

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA PONDOK PESANTREN MODERN NURUL IKHLAS

Elvinator<sup>1)</sup> dan Heliyani<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Manajemen, STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, Indonesia

email: <sup>1</sup>[elvranmelsi@gmail.com](mailto:elvranmelsi@gmail.com)

<sup>2</sup>[loli.stiehas@gmail.com](mailto:loli.stiehas@gmail.com)

### ABSTRACT

*The research aims to influence of service quality on satisfaction students. This research use primer data collected using questionnaire. The research use 67 samples from 203 student of Senior High School PPM Nurul Ikhlas grade XI and XII 2020/2021 year. This is a descriptive quantitative research. The research use multiple linear regression with SPSS. The result show that tangible (X1), reliability (X2), assurance (X4) and empathy (X5) have significant influence on students satisfaction and responsiveness (X3) has not significant influence on students satisfaction. Dominant variable significant influence on student satisfaction is reliability.*

**Keywords:** *service quality; service satisfaction; PONPES Nurul Ikhlas high school students*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas. Untuk melakukan penelitian, penulis menggunakan data primer yang langsung diperoleh dari objek penelitian melalui pernyataan dari kuesioner yang terstruktur dan telah dijawab oleh responden, populasinya berjumlah 203 orang dan sampel 67 orang yang merupakan siswa kelas XI dan XII SMA PPM Nurul Ikhlas tahun ajaran 2020/2021. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis deskriptif kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda menggunakan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *tangible* (X1), *reliability* (X2), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel *responsiveness* (X3), tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah *reliability*.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan; kepuasan pelayanan; siswa SMA PONPES Nurul Ikhlas

---

*Detail Artikel:*

*Diterima: 31 Agustus 2019*

*Disetujui: 29 September 2019*

---

**PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Dalam pembangunan nasional pendidikan merupakan salah satu penunjang untuk terlaksananya. Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi seperti sekarang, pendidikan merupakan suatu keharusan yang sangat penting baik secara Nasional maupun Internasional. Pendidikan sangat diutamakan disetiap negara guna meningkatkan kualitas hidup manusia atau sumber daya manusia demi memajukan suatu negara tersebut. Kemajuan suatu negara dapat diperoleh apabila negara tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sedangkan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas pula dalam sistem pendidikan maupun pelayanannya. Pelayanan pendidikan adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, dalam kegiatan belajar mengajar dengan guru, kegiatan ekstrakurikuler yang dapat mengoptimalkan bakat siswa, pelayanan sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan yang baik demi terciptanya kondisi belajar yang baik.

SMA PPM Nurul Ikhlas merupakan sekolah di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas dengan tenaga pendidik cukup banyak. Berdasarkan informasi yang diperoleh SMA PPM Nurul Ikhlas mengalami penurunan jumlah siswa di beberapa tahun terakhir. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Siswa SMA PPM Nurul Ikhlas**  
**TP 2016/2017 s/d 2019/2020**

Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa SMA Excellent Nurul Ikhlas			Total Siswa
	Kelas X	Kelas XI	Kelas XII	
2016/2017	136	83	83	302
2017/2018	80	116	80	276
2018/2019	86	75	113	274
2019/2020	40	61	75	176
2020/2021	57	37	61	155
Jumlah	399	372	412	1.183
Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa SMA Nurul Ikhlas			Total Siswa
	Kelas X	Kelas XI	Kelas XII	
2016/2017	109	61	80	250
2017/2018	86	74	80	240
2018/2019	75	80	55	210
2019/2020	56	54	66	176
2020/2021	46	51	54	151
Jumlah	372	320	335	1.027

Sumber : Waka siswa SMA PPM Nurul Ikhlas TP.2020/2021

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pada SMA Excellent Nurul Ikhlas mengalami penurunan jumlah siswa dari tahun ajaran 2016/2017 sampai dengan tahun ajaran 2020/2021 yakni pada tahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa sebanyak 302 orang, kemudian mengalami penurunan pada tahun ajaran 2017/2018 dengan jumlah siswa 276 orang, kemudian pada tahun ajaran 2018/2019 kembali mengalami penurunan yakni dengan jumlah siswa 274 orang dan pada tahun ajaran 2019/2020 mengalami penurunan siswa yakni 176 orang, kemudian pada tahun ajaran 2020/2021 mengalami penurunan dengan jumlah siswa 155 orang, melihat data yang di atas secara umum siswa SMA Excellent Nurul Ikhlas mengalami penurunan untuk lima tahun terakhir.

