



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SISWA SMP AMALIAH CIAWI**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Herlina Setiorini
021114141

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2019

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
SMP AMALIAH CIAWI**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M.,C.A.)

Ketua Program Studi,

(Tutus Rully, S.E., M.M)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
SMP AMALIAH CIAWI**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Rabu, Tanggal : 23/Januari/2019

Herlina Setiorini
021114141

Menyetujui,

Dosen Penilai,



(Hj. Dra. Sri Hartini M.M)

Ketua Komisi Pembimbing



(Ferdisar Adrian, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Yetty Husnul Hayati, S.E., M.M)

...

ABSTRAK

HERLINA SETIORINI, 021114141. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi. Dibawah bimbingan, FERDISAR ADRIAN Dan YETTY HUSNUL HAYATI.

SMP Amaliah adalah suatu bagian dari Yayasan PSPI Amaliah yang merupakan penyelenggara pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Amaliah Ciawi di kota Bogor Jawa Barat. Dalam penelitian ini jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di SMP Amaliah Ciawi mengalami penurunan. Terjadinya penurunan jumlah siswa SMP Amaliah karena kualitas pelayanannya kurang baik ini dibuktikan berdasarkan hasil pra survey bahwa banyaknya keluhan siswa SMP Amaliah Ciawi diakibatkan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SMP Amaliah Ciawi. Harapan siswa terhadap pelayanan yang tidak sejalan dengan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah sehingga timbul terhadap kepuasan siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP Amaliah Ciawi, untuk mengetahui suatu tingkat kualitas pelayanan, tingkat kepuasan Siswa, dan mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi. Pengumpulan sampel dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis koefisien korelasi.

Dari hasil koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Siswa 0,685 artinya mempunyai hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh R square yaitu sebesar 46,92%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi turun naiknya kepuasan konsumen sebesar 46,92% dan sisanya sebesar 57,08% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ($10,2292 > 1,97$) maka tolak H_0 dan terima H_a . Artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi ALLAH SWT, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta, berkat Ridho Nya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan Skripsi dengan baik. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Dalam kesempatan ini materi yang penulis sajikan mengenai konsentrasi Manajemen Pemasaran, adapun judul yang penulis angkat adalah “ Hubungan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi”

Dalam menyusun Skripsi, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dan Do'a dari orang terdekat, dan dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tiada terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, AK., M.M., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Drs Ketut Sunarta AK., MM., CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Tutus Rully, SE., MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Yudhia Mulya, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Bapak Ferdisar Adrian, SE., MM. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan mengenai penyusunan skripsi.
6. Ibu Yetty Husnul Hayati, SE. MM. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan mengenai penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen dan pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Bapak Samsudin, S.pd selaku Kepala Sekolah SMP Amaliah Ciawi yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan untuk melakukan penelitian di SMP Amaliah Ciawi
9. Kepada kedua orangtua saya, Ummy dan Abi yang telah memberikan sangat banyak dukungan dan doa dalam pengerjaan skripsi
10. Teruntuk kakak-kakakku, Mba Elly Arum P, Mba Eva Dwi F, Intan Kusumaningrum, juga adik-adik ku Indah Ayu L dan Sita Nirmalasari yang telah memberika dukungan dan doa dalam pengerjaan skripsi
11. Teman dan para sahabat: Meylinda Kartina Putri, Putri Aulia Adi Lestari, Fina Yuliana, Lilis Putri, Rima Surya Candra Putri Utami, Kiki Eka Setyawati, Elsa

Yonita, Nurfitriani, Sunarty Sri Syahyani Saputri, Citra Dea Hartika, Wilda Oktaviani yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi

12. Untuk teman-teman ku di fakultas ekonomi universitas pakuan bogor angkatan 2014 khususnya kelas C yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memebalas amal baik kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skrpsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya penulis senantiasa berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Bogor, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi	5
1.2.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Fungsi Pemasaran	8
2.1.4 Konsep Pemasaran	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.3.2 Indikator kepuasan konsumen.....	12
2.3.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan	13
2.3.4 Strategi Kepuasan Konsumen	14
2.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.4 Penelitian Sebelumnya	16
2.5 Kerangka Pemikiran	17
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	20
3.2.1 Objek Penelitian	20

