

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA
TAHUN 2016**



SKRIPSI

Oleh :

RIZKAN FAIF FASANI

K7412151

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

Agustus 2016

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizkan Faif Fasani
NIM : K7412151
Jurusan/Program Studi : PIPS/Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA TAHUN 2016** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, Juli 2016



Rizkan Faif Fasani

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA
TAHUN 2016**

Oleh :

Rizkan Faif Fasani

K7412151

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

Agustus 2016

iii

PERSETUJUAN

Nama : Rizkan Faif Fasani
NIM : K7412151
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap
Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta Tahun
2016

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret
Surakarta.

Persetujuan Pembimbing

Surakarta, Juli 2016

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Harini, M.Pd

Drs. Sunarto, MM

NIP. 195805241983032001

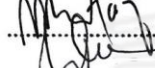



NIP. 195408061980031002

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizkan Faif Fasani
 NIM : K7412151
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap
 Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta Tahun
 2016

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Selasa tanggal 4 agustus 2016 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal 2 bulan. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Mintasih Indriayu		5/8 2016
Sekretaris	: Sudarno S.Pd, M.Pd		5/8 2016
Anggota I	: Dr. Harini, M,pd		5/8 2016
Anggota II	: Drs. Sunarto. MM		5/8 2016


Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi pada
 Hari : Jumat
 Tanggal : 5-8-2016

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 Universitas Sebelas Maret

Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd.
 NIP. 196101241987021001

Ketua Program Studi
 Pendidikan Ekonomi


 Drs. Sunarto, MM
 NIP. 195408061980031002

ABSTRAK

Rizkan Faif Fasani. K7412151. **PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA TAHUN 2016** Skripsi, Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Agustus 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari (1) kurikulum (2)pendidik dan tenaga kependidikan (3) sarana dan prasarana (4) pengelolaan pendidikan (5) biaya pendidikan (6) daya tanggap dan (7) akses ke fasilitas terhadap kepuasan siswa .

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI di SMA MTA Surakarta yang berjumlah 600 siswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 siswa yang dipilih dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik angket untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Dalam analisis data digunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: hasil perhitungan yang digunakan adalah uji F diperoleh nilai probabilitas dalam kolom Sig adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05,maka Ho ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta (Y) secara simultan.

Hasil perhitungan menggunakan uji t diperoleh nilai probabilitas dari ketujuh variabel lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta (Y) secara parsial. Berdasarkan persamaan regresi $Y = -8,278 + 0,047 X_1 + 0,311 X_2 + 0,194 X_3 + 0,071 X_4 + 0,266 X_5 + 0,094 X_6 + 0,315 X_7 + \epsilon$

Kata Kunci: Pendidikan, Kualitas Layanan Pendidikan, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

Rizkan Faif Fasani. K7412151. EFFECT OF SERVICE QUALITY EDUCATION STUDENT SATISFACTION IN THE YEAR 2016 SMA MTA Surakarta. Thesis, Surakarta: Teacher Training and Education Faculty of the University of Sebelas Maret Surakarta, August 2016.

This study aimed to test the influence of the quality of education services consisting of (1) the curriculum (2) teachers and (3) facilities (4) management of education (5) the cost of education (6) responsiveness and (7) access to facilities.

The population in this study were students of class X and XI in SMA MTA Surakarta totaling 600 students. The sample in this study were 1 students were selected by random sampling technique stratified proportionate. This study uses quantitative methods with descriptive design. The data collection techniques implemented with a questionnaire to determine the level of influence the quality of educational services to the student satisfaction. Analysis of data using multiple regression techniques. The results of the study are as follows: the calculation results obtained using the F test probability value in the column Sig is 0,000, the value is less than 0.05. Ho then be rejected, which means a significant difference between the variable quality of educational services to the satisfaction of high school students MTA Surakarta (Y) simultaneously.

