

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

Rizkan Faif Fasani

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Email: Rizkan.fasani@yahoo.co.id

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 Satisfaction

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 H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta (Y) secara simultan.

Uji t digunakan untuk memperoleh nilai probabilitas. Dari ketujuh variabel diperoleh nilai lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 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

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dunia pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa layanan pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan Negara serta berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat dan keahlian.

Saat ini kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat. Masyarakat mulai menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan di masa depan salah satu caranya adalah dengan mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi karena dengan pendidikan berkualitas tinggi maka masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkan

sekolah yang memiliki jasa layanan pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan sekolah di tengah masyarakat menjadi semakin penting.

Saat ini kita melihat tingkat persaingan Sekolah Menengah Atas (SMA) di kota Surakarta baik yang dikelola pemerintah maupaun swasta yang semakin kompetitif maka hal ini mendorong setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang bertujuan untuk memenangkan persaingan agar mampu merebut perhatian siswa dan menjadi sekolah unggulan. Surakarta atau yang lebih dikenal dengan nama Solo telah mengukuhkan diri sebagai kota vokasi sejak beberapa tahun yang lalu. Semakin hari semakin gencar pendirian SMK dibanding SMA, sehingga mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antar- SMA di Surakarta dalam upaya menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa pendidikan mereka.

Persaingan beberapa Sekolah Menengah Atas di kota Surakarta baik yang dikelola pemerintah maupaun swasta yang

semakin kompetitif maka hal ini mendorong setiap sekolah untuk menerapkan strategi yang bertujuan untuk memenangkan persaingan agar mampu merebut perhatian siswa dan menjadi sekolah unggulan. Salah satu Sekolah Menengah Atas (SMA) yang bersaing secara kompetitif dengan sekolah-sekolah lain adalah SMA MTA Surakarta sebagai salah satu sekolah swasta yang berbasis Islam. Kondisi SMA MTA Surakarta telah melaksanakan kebijakan dalam hal kurikulum yakni menerapkan kurikulum 2013. Akan tetapi dalam pelaksanaannya ada beberapa hal yang masih berjalan kurang sesuai seperti terdapat tenaga pendidik yang mengajar tidak sesuai bidangnya sehingga kurang mampu memberikan kepuasan bagi siswa ketika menyampaikan materi pembelajaran, selain itu juga terdapat beberapa pendidik dan tenaga kependidikan yang bersikap kurang ramah terhadap siswa. SMA MTA Surakarta telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap namun demikian tidak semua sarana dan prasarana dalam

kondisi yang baik. Daya tanggap yang diberikan oleh SMA MTA Surakarta saat memberikan layanan kepada siswa sudah baik hanya saja terkadang sekolah kurang cepat dalam memberikan informasi kepada siswa. Hal ini didukung dengan adanya data peneliti setelah melakukan observasi serta kuesioner tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang terdiri kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan pendidikan, biaya pendidikan, daya tanggap dan akses ke fasilitas yang masih menunjukkan ketidakpuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh SMA MTA.

Berdasarkan hasil pra observasi dari 35 responden siswa menyatakan sangat tidak puas terhadap layanan sekolah sebesar 5 (14%) menyatakan tidak puas sebesar 20 (57%) menyatakan kurang puas sebesar 2 (7%) menyatakan puas sebesar 5 (14%) dan menyatakan sangat puas sebesar 3 (8%). SMA MTA Surakarta sebagai salah satu Sekolah

Menengah Atas (SMA) yang dikelola swasta dan sebagai sekolah Islam tentunya juga berusaha untuk bersaing secara kompetitif agar mampu bersaing dengan sekolah yang lainnya terutama yang berada di kota Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA TAHUN 2016”

Rumusan Masalah

rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa?
2. Apakah kurikulum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?
3. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?
4. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?

5. Apakah biaya pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?
6. Apakah pengelolaan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?
7. Apakah daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?
8. Apakah akses ke fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa?

Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian adalah faktor yang sangat penting di dalam melakukan penelitian, karena dengan adanya tujuan penelitian akan dapat memberikan gambaran mengenai tujuan penelitian yang akan dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.
2. Mengetahui pengaruh kurikulum terhadap kepuasan siswa.
3. Mengetahui pengaruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa.

4. Mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan siswa.
5. Mengetahui pengaruh pengelolaan pendidikan terhadap kepuasan siswa.
6. Mengetahui pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa.
7. Mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan siswa.
8. Mengetahui pengaruh akses fasilitas terhadap kepuasan siswa.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Berkaitan dengan kepuasan, Lupoyadi (2008:175) mengatakan, “bahwa perusahaan selalu menyadari mengenai pentingnya pelanggan sehingga mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan meskipun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan.”

Kemudian Kotler (1994) yang dikutip dari Tjiptono (2006) menandakan, “bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang diperoleh pelanggan setelah melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang dengan membandingkan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah siswa.

Kepuasan Siswa

Pengertian Kepuasan Siswa Menurut Hunt (dalam Tjiptono, dkk, 2008: 43) 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”. Begitu juga menurut Oliver (dalam Purwa Udiutomo, 2011: 7), “kepuasan merupakan penilaian konsumen

terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan.” Selanjutnya menurut James G. Barnes (dalam Toni Wijaya, 2011: 153),” kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.”

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya.

Menurut metode SERVQUAL (Palmer, 2008, p161) yang telah dikutip dari situs <https://pustakapUSDokinfo>, bahwa pada suatu sekolah atau instansi pendidikan banyak berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan sekolah yaitu antara lain sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia meliputi:

- a) Sistem perekrutan guru.
- b) Kecukupan jumlah guru.

- c) Kualifikasi guru dalam hal ini terkait pendidikan.
- d) Program pembinaan, pengembangan, dan jaminan kesejahteraan.
- e) Tenaga Kependidikan.
- f) Kecukupan dan kualifikasi petugas perpustakaan.
- g) Kode etik atau pedoman disiplin kerja guru dan tenaga kependidikan. yang lengkap dan jelas serta implementasinya.

2) Kurikulum

Program yang mendorong atau memfasilitasi Program Studi untuk perbaikan isi kurikulum secara berkesinambungan, meliputi:

- a) Pendekatan pembelajaran.
- b) Design pembelajaran.
- c) Relevansi isi.
- d) Media pembelajaran.
- e) Evaluasi proses dan hasil pembelajaran.
- f) Umpan balik dari stakeholders.

3) Sarana dan Prasarana

- a) Sarana meliputi (peralatan dan perabotan kantor, peralatan
- b) Laboratorium serta fasilitas komputer.
- c) Prasarana meliputi (lahan, ruang guru, serta ruang diskusi).

Jasa

Mengenai jasa, Tjiptono dan Chandra (2011:17) berpendapat, “Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual” (2011:17). Kemudian Kotler dan Armstrong (2008:266) berpendapat, “Jasa (service) adalah

bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.”

Tinjauan Tentang Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau defenisi kualitas akan menimbulkan berbagi perbedaan makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang terkenal adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran (1950). Berikut adalah definisi dari masing-masing tiga tokoh tersebut:

Deming: Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadikebutuhan dan keinginan konsumen.

Crosby:Mempersiapkan suatu kualitas sebagai nihil cacat,

kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

Jura: Mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Sedangkan menurut Goetsch yang dikutip oleh Zuliyan Zamit (2010:10) menegaskan, “bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga mnyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.” Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia yang berkualitas.

Tentang Kualitas Jasa

Tjiptono dan Chandra (2011:59) menjelaskan, “bahwa kualitas jasa dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan.” Dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan kondisi pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan dengan harapan agar tercapainya kepuasan pelanggan.

Prinsip-Pinsip Kualitas Jasa

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Tinjauan tentang pemasaran jasa pendidikan

Menurut Alma dan Hurriyati menjelaskan bahwa pemasaran jasa pendidikan merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah untuk memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada siswa dengan cara yang memuaskan.