Demikian juga yang terjadi pada SMA Nurul Ikhlas mengalami penurunan jumlah siswa seperti yang ditampilkan pada data di atas yakni pada tahun ajaran 2016/2017 jumlah siswa sebanyak 250 orang, kemudian mengalami penurunan pada tahun ajaran 2017/2018 dengan jumlah siswa 240 orang, kemudian pada tahun ajaran 2018/2019 kembali mengalami penurunan yakni dengan jumlah siswa 210 orang dan pada tahun ajaran 2019/2020 mengalami penurunan siswa yakni 176 orang, dan pada tahun ajaran 2020/2021 mengalami penurunan yakni 151 orang.

Dengan demikian pada tahun ajaran 2020/2021 jumlah siswa SMA Excellent Nurul Ikhlas dan SMA Nurul Ikhlas jika dijumlahkan  $155+151=306$  melihat data yang diatas secara umum siswa SMA PPM Nurul Ikhlas mengalami penurunan untuk lima tahun terakhir, untuk siswa yang menjadi objek penelitian yakni kelas XI dan XII yang berjumlah 203 orang dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh hasilnya sejumlah 67 orang.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan siswa pada SMA PPM Nurul Ikhlas ?
2. Unsur atau komponen kualitas pelayanan mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa pada SMA PPM Nurul Ikhlas ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA PPM Nurul Ikhlas.
2. Untuk mengetahui unsur atau komponen kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa pada SMA PPM Nurul Ikhlas.

### **TELAAH LITERATUR**

#### **Hasil Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian yang dilakukan (Ayuni Tri Haryanti, 2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI di SMKTaman Siswa Banjarnegara menunjukkan bahwa Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik Ada pengaruh positif dan signifikan secara Parsial antara kualitas pelayanan, citra sekolah, dan emosional terhadap kepuasan peserta didik.

Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik. (Elfachmi, Amida., 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan (Poniman, 2011) menunjukkan bahwa Menunjukkan bahwa bukti fisik; reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa secara individual.

Fasani (2016) dalam penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Mta Surakarta terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel kualitas pendidikan. layanan untuk kepuasan siswa sekolah menengah MTA Surakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan Iwijayanti, Jannah (2019) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Smk Negeri 1 Tegalsari Dengan Metode Servqual Kriteria Gronroos menunjukkan bahwa Penelitian dapat disimpulkan setiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan siswa

Poniman (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa bukti fisik; reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa secara individual.

**Definisi Kepuasan**

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Untuk mencapai kepuasan konsumen tersebut, tentu perlu mengetahui bagaimana perilaku konsumen yang menjadi pelanggan produk barang maupun jasa perusahaan atau lembaga.

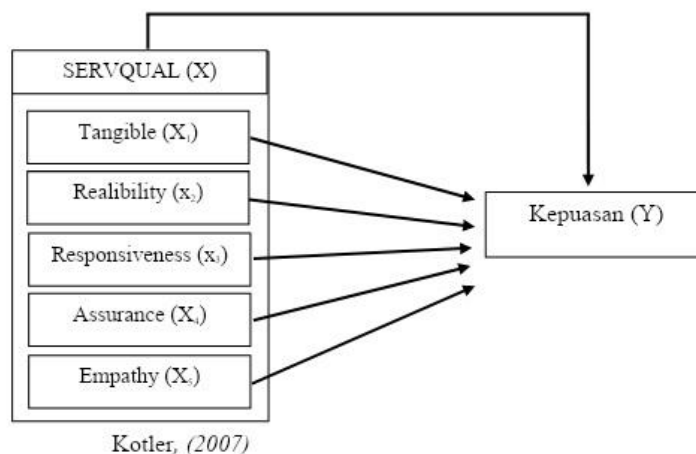
Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

**Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan juga merupakan gambaran perbedaan antara harapan-harapan dari pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan yang dirasakan oleh konsumen lebih besar dari kinerja dan mutu yang dirasakan juga kurang memuaskan sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen dapat terjadi (Parasuraman dalam Sunarto, 2006).

Menurut Tjiptono (1997), kualitas pelayanan merupakan perilaku yang nyata diberikan oleh perusahaan yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, serta dapat mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dan dengan adanya ikatan dalam waktu panjang perusahaan akan memahami terus kebutuhan konsumen dan harapan pelanggan.

**Hipotesis Penelitian**



**Gambar 1**  
**Kerangka pemikiran**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.
2. Diduga *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.

