

DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi

Sulhak

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala sulhak70@gmail.com

Mohammad Firdaus

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala muhammadfirdaus2011@gmail.com

Agustin HP

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala gustin.hp@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi yang berjumlah 1.178 siswa. Metode pengambilan sample menggunakan purposive sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan purposive samping maka sample yang dipilih berjumlah 102 siswa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangibelity, reliabiliti, responsivenes, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Secara parsial variabel tangibelity, reliabiliti, responsivenes dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Sedangkan variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Selain itu hasil penelitian ini juga menyebutkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi adalah variabel tangible dengan nilai 0,441 atau 44,1%.

Kata Kunci

Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa

I. PENDAHULUAN

Layanan merupakan produk utama yang sifatnya tidak tampak dan hanya bisa dirasakan oleh konsumen, konsumen dan konsumsinya bersamaan waktunya dengan produksinya. Artinya, setiap layanan yang diberikan oleh produsen akan langsung dirasakan hasilnya oleh konsumen saat itu juga. Sehingga bagi organisasi jasa



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

menyampaikan layanan sesuai dengan harapan konsumen sangat penting dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen, agar konsumen bersedia membeli kembali layanan dari organisasi tersebut. (Kurbani, 2017)

Prinsip pentingnya kepuasan konsumen ini juga telah dipelajari oleh para ahli, utamanya dalam organisasi korporasi dimana untuk mencapai kepuasan konsumen tersebut diperlukan sebuah upaya peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti *real estate*, industri *suplier* konstruksi, perbankan, tetapi juga untuk bidang layanan publik seperti kesehatan, organisasi kesehatan, dan bahkan telah merambah ke bidang pendidikan, salah satu contohnya yaitu layanan pada sekolah menengah kejuruan.

Sekolah menengah kejuruan merupakan pendidikan formal dimana orientasinya memberikan bekal kepada siswa agar siap memasuki lapangan pekerjaan ataupun melanjutkan pendidikan ke jenjang yang sesuai dengan kejuruannya. Umumnya, sekolah menengah kejuruan memiliki paling tidak 5 jurusan yang dapat dimasuki siswa sesuai dengan bakat dan minatnya, yaitu jurusan akuntansi, administrasi perkantoran, teknologi komputer dan jaringan, pemasaran, dan tata boga. Untuk menunjang kegiatan belajar siswa, maka sekolah diharuskan memberikan layanan terbaik kepada siswanya (Radja, Supramono, & Sulasmono, 2013)

Hal-hal yang dapat menunjang kualitas layanan pada siswa yaitu tenaga pengajar yang sangat kompeten pada bidangnya, layanan administasi yang jelas, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa. Jika layanan yang diberikan sekolah pada siswanya sangat memuaskan, maka dengan sendirinya siswa akan memberikan kesan yang loyal kepada sekolahnya. Kesan dari siswa inilah yang menentukan seberapa baik kualitas layanan yang ada pada sekolah. (Ainna, Paramono, & Subagyo, 2016)

Penilaian yang dilakukan melalui *feedback* dari siswa-siswi ini sangat penting untuk dilakukan. Siswa yang merupakan konsumen utama dari sekolah bisa menjadi bangga kepada sekolah yang membawa pada loyalitas, sehingga mereka akan menjadi agen yang merekomendasikan sekolahnya pada saudara, tetangga, dan teman-temannya. Membicarakan hal-hal yang positif (*positive word of mouth*) terkait sekolah, bersedia membayar lebih, bahkan dapat menjadi sumber daya komunikasi gratis yang efektif dan efisien dalam memasarkan sekolah. Pada beberapa penelitian sudah terbukti bahwa kepuasan siswa berdampak positif terhadap loyalitas siswa, dimana loyalitas siswa telah diterima secara luas sebagai faktor kritis dalam kesuksesan jangka panjang institusi pendidikan melalui *word of mouth* yang positif, rekomendasi oleh siswa dan kembalinya siswa untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya. (Nuryatno, 2013)