Menurut Wijaya (2012:80) menyatakan, ” bahwa unsur penting dari strategi pemasaran jasa pendidikan adalah bauran pemasaran.” Bauran pemasaran

merupakan perpaduan dari berbagai unsur yang disajikan oleh sekolah kepada pelanggan jasa pendidikan untuk mempromosikan jasa pendidikan yang dimilikinya. Bauran pemasaran jasa pendidikan terdiri dari 7 P, antara lain: product, price, place, promotion, people, physical evidence, dan process.

Tinjauan Tentang Pelayanan

Menurut “Zuliyani Zamit (2005) menyatakan bahwa pelayanan boleh didefinisikan lebih baik dalam waktu tertentu tetapi tidak cocok pada waktu yang lain.”

Tinjauan Tentang Manajemen Pendidikan

Manajemen dalam bahasa Inggris artinya *to manage*, yaitu mengatur atau mengelola. Dalam arti khusus bermakna memimpin dan kepemimpinan, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengelola lembaga atau organisasi. Orang yang memimpin organisasi disebut manajer. Banyak pakar yang memberikan pengertian tentang manajemen. Menurut Parker Follet dalam Hikmat (2009) mengatakan, ”bahwa manajemen

adalah suatu seni karena karena untuk melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain dibuthkan keterampilan khusus, terutama keterampilan mengarahkan, mempengaruhi, dan membina para pekerja agar melaksanakan keinginan pemimpin demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun data yang diperoleh dan juga menganalisis.”Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menjelaskan serta menggambarkan variabel masa lalu dan masa sekarang atau sedang terjadi” (Arikunto 2006). . Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA MTA Surakarta kelas X dan kelas XI yang berjumlah 600 dan

dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sejumlah 86.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* karena setiap anggota populasi memiliki peluang untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket sebagai instrument penelitian.

Teknik analisis data merupakan cara yang digunakan untuk mengolah data hasil penelitian. Penelitian ini, menggunakan teknik analisis regresi berganda. Arikunto (2006:131) mengemukakan bahwa regresi berganda dalah analisis tentang antara satu variabel dependent dengan dua atau lebih variable independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan persamaan regresi $Y = -8,278 + 0,047 X_1 + 0,311 X_2 + 0,194 X_3 + 0,071 X_4 + 0,266 X_5 + 0,094 X_6 + 0,315 X_7 + \epsilon$ dapat diperoleh nilai koefisien regresi terbesar adalah 0,315 yaitu untuk variabel akses ke fasilitas(X_7),

sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ketujuh variabel bebas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan siswa adalah variabel akses ke fasilitas. Besarnya nilai efisien determinasi (*Adjusted R Square*) pada persamaan regresi adalah sebesar 0,969 sehingga dapat diartikan bahwa 0,969 atau 96,9% kepuasan siswa SMA MTA Surakarta dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan pendidikan, biaya pendidikan, daya tanggap dan akses ke fasilitas sedangkan sisanya sebesar 3,1% dipengaruhi faktor lain selain faktor yang diteliti dalam penelitian ini.

H₁:Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa secara simultan.

Berdasarkan hasil perhitungan uji F dapat diketahui bahwa nilai probabilitasnya sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari kurikulum (X₁), pendidik dan tenaga kependidikan (X₂), sarana dan prasaran (X₃), pengelolaan pendidikan (X₄), biaya pendidikan (X₅), daya tanggap (X₆), dan akses ke fasilitas (X₇) terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta (Y) secara simultan.

H₂:Pengaruh Kurikulum terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa kurikulum adalah seperangkat rencana dan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Kurikulum merupakan dimensi yang terkait dengan manajemen dan kapasitas sekolah untuk merencanakan dan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan siswa.

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kurikulum

terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,045 pada persamaan regresi. Hal ini berarti kurikulum pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisien regresi untuk variabel kurikulum adalah 0,047 pada persamaan regresi. Nilai positif berarti kurikulum memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,047 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel kurikulum dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,047.