3. Diduga responsiveness (ketanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.
4. Diduga assurance (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.
5. Diduga empathy (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.
6. Diduga variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah reliability (kehandalan)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada SMP PPM Nurul Ikhlas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA PPM Nurul Ikhlas kelas XI dan XII tahun pelajaran 2020- 2021 sebanyak 203 orang Sampel disini menggunakan metode rumus slovin. Sehingga sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 67 orang.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan penelitian kuantitatif, peneliti berharap mendapatkan informasi yang luas, data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur secara kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis penelitian

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik berupa hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner dan data sekunder yaitu data yang telah diolah dan telah tersaji serta telah terdokumentasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan 2 (dua) metode, yaitu metode dokumen dan penelitian lapangan.

### **Teknik Analisis Dan Pengujian Hipotesis**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear ganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan kausal antara variabel yang mempengaruhi dengan variabel yang dipengaruhi Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda menggunakan program SPSS.

### **Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistic yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakuk ananalisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2012).

### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak valid sebuah kuesioner. Untuk mengetahui validitas kuesioner dilakukan dengan teknik korelasi Pearson Product Moment yaitu dengan cara melakukan korelasi antar skor setiap variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel atau pernyataan dikatakan valid bila skor pernyataan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor total dimana pengujian menggunakan bantuan program SPSS. Untuk mengetahui validitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan rtabel dengan r hitung.

### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan alat uji untuk mengetahui tangible variabel atau sejauhmana hasil pengukuran memiliki konsistensi bila dilakukan pengukuran beberapa kali terhadap

gejala yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka koefisien Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$ . Apabila Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar atau sama dengan 0,6 maka variabel penelitian dinyatakan reliabel, dan sebaliknya apabila Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,6 maka variabel penelitian dinyatakan tidak reliabel (Sekaran dan Bougie, 2010).

### Model Pengukuran

sebagai berikut:

$$Y = 0,890 + 0,051 X_1 + 0,209 X_2 + 0,029 X_3 + 0,144 X_4 - 0,174 X_5$$

Model Pengukuran (Outer Model) adalah Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap verifikasi dalam model pengukuran. Dalam model ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

### Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 2**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790 <sup>a</sup>	,625	,594	,910

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Dis. Kerja, Ling. Kerja, Kompetensi

### Uji Hipotesa

Dari uji ANOVA didapat nilai Fhitung sebesar 20,300 dengan probabilitas signifikansi 0.000. Probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.1. Dengan  $df = n - k = 67 - 5 = 62$  diperoleh Ftabel sebesar 1,94, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $20,300 > 1,94$  dengan tingkat signifikansinya 0,000 atau  $\alpha 0.1$  akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3**  
**Profil Responden**

Variabel	Koef. Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	0,890	0,829	,410
Tangible	0,051	1,714	,092
Reability	0,209	4,446	,000
Responsiveness	0,029	0,397	,692
Assurance	0,144	3,108	,003
Empathy	0,174	2,485	,016
F hitung = 20,300	Sig. 0,000		
$R^2 = .625$			

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Dimensi Tangible terhadap Kepuasan Siswa

Tujuan kelima dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis kelima ditolak. Hal ini dapat dibuktikan dengan ditemukan nilai t-hitung untuk variabel tangible adalah 1,714 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.092 atau lebih kecil dari 0.1. Dengan  $df = 67 - 5 - 1 = 61$  diperoleh t-tabel sebesar 1.670, maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1,714 > 1,670$ , akibatnya  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas, maka dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

Indikator kehandalan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2012), bahwa kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, artinya dari pertama kali berkunjung hingga beberapa kali berkunjung terbukti bahwa cita rasa yang di sajikan tidak berubah. Kesimpulan yang dapat diambil adalah tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.

## 2. Pengaruh Dimensi Reliability Terhadap Kepuasan Siswa

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Reliability terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan ditemukan nilai t-hitung untuk variabel Reliability adalah 4,446 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,1. Dengan  $df = 67-5-1 = 61$  diperoleh t-tabel sebesar 1,670 maka  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $4,446 > 1,670$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Berarti variabel reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_2$ ) yang berbunyi reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas diterima, maka dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima.

Penelitian dari indikator kehandalan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2012), bahwa kemampuan sekolah untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, artinya dari pertama kali siswa masuk sekolah hingga lulus terbukti bahwa pelayanan yang diberikan tidak berubah. Sejalan dengan hasil penelitian ini di atas, hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa reliability mempengaruhi kepuasan siswa, dengan ditemukannya bahwa variabel reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas.

## 3. Pengaruh Dimensi Responsiveness terhadap Kepuasan Siswa

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel responsiveness adalah 0,397 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,692 atau lebih besar dari 0,1. Dengan  $df = 67-5-1 = 61$  diperoleh t-tabel sebesar 1,670, maka  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau  $0,397 < 1,670$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Berarti variabel responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_3$ ) yang berbunyi responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas, maka dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak.