Pentingnya kualitas layanan di sektor pendidikan telah menjadi perhatian sejumlah peneliti, dimana beberapa peneliti lebih berkosentrasi dalam mengidentifikasi faktor-faktor determinan kualitas layanan dari sisi siswa sebagai konsumen utama sekolah kejuruan. Pengidentifikasian tersebut dimaksudkan agar dimensi kualitas layanan sekolah ditentukan secara kontekstual, karena sekolah kejuruan berbeda dengan organisasi jasa yang lainnya. (Dardiri, 2012) mengemukakan bahwa yang dihasilkan oleh sekolah kejuruan pada dasarnya adalah jasa kependidikan yang disajikan kepada para



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

pelanggannya, terutama pada siswa-siswinya. Untuk itu dalam menganalisis kepuasan siswa atas kualitas layanan, konteks sekolah kejuruan akan menentukan atribut-atribut yang akan digunakan dalam pengukuran tersebut.

Kualitas layanan yang berada di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi dalam berbagai hal masih belum mencapai harapan yang dinginkan sesuai dengan standar yang ada. Hal ini dapat diidentifikasi dengan beberapa hal, yaitu: 1) sarana prasarana kelas dan laboratorium belum sepenuhnya memadai untuk kebutuhan siswa. 2) masih terdapat beberapa guru yang belum memiliki sertifkat profesi. 3) tingkat kehadiran guru yang relatif rendah, khususnya pada saat tidak ada jadwal pelajaran. 4) terdapat beberapa guru dan staf sekolah yang belum bersedia dengan sepenuh hati melayani kebutuhan siswa, dan 5) penurunan prestasi siswa di sekolah. Beberapa hal diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi masih rendah sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai kualitas layanan pada siswa. Adapun sekolah yang dipilih yaitu sekolah menengah kejuruan swasta di Banyuwangi yaitu SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, dimana sekolah ini termasuk salah satu sekolah swasta yang terkenal dan telah terakreditasi A. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi pada pihak sekolah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

II. LANDASAN TEORI

Kualitas atau mutu merupakan sebuah istilah yang pemaknaannya sangat subjektif dan kontekstual, sehingga pengertian mengenai kualitas layanan pendidikan akan sangat berbeda antara satu orang dengan orang yang lain dan antara satu instansi dengan instansi yang lain. Padahal mutu harus ditetapkan untuk menyebut sebuah institusi dikatakan bermutu. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, faktor yang pertama yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, dan faktor yang kedua yaitu terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Sejalan dengan hal tersebut, (Tjiptono & Chandra, 2007) mendefinisikan kualitas layanan sebagai persepsi pelanggan yang merupakan evaluasi atas sejumlah dimensi-dimensi layanan tertentu, seperti kehandalannya, ketanggapannya, jaminannya, empatinya, dan layanannya secara fisik.(Tjiptono & Chandra, 2007) Menerangkan bahwa terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Lukman dalam (Desthiani, 2020) Kepuasan didefinisikan sebagai "tingkat perasaan seseorang atau kesenjangan antara harapanharapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.

Penelitian tentang kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan juga dilakukan oleh (Yulianti, 2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan pada program studi pendidikan ekonomi sudah baik dalam memenuhi harapan mahasiswa, kualitas layanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, dan perlunya evaluasi berdasarkan hasil pemetaan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). (Samosir, 2008) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan USU. Hasil penelitian lain



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

menyebutkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Ekonomi – Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. (Hadi, 2013).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Kristen Salatiga. hal senada juga disampaikan oleh (Yulista, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alfiani, 2016) menyatakan bahwa Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangible* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Reliability* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73%. Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas layanan yang meliputi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penenlitian deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian (Malhotra, Birks, & Wills, 2012). Menurut (Sugiyono, 2011) penelitian kasual yaitu penelitian yang terdapat hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivism, dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis bersifat statistik, tujuannya menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008)

Populasi pada penelitian ini yaitu siswa aktif SMK PGRI 1, Banyuwangi yang berjumlah 1.172 siswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 102 responden/siswa, Jumlah ini didasarkan pada tehnik pengambialn sampling menggunakan *purposive* sampling dengan kriteria. 1) Siswa SMK PGRI 1 Giri yang sudah berada di bangku kelas XII, 2) Jurusan yang paling banyak diminati oleh siswa SMK PGRI 1 Giri dalam hal ini jurusan Akuntansi.