3.2.2	Unit Analisis	20
3.2.3	Lokasi Penelitian	20
3.3	Jenis dan Sumber Data	20
3.4	Operasionalisasi Variabel	21
3.5	Metode Penarikan Sampel	22
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.7	Metode Pengumpulan Data	23
3.8	Uji Instrument	24
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reabilitas	26
3.9	Metode Pengolahan atau Analisis Data	27
3.9.1	Analisis Deskriptif	27
3.9.2	Analisis Koefisien Korelasi	28
3.9.3	Analisis Koefisien Determinasi	29
3.9.4	Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Sekolah	30
4.1.1	Sejarah SMP Amaliah Ciawi	30
4.1.2	Visi dan Misi	30
4.1.3	Kegiatan Usaha SMP Amaliah Ciawi.....	30
4.1.4	Struktur Organisasi SMP Amaliah Ciawi	31
4.2	Profil Responden	33
4.3	Pembahasan	35
4.3.1	Penerapan Kualitas Pelayanan Pada SMP Amaliah Ciawi	35
4.3.2	Penerapan Kepuasan Konsumen pada SMP Amaliah Ciawi	47
4.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi	55
4.3.4	Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	55
4.3.5	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi.....	56
4.4	Interprestasi Penelitian	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Lulusan Siswa SD di Ciawi tahun 2014/2015-2017/2018.....	2
Tabel 2	Jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi tahun 2014/2015-2017/2018.....	3
Tabel 3	Pra survey keluhan siswa SMP Amaliah Ciawi	4
Tabel 4	Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 5	Operasionalisasi Variabel.....	21
Tabel 6	Perhitungan Jumlah Sampel untuk Masing-masing Kelas	23
Tabel 7	Skala Likert	24
Tabel 8	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	25
Tabel 9	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	26
Tabel 10	Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 11	Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	27
Tabel 12	Tanggapan Responden dibandingkan Rentang Interval	28
Tabel 13	Kriteria koefisien korelasi	28
Tabel 14	Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 15	Jenis Pekerjaan Orangtua.....	34
Tabel 16	Penghasilan Orangtua Per bulan.....	34
Tabel 17	Lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih.....	35
Tabel 18	Ruangan kelas bersih dan nyaman	36
Tabel 19	Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai	37
Tabel 20	Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya	37
Tabel 21	Guru selalu mengajar tepat waktu	38
Tabel 22	Guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami	39
Tabel 23	Guru aktif berkomunikasi dengan siswa	39
Tabel 24	Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa.....	40
Tabel 25	Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar .	41
Tabel 26	Guru dan karyawan yang berkompeten	41
Tabel 27	Guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar	42
Tabel 28	Guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	43
Tabel 29	Guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa	44
Tabel 30	Guru dan karyawan bersikap profesional.....	44
Tabel 31	Guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa.....	45
Tabel 32	Guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu	46
Tabel 33	Hasil Rata-Rata Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi.....	46
Tabel 34	Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi	47
Tabel 35	Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa	48
Tabel 36	Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan	49

Tabel 37	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai	50
Tabel 38	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi..	50
Tabel 39	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.....	51
Tabel 40	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi.....	52
Tabel 41	Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai	53
Tabel 42	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi.....	53
Tabel 43	Hasil Rata-Rata Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi	54
Tabel 44	Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi 2014/2015-2017/2018	3
Gambar 2	Konstelasi Penelitian	19
Gambar 3	Kurva Pengujian Hipotesis	29
Gambar 4	Struktur Organisasi SMP Amaliah Ciawi tahun pelajaran 2018/2019.....	32
Gambar 5	Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 6	Jenis Pekerjaan Orangtua	34
Gambar 7	Jenis Penghasilan Orang Tua Per bulan	35
Gambar 8	Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Koding Kualitas pelayanan SMP Amaliah ciawi

Lampiran 3 : Koding kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

Lampiran 4 : Dokumentasi Pengisian Kuisisioner

Lampiran 5 : Surat Praktik Riset/Observasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan suatu aspek yang penting untuk menunjang kehidupan manusia. Melalui pendidikan manusia dapat mengembangkan potensi, menggali kemampuannya dalam menguasai dan mengembangkan berbagai teknologi, mengasah kemampuan untuk dapat memecahkan persoalan, dan meningkatkan pengetahuan diri. Hal tersebut di dukung Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang.