The result of the calculation using t-test probability values obtained from the seventh variable is less than 0.05 and the value of t is greater than t table then can thus be concluded that Ho rejected, which means a significant difference between the variable quality of educational services to the satisfaction of high school students MTA Surakarta (Y) partially. Based on the regression equation $Y = -8.278 + 0.047 X1 + 0.311 X2 + 0.194 X3 + 0.071 X4 + 0.266 X4 + 0.094 X6 + 0.315 X7 + \epsilon$

Keywords: *Education, Quality of Educational Services, Student Satisfactio*

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Alloh kamu berharap
(QS. Al-Insyirah 5-6)

Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(QS. Al- Baqoroh 155)

Only God Can Judge Me
(Ibrahimovic-Pemain sepakbola)

Man jadda wa jadda
(Pepatah Arab)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tiadak mengetahui
(QS.Al-Baqoroh 216)

Selama masih memiliki sabar, syukur dan ikhlas hidup tetap baik-baik saja
(Rizkan)

Sesungguhnya Allah suka kepada hamba yang berkarya dan terampil.
(HR. Ahmad)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, karya kecil ini kupersembahkan untuk:

- **Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Bapak dan Ibu**
Doa mu yang tiada henti, kasih sayang dan pengorbanan mu yang tak terbatas, yang telah membawaku sampai ke tahap ini .
- **Adikku dek Dewi**
Terima kasih sudah menjadi motivasi agar aku jadi kakak yang baik.
- **Mbah isah dan Mbah Situ**
Terima kasih atas ketulusan kasih sayangnya yang telah diberikan.
- **Keluarga besar Mbah Hari dan Mbah Darmo**
Terima kasih atas segala kasih sayangnya yang tak kenal batas
- **Sahabat-sahabat tercinta**
Terima kasih kepada Giyanto, Yusuf, Nanung, sahabat tersayang Purapala, keluarga besar Himannomi, Kontrakan Ndalon dan Al-Ghozali 702 yang telah memberi semangat dan kekompakan untuk berproses menjadi lebih baik serta untuk seseorang yang telah memberikan semangat baru bagi saya.
- **Teman-teman Bertukar Pikiran**
Terima kasih kepada Testian, Dowes, Ida, Aga dan Lilis atas dukungan, motivasi, semangat dan kebersamaan kalian selama bimbingan.
- **Keluarga Besar Tania'12 ,Kelas E 2012 dan PPL SMK Banyudono**
Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, perjuangan dan cambuk motivasi yang saling diberikan dalam meraih cita-cita.
- **Almamater tercinta, FKIP Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret**

Kata Pengantar

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan. Atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA TAHUN 2016”**.

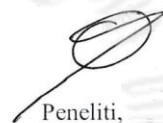
Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Peneliti menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin untuk menyusun skripsi.
2. Drs.Sunarto, MM. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan memberikan saran dan ilmu yang membangun selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Ekonomi dan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Leny Noviani M.Si selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu membimbing, mengarahkan dan memberikan saran serta pertimbangan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Ekonomi dan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Harini, M.Pd selaku Pembimbing I yang selalu membimbing, mengarahkan dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Mintasih, M..Pd dan Sudarno S.Pd, M.Pd selaku ketua penguji dan sekretaris penguji skripsi yang telah berkenan untuk menguji skripsi ini.
6. Drs. Diastono., Kepala SMA MTA Surakarta, yang telah memberikan kesempatan dan tempat guna pengambilan data penelitian.

7. Para siswa kelas X dan XI SMA MTA Surakarta yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan hal ini antara lain karena keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembang ilmu.

Surakarta, Agustus 2016



Peneliti,
Rizkan Faif Fasani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori dan Penelitian yang relevan	
1. Kajian Teori	10
a. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan	10
b. Tinjauan tentang Kepuasan Siswa	19
Tinjauan tentang Jasa	21

c. Tinjauan tentang Kualitas	26
d. Tinjauan tentang Kualitas Jasa	27
e. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	34
f. Tinjauan tentang Pemasaran Jasa Pendidikan	36
g. Tinjauan tentang Pelayanan	39
h. Tinjauan Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	44
i. Tinjauan tentang Manajemen Pendidikan.....	46
2. Penelitian yang Relevan.....	47
B. Kerangka Berpikir	48
C. Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
B. Rancangan/ Desain Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Teknik Pengambilan Sampel	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Validitas Instrumen Penelitian.....	64
G. Teknik Analisis Data.....	66
H. Prosedur Penelitian	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	72
1. Deskripsi Data.....	72
2. Hasil Uji Persyaratan Analisis	73
3. Hasil Uji Hipotesis	78
B. Pembahasan.....	85
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan	90
B. Implikasi	90
C. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97