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan data subyek (*self-report data*), yaitu penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau beberapa orang yang menjadi subyek penelitian/responden. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah 1) Data primer yaitu diperoleh secara langsung dari responden dengan penyebaran kuesioner dan hasil observasi terhadap fenomena yang diteliti. 2) Data sekunder yaitu data yang didapat secara tidak langsung dari sumber informasi yang tidak dilakukan sendiri oleh peneliti. Sumber data sekunder berupa bukti-bukti tulisan (dokumentasi), laporan dari peneliti dan instansi yang terkait dengan penelitian, buku pedoman instansi berupa gambaran umum, motto, visi dan misi, landasan hukum, tugas pokok dan fungsi, serta kelembagaan yang diperoleh dari SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.



E-ISSN: 2599-3410 | P-ISSN: 2614-3259 DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner, wawancara, dan observasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen), yaitu *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Emphaty* (X₅) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan siswa (Y). Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas atas instrumen penelitian, (Amin, Dimyati, & Firdaus, 2016). Untuk mengetahui apakah model yang digunakan sudah baik maka dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas.(Sugiyono, 2014)

IV. HASIL PENELITIAN1. Uji Instrumen Data

Pengujian Instrumen data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian validitas digunakan rumus korelasi product moment, dimana criteria yang dipakai berasal dari dalam alat tes itu sendiri dan masing-masing item tiap varabel dikorelasi dengan nilai total yang diperoleh dari koefisien korelasi product moment. Dalam pengujian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode Pearson product moment tinggi maka dikatakan valid. Kriteria validitas setiap item atau butir pertanyaan adalah jika r (koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor) > 0,30 berarti item atau butir pertanyaan tersebut valid (Sugiyono, 2008) Bedasarkan perhitungan uji validitas instrumen data penelitian maka diperoleh hasil bahwa 38 indikator atau item pertanyaan dari variabel Tangible (X_1) , Reliability (X_2) , Responsivenes (X_3) , Assurance (X_4) , Empathy (X_5) dan variabel Kepuasan (Y) semuanya valid karena nilai koefisien korelasi item total (r-hitung) melebihi 0,30 dengan tingkat signifikansi p < 0.05. Uji signifikansi validitas instrumen juga di lakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk degree of freedom (df) = N-2 dalam pretest ini jumlah sampel (n) adalah 102 sehingga besarnya (df) adalah 98 dengan tingkat signifikansi 5% maka diketahui nilai r-tabelnya adalah 0,165 Berdasarkan hasil uji validitas data terbukti bahwa semua indikator bisa dibuktikan kevalidannya karena semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas butirbutir pertanyaan dari kuesioner dengan rumus standar item alpaha. Setelah diperoleh nilai alpha, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis yang telah ditentukan Pada pengujian ini uji reliabilitas menggunakan software SPSS for windows dengan pendekatan statistic Cronbach Alpha. Karena jumlah butir pertanyaan untuk masing-masing variabel kurang dari sepuluh item, maka suatu variabel dikatakan relaibel jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Sugiyono, 2008). Pada hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa nilai α setiap variabel > dari nilai kritis reliabilitas. Variabel tangible (X₁) 0,754 > 0,60, variabel reliability (X₂) 0,745 > 0,60, Responsivenes (X₃) 0,765 > 0,60, Assurance (X₄) 0,767 > 0,60, Empathy (X₅) 0,755 > 0,60, dan Kepuasan (Y) 0,745 > 0,60. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten meskipun pertanyaan tersebut diberikan dua kali atau lebih pada responden yang berbeda sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

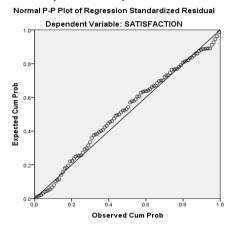


DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

2. Uji Asumsi Klasik

a) Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Berdasarkan hasil Pengujian normalitas data melalui *software* SPSS 21,0 dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga pada model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Normalitas