Pendidikan pada hakekatnya merupakan suatu proses pembelajaran dan dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan juga memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat dan martabat sebagai bangsa dan negara yang berdaulat dan bermartabat. Memaknai pemahaman pendidikan di atas, bahwasannya pendidikan adalah usaha untuk memerdekakan kreativitas manusia dengan cara mengajarkan norma, mewariskan nilai, dan menanamkan etos kerja yang akan menjadi penolong dan penentu umat manusia dalam menjalani kehidupan, sekaligus untuk memperbaiki nasib dan peradaban umat manusia. Pendidikan diyakini akan membedakan manusia sekarang dengan generasi manusia masa lampau, dibandingkan dengan manusia sekarang yang telah sangat tertinggal jauh kualitas kehidupannya. Maju mundurnya atau baik buruknya peradaban suatu masyarakat, suatu bangsa, akan ditentukan oleh bagaimana pendidikan yang dijalani oleh masyarakat bangsa tersebut, atau dalam sekolah lebih spesifik adalah siswa.

Pendidikan dapat diperoleh baik secara formal maupun non formal. Pendidikan secara formal diperoleh dengan mengikuti program-program yang telah direncanakan seperti Sekolah. Pelayanan yang baik harus diberikan Sekolah dengan tanpa membedakan siswa satu dengan yang lainnya, kecuali yang berkebutuhan khusus dengan tujuan agar siswa yang menjadi sasaran pendidikan merasa nyaman terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan di sekolah SMP Amaliah Cawi. Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia telah mengeluarkan standarisasi pelayanan sekolah melalui peraturan Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Minimal Pelayanan Dasar di Sekolah Kabupaten/Kota, yaitu sekolah harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggannya termasuk peserta didik agar penilaian yang diberikan oleh peserta didik dapat baik pula. Sekolah harus melakukan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan upaya untuk meningkatkan rasa nyaman di sekolah serta peningkatan dalam kesadaran pendidikan.

SMP Amaliah Ciawi adalah salah satu bagian dari Yayasan PSPI Amaliah yang merupakan penyelenggara pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Amaliah Ciawi di kota Bogor Jawa Barat. Dalam rangka mendukung program wajib belajar 9 tahun maka pada tahun 1994 YPSPIAI (Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliah Indonsia) mendirikan SMP Amaliah. SMP Amaliah kurikulumnya mengacu pada Kurikulum Kurtilas Dari Dinas Pendidikan ditambah dengan muatan lokal berbasis bertauhid.

Masalah pelayanan untuk siswa berkaitan dengan masalah kualitas yang menilai suatu kualitas pelayanan. Dalam hal ini siswa yang mengikuti pembelajaran. jika Sekolah tersebut mampu memberikan tingkat kualitas pelayanan yang baik maka jumlah siswa dari tahun ke tahun akan mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah siswa yang mengikuti belajar dapat menunjukkan tingkat kepuasan siswa.

Peningkatan jumlah siswa lulusan SD di Ciawi menyebabkan peningkatan penduduk usia sekolah, hal ini dapat dilihat dari persentase angka partisipasi sekolah di bawah ini ;

Tabel 1. Jumlah Lulusan Siswa SD di Ciawi tahun ajaran 2014/2015 - 2017/2018

Tahun ajaran	Jumlah lulusan SD (Siswa)	Persentase selisih (%)
2014/2015	10232	-
2015/2016	10852	6,06
2016/2017	11207	3,27
2017/2018	11380	1.54

Sumber: Data sekunder <http://dapodikdasmn.kemdikbud.go.id/sp/3/020510#2018>.