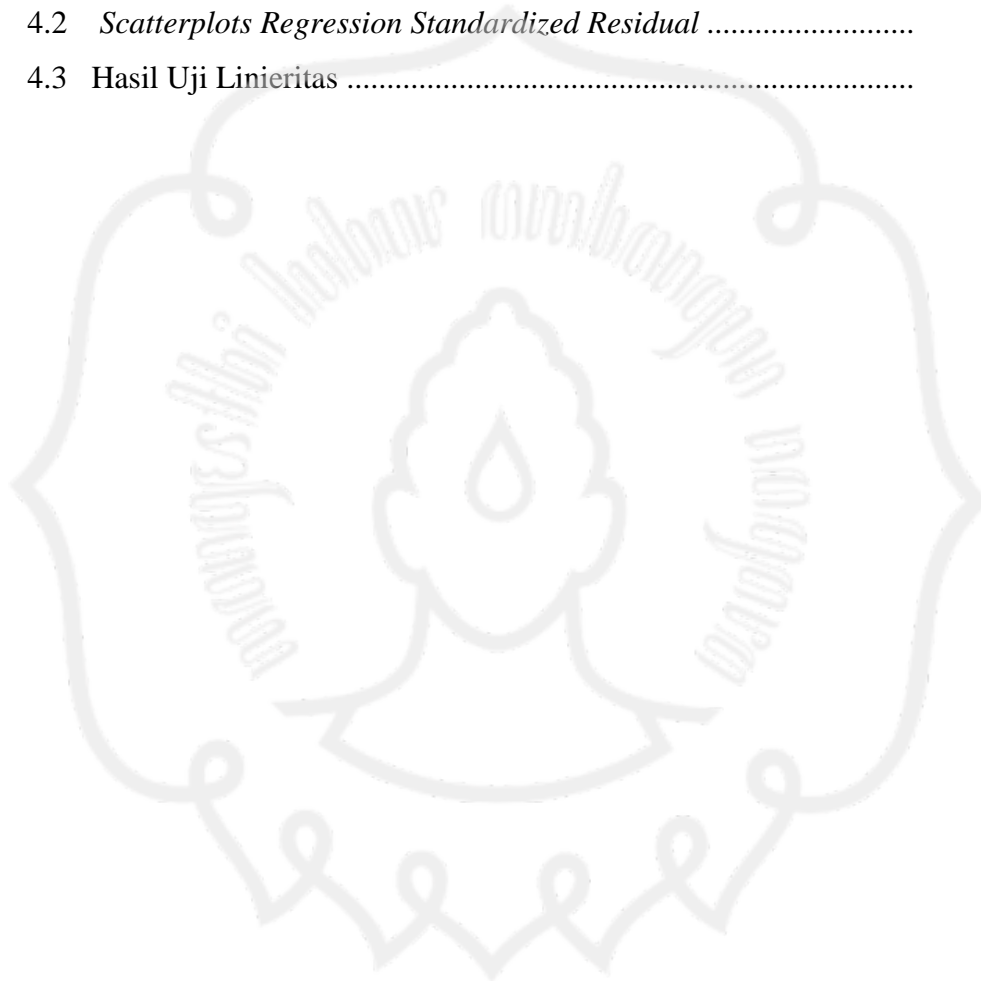


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tingkat Kepuasan Siswa SMA MTA Surakarta.....	2
2.1 Konsep 7 P bauran pemasaran.....	37
3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	56
3.2 Pengambilan Sampel	60
4.1 Deskripsi Data	72
4.2 Koefisien Uji Multikolinieritas.....	75
4.3 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	78
4.4 Hasil Pengujian ANOVA	82
4.6 Hasil Model Summary	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Penghargaan dan Pengakuan Dalam Jasa	36
2.2 Kerangka Berpikir	55
4.1 Uji Normalitas	74
4.2 <i>Scatterplots Regression Standardized Residual</i>	76
4.3 Hasil Uji Linieritas	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Definisi Operasional Variabel.....	97
Lampiran 2 Kisi-kisi Angket	106
Lampiran 3 Angket Penelitian	108
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Data Penelitian dan Uji Validitas.....	112
Lampiran 6 Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian	144
Lampiran 7 Deskripsi Data	145
Lampiran 8 Uji Normalitas	146
Lampiran 9 Tabel Uji Multikolinieritas.....	147
Lampiran 10 Uji Heterokedastistas	148
Lampiran 11 Uji Linieritas	149
Lampiran 12 Hasil Pengujian Annova.....	150
Lampiran 13 Hasil Uji t.....	151
Lampiran 14 Hasil Model Summary	152
Lampiran 15 Perijinan	153