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antara variabel independent atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi korelasi antar variabel. Metode untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Batas nilai VIF adalah 10, apabila nilai VIF lebih dari 10 maka disimpulan terjadi multikolinearitas. (Malhotra, 2010). Hasil Pengujian Multikolinieritas dapat diihat pada Tabel. 1 Berikut:

Table 1 Uji Multikolinieritas

Variable	VIF	Tolerance	Keterangan
X_1	2,188	0,457	
X_2	1,998	0,501	
X_3	1,382	0,724	VIF < 10
X_4	1,094	0,914	
X_5	1,136	0,880	

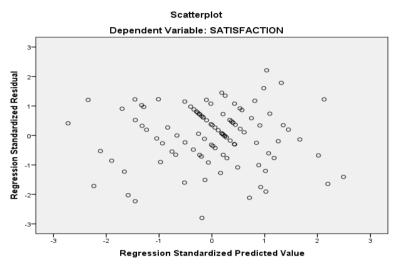
Dari hasil Tabel 1 menunujukkan bahwa model regresi mempunyai nilai VIF dari masing-masing variabel kurang dari angka 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

Asumsi ini menyatakan bahwa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu dengan pengamatan yang lain. Jika varians satu residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokesdastisitas. Berdasarkan gambar hasil Uji Heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa hasil pengujian menggambarkan tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2 Heteroskedastisitas

3. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan (Uji-F) digunakan untuk menguji signikansi pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dan taraf kepercayaan (*level of confidence*) sebesar 95%. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Hasil pengujian secara simultan (Uji F)

ANOVA*						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.613	5	100.723	47.904	.000b
	Residual	201.848	96	2.103		
	Total	705.461	101			

a. Dependent Variable: SATISFACTION



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, TANGIBLE

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi berganda pada Tabel 2 diperoleh nilai F-hitung sebesar 47,904 dan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000 < 0,05 dengan tingkat signifikansi 95%, sedangkan pada F tabel sebesar 2,19. Nilai ini menunjukkan bahwa F-hitung lebih besar daripada F-tabel. maka Ha diterima dan Ho di tolak. Artinya Variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsivenes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y) SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian T-Hitung bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara parsial variabel Variabel *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsivenes* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empathy* (X₅) terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y) SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel, jika nilai t-hitung yang dihasilkan lebih besar dari pada t-tabel, maka hipotesis diterima. Hasil pengujian analisis regresi berganda dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3
Hasil pengujian secara parsial (Uji T)
Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	В	Std. Error	Beta	Т	Sig.	
1 (Constant)	-1.762	2.350		750	.455	
TANGIBLE	.393	.072	.441	5.467	.000	
RELIABILITY	.174	.064	.211	2.733	.007	
RESPONSIVENESS	.094	.045	.134	2.086	.040	
ASSURANCE	067	.068	056	987	.326	
EMPATHY	.483	.083	.340	5.850	.000	

a. Dependent Variable: SATISFACTION

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda pada Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai t-hitung pada variabel *tangible*, *reliability*, *responsivenes* dan *empathy* masing-masing adalah sebesar 5,467; 2,733 dan 2,086. sedangkan nilai t-tabel pada df 96 dengan tingkat kepercayaan 5% adalah sebesar 1,66. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel *tangible*, *reliability*, *responsivenes* dan *empathy* lebih besar dari pada nilai t-tabel. Selain itu hasil analisis regresi linier berganda juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel *tangible*, *reliability*, *responsivenes* dan *empathy* masing-masing menunjukkan angka lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 (*tangible*), 0,007 (*reliability*), 0,040 (*responsiveness*) dan 0,000 (*empathy*). Hal ini berarti variabel *tangible*, *reliability*, *responsivenes* dan *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Selain itu hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa terdapat satu