Berdasarkan tabel diatas jumlah lulusan siswa SD di Ciawi pada tahun ajaran 2014/2015 berjumlah 10232 siswa. pada tahun ajaran 2015/2016 meningkat dengan jumlah 10852 siswa, sedangkan tahun ajaran 2016/2017 jumlah lulusan siswa SD di ciawi 11207 siswa dan tahun ajaran 2017/2018 jumlah lulusan siswa SD di Ciawi 11380 siswa.

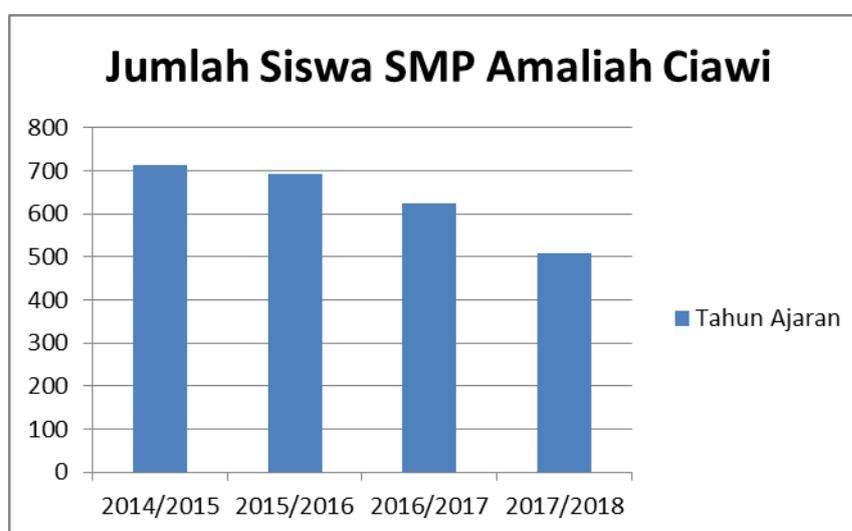
Meningkatnya jumlah siswa SD di Ciawi mengakibatkan meningkatnya suatu permintaan terhadap layanan jasa pendidikan setiap tahunnya. Dengan demikian potensi penyerapan anak sekolah untuk jenjang SMP sangat tinggi dan memiliki peluang yang sangat besar untuk SMP Amaliah Ciawi.

Berikut jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi tahun pelajaran 2014/2015 sampai tahun pelajaran 2017/2018:

Tabel 2. Jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi tahun pelajaran 2014/2015- 2017/2018

Kelas	Tahun Ajaran	Jumlah Siswa	Persentase selisih (%)
	2014/2015		
7		307	
8		219	
9		186	
Total		712	
	2015/2016		
7		203	
8		291	
9		197	
Total		691	(2.95)
	2016/2017		
7		144	
8		198	
9		283	
Total		625	(9.55)
	2017/2018		
7		172	
8		145	
9		192	
Total		509	(18.56)

Sumber: Data primer SMP Amaliah Ciawi, 2018



Sumber: Data primer yang diolah oleh Peneliti 2018

Gambar 1. Grafik Jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi tahun pelajaran 2014/2015- 2017/2018

Berdasarkan tabel dan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi setiap tahunnya menurun Pada tahun pelajaran 2014/2015 jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi meningkat dengan jumlah 712 siswa. Pada tahun 2015/2016 jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi menurun dengan jumlah 691 siswa. Pada tahun 2016/2017 jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi menurun dengan jumlah

625 siswa. Pada tahun 2017/2018 jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi menurun dengan jumlah 509 siswa.

Berdasarkan data diatas bahwa adanya peningkatan jumlah siswa lulusan SD di Ciawi setiap tahunnya ini berarti SMP Amaliah mempunyai peluang yang besar. Namun pada kenyataannya jumlah siswa SMP Amaliah Ciawi mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan jumlah siswa ini membuktikan bahwa adanya siswa yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Jika tidak segera ditangani oleh pihak sekolah, hal ini dapat mengakibatkan kerugian pihak sekolah mengenai reputasi dan prestasi, akibatnya siswa akan berpaling atau mencari Sekolah yang menawarkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Berikut adalah tabel pra *survey* keluhan siswa SMP Amaliah Ciawi:

Tabel 3. Pra *survey* keluhan siswa SMP Amaliah Ciawi

No	Pernyataan		Setuju	Persentase (%)	Tidak Setuju	Persentase (%)
1	<i>Tagible</i> (bukti fisik)	Kondisi kebersihan lingkungan SMP Amaliah yang bersih	11	36.7	19	63.3
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Guru-guru disekolah melaksanakan kegiatan belajar tepat waktu	10	33.3	20	66.7
3	<i>Responsiveness</i>	Guru/karyawan cepat tanggap dalam melayani siswa	12	40	18	60
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Guru mampu menciptakan suasana nyaman dalam proses belajar	15	50	15	50
5	<i>Empaty</i>	Guru/Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah	28	93.3	2	6.7

Sumber: Data primer yang diolah oleh Peneliti 2018

Menurut hasil dari wawancara dengan kepala sekolah SMP Amaliah Ciawi, Keluhan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak SMP Amaliah Ciawi ditargetkan minimal 10%.

Berdasarkan data pra *survey* Keluhan siswa diatas dapat diartikan bahwa kondisi kebersihan lingkungan SMP Amaliah Ciawi yang setuju 11 orang atau 36.7% dan yang tidak setuju berjumlah 19 orang atau 63.3%. Kepuasan dengan kegiatan belajar yang tepat waktu yang menjawab setuju 10 orang atau 33.3 % dan yang tidak setuju berjumlah 20 orang atau 66.67 %, Guru/karyawan cepat tanggap dalam melayani siswa yang setuju 12 orang atau 40% dan yang tidak setuju berjumlah 18 orang atau 60%. Siswa yang setuju dengan pernyataan bahwa Guru mampu

menciptakan suasana nyaman dalam proses belajar 15 orang atau 50% dan yang tidak setuju sebanyak 15 orang atau 50%. Siswa yang setuju dengan Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah sebanyak 28 orang atau 93.3% dan yang tidak setuju sebanyak 2 orang atau 6.7%, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal karena jumlah keluhan yang ada berada diatas jumlah keluhan yang ditargetkan.

Kepuasan pelanggan tentunya sangat dipengaruhi banyak faktor dalam kualitas pelayanan yakni terkandung dalam dimensi kualitas pelayanan jasa. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi”

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Perkembangan jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di SMP Amaliah Ciawi selama empat tahun terakhir mengalami penurunan. Dilihat dari data jumlah kelulusan SD, SMP Amaliah memiliki peluang besar untuk meningkatkan jumlah siswa, namun pada kenyataannya SMP Amaliah Ciawi mengalami penurunan setiap tahunnya.
2. Penurunan jumlah siswa karena adanya pelanggan atau konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan pada sekolah SMP Amaliah ciawi diliat dari hasil pra *survey* keluhan siswa SMP Amaliah Ciawi dan jumlah keluhan yang ada, melebihi jumlah keluhan yang ditargetkan.

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Sekolah SMP Amaliah Ciawi?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pada Siswa SMP Amaliah Ciawi?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa SMP Ciawi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan pada Siswa SMP Amaliah Ciawi.
2. Untuk mengetahui besaran tingkat kepuasan pada Siswa SMP Amaliah Ciawi.
3. Untuk mengetahui ubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritik
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khusus nya dibidang pemasaran yang berkaitan dengan mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi”
2. Kegunaan Praktek
Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada lokasi yang diteliti yang berguna bagi pengambilan keputusan pihak manejemen dan usaha oleh SMP Amaliah Ciawi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Menurut American Marketing Association (AMA) yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2009:5) mendefinisikan pemasaran adalah Suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.

Menurut Danang Sunyoto (2012:19) Pemasaran adalah Kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

Menurut Basu dan Hani (2016:4) Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan pemasaran adalah suatu kegiatan pokok usaha dalam perusahaan yang terdapat fungsi organisasi dan suatu proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan yang dapat menguntungkan organisasi dan memuaskan kebutuhan baik kepada pihak pembeli atau keinginan pelanggan.

2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Jaenudin Akhmad (2015:9) Manajemen Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

Menurut Ahmad Subagyo (2010:8) Manajemen Pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi jadi, manajemen pemasaran berisi pengelolaan permintaan yang akhirnya berisi pengelolaan yang hubungan dengan pelanggan.