H₃:Pengaruh Pendidik dan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Siswa

Hubungan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dengan kepuasan siswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Manaf, Ahmad dan Ahmed (2013)

yakni staf akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Pendidik dan tenaga kependidikan merupakan bagian dari kualitas pelayanan dalam pendidikan. Kotler (2008:177) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin berkualitas pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah maka akan membuat tingkat kepuasan siswa juga semakin meningkat. Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 pada persamaan regresi. Hal ini berarti pendidik dan tenaga kependidikan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisien regresi untuk variabel kurikulum adalah 0,311

pada persamaan regresi. Nilai positif berarti pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,031 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel pendidik dan tenaga kependidikan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,031.

H₄: Pengaruh Sarana dan prasarana terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik. Hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian

Manaf, Ahmad dan Ahmed (2013) yakni bukti fisik sarana dan prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Sarana dan prasarana merupakan bagian dari kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 pada persamaan regresi. Hal ini berarti sarana dan prasarana pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisien regresi untuk variabel kurikulum adalah 0,194 pada persamaan regresi. Nilai positif berarti sarana dan prasarana memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,194 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel pendidik dan tenaga kependidikan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan

menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,194.

H₅:Pengaruh Pengelolaan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munaf, Ahmad dan Ahmed (2013) yakni program akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari pengelolaan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 pada persamaan regresi. Hal ini berarti pengelolaan pendidikan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisien regresi untuk variabel pengelolaan pendidikan adalah 0,071 pada persamaan regresi. Nilai positif berarti pengelolaan

pendidikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,071 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel pengelolaan pendidikan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,071.

H₆:Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil penelitian Nguyen (2012) yang menjelaskan bahwa besarnya biaya pendidikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 pada persamaan regresi. Hal ini berarti biaya pendidikan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisien regresi untuk variabel pengelolaan pendidikan adalah 0,266

pada persamaan regresi. Nilai positif berarti biaya pendidikan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,266 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel biaya pendidikan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,266.

H₇:Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari daya tanggap terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004 pada persamaan regresi. Hal ini berarti biaya pendidikan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisiensi regresi untuk variabel daya tanggap adalah 0,094 pada persamaan regresi. Nilai positif berarti daya tanggap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien

sebesar 0,094 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel daya tanggap dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,094.

H₈:Pengaruh Akses ke Fasilitas terhadap Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis uji t terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dari akses ke fasilitas terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil nilai probabilitas pada persamaan regresi. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 pada persamaan regresi. Hal ini berarti akses ke fasilitas pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Koefisiensi regresi untuk variabel akses ke fasilitas adalah 0,315 pada persamaan regresi. Nilai positif berarti akses ke fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien sebesar 0,315 berarti dengan meningkatkan satu unit variabel akses ke fasilitas dengan asumsi

variabel bebas lain konstan akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sebesar 0,315.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji hipotesis yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dan pembahasan analisis data maka dapat diambil kesimpulan hasil perhitungan menggunakan uji F diperoleh nilai probabilitas dalam kolom Sig adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta (Y) secara simultan.

Hasil dalam 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 H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta (Y) secara parsial.

Saran

Dalam penelitian variabel kurikulum berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya meningkatkan kurikulum karena pada indikator pelaksanaan proses pembelajaran terkadang proses pembelajaran berjalan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses pelaksanaan kurikulum misalnya dengan memberikan teguran kepada guru untuk meningkatkan kemampuannya dalam proses kegiatan belajar mengajar.

Variabel pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh secara

signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan karena terkadang guru masih kurang mampu menguasai kelas sehingga suasana kelas kurang kondusif untuk kegiatan pembelajaran.

Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan pelatihan kepada guru agar dapat meningkatkan kemampuan saat mengajar siswa dan guru mampu menguasai kelas dengan baik

Variabel sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya mengoperasikan sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah secara maksimal karena terdapat beberapa peralatan penunjang kegiatan pembelajaran yang belum berfungsi dengan baik sehingga mengganggu kegiatan pembelajaran. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memperbaiki

sarana dan prasarana yang rusak atau bisa menggantinya dengan yang baru.