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa, yaitu variabel assurance. Hal ini dikarenakan variabel *assurance* memiliki nilai t-hitung lebih kecil dari pada t-tabel yaitu sebesar -.987, disamping itu nilai signifikansi pada variabel *assurance* adalah sebesar 0.326 lebih besar dari 0.05.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak yang ditunjukkan pada apakah perubahan terhadap variabel bebas Tangible (X₁), Reliability (X₂), Responsivenes (X₃), Assurance (X₄) dan Empathy (X₅) akan diikuti oleh variabel terikat (Kepuasan Siswa) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai R Square (R²). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam mejelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2011). Nilai yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R2 karena nilai ini dapat naik turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4 Berikut:

Tabel 4
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

			Adjusted R	Std. Error of the
Model	R	R Square	Square	Estimate
1	.845ª	.714	.699	1.450

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, TANGIBLE

b. Dependent Variable: SATISFACTION

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R2 sebesar 0,699. Hal ini berarti bahwa variabel independent yang terdiri dari Tangible (X_1), Reliability (X_2), Responsivenes (X_3), Assurance (X_4) dan Empathy (X_5) dapat menjelaskan variabel dependent dalam hal ini kepuasan siswa sebesar 69,9%. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

6. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, menunjukkan bahwa Variabel *tangible* yang terdiri dari 2 indikator meliputi sarana dan prasarana sekolah, dan media pembelajaran memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa semakin bagus bukti fisik (*Tangible*) yang dimiliki oleh SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hasil penelitian ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) yang menyatakan bahwa *survice qualitiy* yang terdiri dari variabel bukti fisik, *responsivenes, assurance, reliability* dan empati memiliki pengaruh signifikan terhada kepuasan siswa di SMK Kristen Salatiga. Hasil ini juga mendukung temuan penelitian (Habibah, Siti, 2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu hasil ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh



E-ISSN: 2599-3410 | P-ISSN: 2614-3259 DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

(Fasani, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel reliability yang terdiri dari 2 indikator meliputi kemampuan sekolah dalam memberikan layanan seperti yang dijanjikan dan kemampuan memberikan layanan yang akurat atau tidak ada error, memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kehandalan (reliability) yang dimiliki oleh SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hasil penelitian ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) yang menyatakan bahwa survice quality yang terdiri dari variabel bukti fisik, responsivenes, assurance, reliability dan empati memiliki pengaruh signifikan terhada kepuasan msiswa di SMK Kristen Salatiga. Hasil ini juga mendukung temuan penelitian (Habibah, Siti, 2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu hasil ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh (Fasani, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta.

Hasi penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *responsivenes* yang terdiri dari 4 indikator meliputi perbaikan sarana dan prasana, sistem administrasi, kebutuhan siswa, dan layanan guru memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat daya tanggap (*responsivenes*) yang dimiliki oleh SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hasil penelitian ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) yang menyatakan bahwa *survice qualitiy* yang terdiri dari variabel bukti fisik, *responsivenes, assurance, reliability* dan empati memiliki pengaruh signifikan terhada kepuasan mahasiswa di SMK Kristen Salatiga. Hasil ini juga mendukung temuan penelitian (Habibah, Siti, 2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu hasil ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh (Fasani, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa keterjaminan (*Assurance*) yang ditandai dengan kemampuan sekolah serta perilaku karyawan sekolah dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada siswanya belum mampu meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hasil penelitian ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) yang menyatakan bahwa survice qualitiy yang terdiri dari variabel bukti fisik, *responsivenes*, *assurance*, *reliability* dan empati memiliki pengaruh signifikan terhada kepuasan msiswa di SMK Kristen Salatiga. Hasil ini juga mendukung temuan penelitian (Habibah, Siti, 2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu hasil ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan



DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

oleh (Fasani, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat empaty yang ditandai dengan adanya kepedulikan sekolah terhadap siswa-siswinya, maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hasil penelitian ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Radja et al., 2013) yang menyatakan bahwa survice qualitiy yang terdiri dari variabel bukti fisik, responsivenes, assurance, reliability dan empati memiliki pengaruh signifikan terhada kepuasan msiswa di SMK Kristen Salatiga. Hasil ini juga mendukung temuan penelitian (Habibah, Siti, 2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu hasil ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh (Fasani, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta.