Waktu menunggu yang terlalu lama membuat dimensi responsiveness memiliki kepuasan yang tidak baik di mata responden. Seorang siswa tentunya akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dapat dilayani dengan baik. Sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), yang menyatakan bahwa responsiveness tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa di sekolah. Apabila seorang siswa dilayani dengan cepat maka siswa dan keluarganya pun tidak perlu memakan waktu yang terlalu lama untuk menunggu tindakan yang akan diberikan. Disinilah diperlukannya dimensi responsiveness ini perlu peningkatan yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan pendidikan dan perbaikan sikap dalam menanggapi keluhan siswa.

Namun dari hasil penelitian ini tidak membuktikan bahwa responsiveness mempengaruhi kepuasan siswa, dengan ditemukannya bahwa variabel responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsiveness tidak selamanya atau tidak meningkatkan kepuasan siswa, karena masih banyaknya variabel lain yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

#### **4. Pengaruh Dimensi Assurance terhadap Kepuasan Siswa**

Tujuan keempat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak. Hal ini dapat dibuktikan dengan ditemukan nilai t-hitung untuk variabel assurance adalah 3,108 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.003 atau lebih kecil dari 0.1. Dengan  $df = 67-5-1 = 61$  diperoleh t-tabel sebesar 1.670, maka  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $3,108 < 1.670$ , akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_4$ ) yang berbunyi assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas diterima, maka dengan demikian hipotesis keempat ( $H_4$ ) diterima.

Aspek assurance mencakup kesopanan, kemampuan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan jaminan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gunawan, dkk (2018), yang menyatakan bahwa keramahan, termasuk sikap sopan terhadap siswa merupakan salah satu penunjang kualitas layanan yang diberikan dengan diadakannya survey kepuasan siswa dan dalam hal ini siswa memberikan penilaian dengan kategori puas pada dimensi assurance. Kesimpulan yang dapat diambil adalah assurance berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Timbulnya persaingan antara sekolah swasta yang semakin ketat dan tajam, maka setiap sekolah dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua siswanya. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa tersebut dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang siswa kita butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kita berikan (Wijayanti, 2008).

#### **5. Pengaruh Dimensi Empathy terhadap Kepuasan Siswa**

Tujuan ketiga dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel empathy adalah 2,485 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.016 atau lebih kecil dari 0.1. Dengan  $df = 67-5-1 = 61$  diperoleh t-tabel sebesar 1.670, maka  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau,  $2,485 > 1.670$ , akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas, maka dengan demikian hipotesis kelima ( $H_5$ ) diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (2001) jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, sehingga dapat disimpulkan bahwa empathy berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan siswa.

#### **6. Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan**



Berdasarkan penelitian, kepuasan siswa terhadap pelayanan adalah cukup baik dilihat dari tanggapan responden (TCR) sebesar 74% menyatakan bahwa kepuasan siswa adalah cukup baik. Hal ini berarti bahwa pendidik dan tenaga kependidikan SMA PPM Nurul Ikhlas sudah sangat cukup baik dalam mengerjakan pekerjaan mereka dan berusaha untuk menyelesaikannya pelayanan tepat pada waktunya.

Dari uji ANOVA tabel 4.13, didapat nilai Fhitung sebesar 20,300 dengan probabilitas signifikansi 0.000. Probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.1. Dengan  $df = n - k = 67 - 5 = 62$  diperoleh Ftabel sebesar 2.28, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $20,300 > 2,28$  dengan tingkat signifikansinya 0,000 atau  $\alpha$  0.1 akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas, maka dapat disimpulkan bahwa “tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas”

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rolando Jacobis (2013), dimana kualitas pelayanan (Service Quality) merupakan ujung tombak dari pemasaran suatu jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Tanpa didukung oleh layanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, target atau peningkatan pemasaran sulit untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan. Service quality adalah penilaian global atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Pada prinsipnya service quality berfokus pada Continuous Improvement (perbaikan di masa depan atau berkelanjutan) dan tujuannya adalah Customer Satisfaction (kepuasan nasabah atau pelanggan).

Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesa dari penelitian ini bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA PPM Nurul Ikhlas.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas
2. Reliability secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas
3. Responsiveness secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas
4. Assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas
5. Emphaty secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA PPM Nurul Ikhlas
6. Unsur atau komponen kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa SMA Nurul Ikhlas adalah reliability.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Untuk variabel tangible yang terdiri dari 10 item, terdapat salah satu item yang memiliki skor rendah yaitu ketersediaan ruang belajar dan teori. Agar kedepannya ruang belajar dan teori ditempatkan sesuai tingkatannya sehingga siswa tingkat SMA merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Untuk variabel reliability yang terdiri dari 7 item, terdapat salah satu item yang memiliki skor rendah yaitu prosedur penerimaan siswa secara cepat dan tepat. Agar SMA PPM

Nurul Ikhlas meningkatkan prosedur penerimaan siswa secara cepat dan tepat sehingga siswa merasa puas terhadap pelayan yang diberikan.

3. Untuk variabel responsiveness yang terdiri dari 6 item, terdapat salah satu item yang memiliki skor rendah yaitu sekolah tanggap terhadap masalah siswa baik secara individu maupun keseluruhan. Agar SMA PPM Nurul Ikhlas lebih tanggap lagi dalam menanggapi permasalahan siswa baik secara individu maupun secara keseluruhan sehingga siswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Untuk variabel assurance yang terdiri dari 8 item, terdapat salah satu item yang memiliki skor rendah yaitu adanya staf pengajar pengganti. Agar SMA PPM Nurul Ikhlas meningkatkan keefektifan guru pengganti sehingga siswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. Untuk variabel empathy yang terdiri dari 5 item, terdapat salah satu item yang memiliki skor rendah yaitu sekolah melayani siswa dengan tidak diskriminatif (membedakan). Agar SMA PPM Nurul Ikhlas lebih memperhatikan siswa secara merata sehingga siswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. STIE Haji Agus Salim Bukittinggi terkhusus kepada Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.
2. Kepala SMA PPM Nurul Ikhlas yang telah memberikan izin survei lapangan selama pelaksanaan penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alkafi. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
- Amelia. (2012). Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa Sma Lembaga Bimbingan Belajar Ipiems Cabang Banyumanik Semarang).
- Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Iklim Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Pada Kelas Vii Dan Viii Madrasah Tsanawiyah Negeri (Mtsn) Kedunggalar Ngawi Tahun Pelajaran 2016-2017).
- Azizah. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi 1. Boston. MCGraw-Hill.
- Dharmmesta, Handoko, (2000), *Manajemen Pemasaran Analisa perilaku konsumen* Edisi pertama cetakan ketiga. BPFYogyakarta, Yogyakarta
- Edwar. (2012). *Total Quality Education*. IRCiSoD, Yogyakarta.
- Elfachmi, Amida. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan. *Eduka Jurnal*, Vol. 1 No. 1 Pebruari 2016.
- Fasani. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta tahun 2016.
- Hair. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Edisi 5. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haryanti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas Xi Di Smk Taman Siswa Banjarnegara.

- Hasan. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Iwijayanti, Jannah. (2019). Analisis kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMKN 1 tegalsari JPPKn Vol 4, No.1, April 2019 ISSN 2541-6707.
- Jacobs, Ary. (2010). Introduction to Research in Education. USA: Wadsworth.
- Jayanti. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan Kevin L. K. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). Prinsip – prinsip Pemasaran, Edisi 12 jilid. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). Manajemen pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Wirtz. (2011). Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Martasubrata. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Vol 1, No 1 2016
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia . Jakarta : Bumi Aksara
- Parasuraman. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Journal of Retailing.
- Paramarta. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. Jurnal Forum Manajemen volume 6, nomer 2.
- Permendikbud No.6 Tahun 2019 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah
- Poniman. (2011). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMKN 1 Klaten Rangkuti, Fredy. (2004). Riset Pemasaran. Cetakan Kelima, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan. (2015). Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Santoso. (2002). Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS Versi 11,5. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Schiffman, Kanuk.(2008). Consumer Behaviour (edisi ketujuh). Jakarta: PT Indeks.
- Sekaran, Bougie. (2010). Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach. John Wiley @ Sons, New York.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- , 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- , (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- , (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-20. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran, Cetakan Kesatu, Penerbit UST Press, Yogyakarta.
- Sunjoyo. (2013). Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 24.0). Bandung: Alfabeta.
- Sopiatin, Popi. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2001). Strategi Pemasaran:Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Ulber, Silalahi, (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung : PT.Refika Aditama.
- UUD RI 1945.

UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Indonesia.

Zazin, Nur. (2011). Gerakan menata mutu pendidikan, teori dan aplikasi. Jakarta: Ar-Ruzz Media.

Zeitaml, Valerie, Bitner, Mary & Gremler, Dwayne. (2009). Service Marketing. New York: The McGraw Hill Companies