Variabel pengelolaan pendidikan berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam pengelolaan pendidikan. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan pelatihan tentang pengembangan dalam pengelolaan pendidikan

Variabel biaya pendidikan berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya mengkaji dengan cermat hal yang berkaitan dengan biaya pendidikan karena masih terdapat keluhan dari siswa terhadap pelayanan yang belum memuaskan. Sebaiknya sekolah menyesuaikan besarnya biaya pendidikan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah kota Surakarta atau dengan memperbaiki fasilitas yang kurang memadai

sehingga sesuai dengan biaya yang dibayarkan siswa.

Variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta. Sekolah hendaknya meningkatkan daya tanggap agar penyampaian informasi kepada siswa bisa diterima lebih cepat. Cara yang dapat dilakukan yaitu pihak sekolah harus mampu secepatnya menyampaikan informasi terbaru kepada siswa dan melayani siswa dengan lebih sigap lagi.

Variabel akses ke fasilitas berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMA MTA Surakarta sehingga siswa merasa dimudahkan untuk mengakses fasilitas yang disediakan sekolah. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan kemudahan bagi siswa untuk menggunakan komputer sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Angeline M. Barrett and friends(2006), *The Concept of Quality In Education: A*

Review of The International Literature On The Concept Of Quality In Education.EdqualWorking Paper No. 3

Anita Chakrabart (2007), *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Retail Banking di Inggris, Manajementjournals*

Arikunto, Suharsimi. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk dan Praktek* Jakarta : Rineka Cipta

Aryani, Dwi & Rosinta, Febriana. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Vol 17 No. 2*

Emiliani, M.L. (2005), “*Using Kaizen to Improve Graduate Business School Degree Programs*”, *Quality Assurance in Education*, Vol 13 No. 1, pp 37-52.

Hasan, Ali. (2008) *Marketing*, Yogyakarta : Media Pressindo

Handayani, Aniek & Totalia, S.A (2013), *Aplikasi Spss dan DEA*, Yogyakarta : Pohon cahaya

I Nyoman Rinala,I Made Yudana, dan

I Nyoman Natajaya (2013),
*Pengaruh Kualitas
Pelayanan Akademik
Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Mahasiswa Pada
Sekolah Tinggi Pariwisata
Nusa Dua Bali*. Vol. 4

LeBlanc & Nguyen (1997),
*Searching for Excellence in
Business Education : An
Exploratory Study of
Customer Impressions of
Service Quality International
Journal of Educational
Management*, Vol 11, No. 2,
Hal 72

Lupoyadi, Rambat (2008),
*Manajemen Pemasaran Jasa
Teori dan Praktis* Jakarta :
Salemba Empat

Thomas Suyatno. (2010), *Faktor-
faktor Penentu Kualitas
Pendidikan Sekolah
Menengah Umum Di Jakarta*,
Vol 1, No 14

Tjiptono, Fandy. (2008), *Strategi
Pemasaran*. Yogyakarta:
Andi Offset

Tjiptono, Fandy & Chandra,
Gregorius. (2011). *Service ,
Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta : Andi Offset



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PENDIDIKAN TATA NIAGA**

Jl. Ir. Sutami No 36A Surakarta 57126 Telp./ Fax (0271) 648939, 669124
Website: <http://ptn.fkip.uns.ac.id/>

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ARTIKEL ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul :

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

Ditulis oleh:

Nama : Rizkan Faif Fasani

NIM : K7412151

Jurusan/ Prodi/ BKK : P.IPS/Ekonomi

Telah direview dan layak untuk dipublikasikan di jurnal online Pendidikan Ekonomi

Mohon dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya dan terima kasih.

Surakarta, Agustus 2016

Pembimbing I

Dr. Harini, M.Pd

NIP. 195805241983032001

Pembimbing II

Drs. Sunarto, MM

NIP. 1954080601980031002