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Untuk itu pihak sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan guru sekolah serta perilaku karyawan sekolah dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada siswanya. Hal tersebut bisa dilakukan melalui pemberian pelatihan dan pendidikan kepada para guru dan karyawan sekolah agar bisa memperbaiki kualitas pembelajaran dan tanggung jawab sebagai guru dan karyawan. Hal ini bertujuan untuk menjamin setiap siswa bisa mendapatkan pendidikan yang berkualitas sesuai tujuan sekolah dan keinginan siswa serta orang tua siswa. Sebagai salah satu lembaga pendidikan terbaik di Kabupaten Banyuwangi, SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi hendaknya terus meningkatkan kualitas pendidikan melalui peningkatan sarana dan prasaran yang ada disekolah, selalu responsive terhadap perubahan teknologi dan peraturan pemerintah serta selalu peduli dalam perkembangan peserta didiknya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan siswa selama menimba ilmu melalui perbaikan kualitas layanan endidikan yang ada di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Selain itu manajemen SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi hendaknya memberikan apresiasi bagi siswa yang berprestasi; memaksimalkan pemenuhan fasilitas seperti wifi, laboratorium dan sarana belajar lainnya; membuat kegiatan diluar jam belajar untuk membangung keakraban antara siswa dengan Guru dan Staf di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi hendaknya melakukan pengawasan secara berkala terhadap kualitas layanan SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, mempertegas peraturan yang berlaku dan memberikan pelatihan bagi staf dan guru yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

V. KESIMPILAN

Dari hasil pengujian dan analisis statistik dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang meliputi variabel *tangibelity*, *reliabiliti*, *responsivenes*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Secara parsial hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Sedangkan variabel



E-ISSN: 2599-3410 | P-ISSN: 2614-3259 DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Artinya tingkat keterjaminan (assurance) yang ditandai dengan kemampuan sekolah serta perilaku karyawan sekolah dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada siswanya belum mampu meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainna, N., Paramono, S. E., & Subagyo. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siwa Terhadap Loyalitas Siswa Islam Sudirman 2 Ambarawa. *Educational Management*, 5(2), 156–162.
- Alfiani, A. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amin, S., Dimyati, M., & Firdaus, M. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Citra Pemakai Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Perbankan Syariah Di Jember. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, *12*(1), 501–518. https://doi.org/https://doi.org/10.31967/relasi.v12i1.90
- Dardiri, A. (2012). Membangun Citra Pendidikan Kejuruan: Manfaat dan Implikasinya Bagi Perbaikan Kualitas Output dan Outcome. *Innovation of Vocational Technology Education*, 8(1).
- Desthiani, U. (2020). Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aeon Indonesia Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* /, 7(1).
- Fasani, R. F. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta. *BISE Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2(2), 41.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.
- Habibah, Siti, K. B. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM*, 02(01), 63–71. Retrieved from file:///C:/Users/007/Downloads/207-Article Text-601-1-10-20170421 (1).pdf
- Hadi, D. P. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Ekonomi-Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 23.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: an applied orientation*. Boston: Pearson Education.
- Malhotra, N. K., Birks, D. F., & Wills, P. (2012). *Marketing research: an applied approach*. Harlow: Pearson Education.
- Nuryatno, Y. J. (2013). Kualitas Layanan Dan Positive Word of Mouth. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *3*(2), 148–154. https://doi.org/10.15294/jdm.v3i2.2452
- Radja, N. R., Supramono, S., & Sulasmono, B. S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di Smk Kristen Salatiga. *Satya Widya*, 29(2), 83. https://doi.org/10.24246/j.sw.2013.v29.i2.p83-92
- Samosir, Z. Z. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa



E-ISSN: 2599-3410 | P-ISSN: 2614-3259 DOI: https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.173

Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.

- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (April 1952), 80.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, quality & satisfacation*. Yogyakarta: Andi. Yulianti, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 31–48.
- Yulista. (2015). Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015). *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).