan. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Fasani, Rizkan Faif. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta,” 2016.
- Griffin. *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 2003.
- Ibrohim, Andi, Asrul haq Alang, Baharuddin, and Darmawati. *Metodologi Penelitian*. Edited by Ilyas Ismail. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Ihhami. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Sobiriin Malian. Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2022.
- Imansyah, Imansyah, and Haris Irawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4, no. 3 (2018).
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Jannah, Bambang Perastyo dan Lina miftahul. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. PT Rajagrafindo Persada*. Vol. 3, 2016.
- Jannah, Lutfiatul. “Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Al-Qur’an.” *AL-MUADDIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan* 2, no. 2 (2020).
- Kasmadi, and Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Kemenag, RI. “Al-Qur’an Dan Terjemah Juz 20-30.” *Al-Qur’an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, 2019.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. “Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Pendidikan Dasar Di Kabupaten/Kota.” *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* 69, no. 127

- (2013).
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. Edited by Adi Maulana and Wibi Hardani. XIII. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. XIII. Jakarta, 2009.
- Kurbani, Adie. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 13, no. 4 (2017).
- Leonard. "The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University." *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science* 11, no. 1 (2018).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. *Services Marketing Jilid 2*. Edited by Novietha I. Sallama. VII. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Maghfiroh, Faizatul. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa MI DARWATA SIKAMPUH," 2021.
- Malay, M Nursalim. *Belajar Mudah & Praktis Analisis Data Statistik Dan JAPS*. CV. Madani Jaya, 2022.
- Maranto, Anang Riyohi. "Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Po. Maju Lancar Di Yogyakarta." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 2016.
- Martono, Nanang. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Edited by Kharsima putra utama Offset. Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Maulidin, Tata, Nouvandry Alexander, and Rita Zulbetti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 2 (2022).
- Mutmainnah. "Jurnal Ilmiah Feasible :," 1, no. 1 (2019).
- Neolaka, Amos. *Metode Penelitian Dan Statistik*. 1st ed. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2014.
- Nurchahyo, Bagus, and Riskayanto Riskayanto. "Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom)

- Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion.” *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 3, no. 1 (2018).
- Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, Irmawati Harjani Putri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.” *Penelitian*, 2018.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar. *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. 3rd ed. Lumajang: Widya Gama Pers, 2021.
- Payadnya, I Putu Ade Andre, and I Agung Ngurah Gusti. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Pitoi, Chinvia D, Johny R E Tampi, Aneke Y Punuindoong, Jurusan Ilmu, Administrasi Program, and Studi Administrasi Bisnis. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado.” *Productivity* 2, no. 1 (2021).
- Pranoto, Wahyu Yudha, Sunarto, and Salman Alfarisy. “Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di SMK Batik 1 Surakarta.” *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2016.
- Press, Jayapangus, Oleh : Sang, Ayu Putu, Nilayani Stkip, and Agama Hindu Amlapura. *Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19* 3, no. 3 (2020).
- Quraisy, Andi. “Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov Dan Saphiro-Wilk.” *J-HEST Journal of Health Education Economics Science and Technology* 3, no. 1 (2022).
- Rahayu, Tri, and Aris Triyono. “The Role of Prima Services in Mediation the Influence of the Quality of Education Personnel Services on Student Satisfaction Economics College of Indragiri Rengat.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11, no. 2 (2022).
- Rahmah, Citra Anita. “, Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang.” *Jurnal Manajemen Tools* 12, no. 2 (2020).
- Ratnawati, Noventaris, Supramono, and Bambang Suteng. “Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya

- Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Salatiga.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11). 1, no. April (2015).
- Safak, Muhammad. “Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Lingkaran Mutu Pendidikan* 18, no. 1 (2021).
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Sarino, Alit. “Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual).” *Jurnal MANAJERIAL* 9, no. 2 (2010).
- Sudarman, Enjang. “Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMKN 1 KARAWANG” 6, no. 1 (2023).
- Sudjiani, Ani, Subarto Subarto, and Gatot Kusjono. “Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan.” *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)* 1, no. 2 (2019).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Susanti, Evi, Ernie Tisnawati Sule, and Hilmiana Sutisna. “The Impact of Internal and External Service Quality (A Case Study among Lecturers and Students).” *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6, no. 5 (2015).
- Thị Thuy Trang, Tran, Giap Dang Kha, Nguyen Thi Hong Duyen, and Tran Thuy Linh. “Research on Factors Affecting the Postgraduate Students’ Satisfaction in the Quality of Training Services in Accounting at the Training Institutions in Hanoi.” *American Journal of Educational Research* 6, no. 5 (2018).
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Ed. V. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua.” *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022).
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintah Daerah.

- “Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.” *Dpr*, 2004, 249..
- Vivi Evyanti ARISKA, Ajis Salim Adang DJAHA, and Mas’amah. “Influence of Factors on Educational Service Quality At Smp Negeri 17 Kupang.” *Journal of Tourism Economics and Policy* 3, no. 2 (2023).
- Wara, Lidya Stefany, Lintje Kalangi, and Hendrik Gamaliel. “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing (GOODWILL)* 12, no. 1 (2021).
- Wibawa, Basuki. *Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan Dan Vokasi*. Edited by Bunga Sari Fatmawati. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Widyastuti, Andriyani, and Rina Istiqomawati. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Biaya Pendidikan Pada Word of Mouth Di STEI Yogyakarta.” *Aktiva Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 4 (2021).
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. “Pelanggan Dan Kepuasan.” *Jurnal Dharmawangsa*, 2018.
- Wiyono, Bambang. “Produk-Produk Jasa Pendidikan.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.
- Wulandari, Tantri. “Hubungan Antara Profesionalisme Kerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pratama Jakarta Pasar Rebo.” *Jurnal Utilitas* 3, no. 1 (2017).
- Yuliarmi, Ni Nyoman, and Putu Riyasa. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar” 12 (2007).