Menurut Deliyanti oentoro (2012:13) Manajemen pemasaran adalah alat analisis, Perencanaan, penerapan dan pengendalian program yang didesain untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan–tujuan organisasi.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses perencanaan, implementasi, promosi, penetapan harga, serta penyaluran gagasan dan pengendalian program yang didesain untuk membangun dan menciptakan suatu pertukaran yang dapat menguntungkan dengan pasar sasaran yang dapat mencapai satu tujuan individu dan organisasi.

2.1.3 Fungsi Pemasaran

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran terdapat beberapa fungsi pemasaran yang dapat dijadikan patokan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran. Menurut Deliyanti oentoro (2012:2) ada beberapa fungsi pemasaran yaitu

1. Fungsi Pertukaran
Dengan pemasaran pembeli dapat membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk (barter) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.
2. Fungsi Distribusi Fisik
Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan
3. Fungsi Perantara
Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas penukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain pengurangan resiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

2.1.4 Konsep Pemasaran

Menurut Fandy Tjiptono (2014:4) terdapat tujuh konsep pemasaran, yaitu:

1. Konsep Produksi
Pemasar yang berpegang pada konsep ini berorientasi pada proses produksi/operasi (internal). Asumsi yang diyakini adalah bahwa konsumen hanya akan membeli produk-produk yang murah dan gampang diperoleh. Dengan demikian, kegiatan organisasi harus difokuskan pada efisiensi biaya (produksi) dan ketersediaan produk (distribusi), agar perusahaan dapat meraih keuntungan.
2. Konsep Produk
Dalam konsep ini, pemasar beranggapan bahwa konsumen lebih menghendaki produk-produk yang memiliki kualitas, kinerja, fitur (features), atau penampilan superior. Konsekuensinya, pencapaian tujuan bisnis perusahaan dilakukan melalui inovasi, riset dan pengembangan, dan pengendalian kualitas secara berkesinambungan.

3. **Konsep Penjualan**
Konsep ini merupakan konsep yang berorientasi pada tingkat penjualan (internal). Dimana pemasar beranggapan bahwa konsumen harus di pengaruhi (bilamana perlu dibujuk) agar penjualan dapat meningkat, sehingga tercapai laba maksimum sebagaimana menjadi tujuan perusahaan.
4. **Konsep Pemasaran**
Berbeda dengan 3 konsep tedahulu yang berorientasi pada lingkungan internal. Konsep pemasaran berorientasi pada pelanggan (lingkungan eksternal), dengan anggapan bahwa konsumen hanya akan bersedia membeli produk-produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta memberikan kepuasan.
5. **Konsep Pemasaran Global**
Pemasar yang menganut konsep ini beranggapan bahwa konsumen hanya bersedia membeli produk-produk yang mampu memuaskan kebutuhan dan keinginannya serta berkontribusi pada kesejahteraan lingkungan social konsumen. Tujuan aktivitas pemasaran adalah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus memperbaiki hubungan antara produsen dan masyarakat demi peningkatan kesejahteraan pihak-pihak yang terkait.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.

Menurut Ahmad Subagyo (2010:11) kualitas pelayanan adalah perbandingan akan kenyataan yang diperoleh pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 266) kualitas jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah mermbandingkan antara kenyataan yang didapat oleh pelanggan berupa produk atau jasa yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Ahmad Subagyo (2010:12) dalam pemasaran jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reabilitas*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh, dokter mampu mendiagnosa pasien secara akurat.

2. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang cepat.
3. Jaminana (*assurance*), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, resiko, atau keragu-raguan. Contoh: mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman yang luas.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, saran komunikasi. Contohnya, fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan karyawan, dan ruang tunggu yang representative.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani (2013:216) indikator kualitas pelayanan ada lima yaitu

1. Berwujud (*tangible*), adalah kemampuan penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan membrikan pelayanana yang cepat (reesponsif) terhadap pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk membutuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*), adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat induvial atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami para pelanggan.

Menurut usmara (2008:141) dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
Komponen yang pertama menunjukkan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberi pelayanan
2. *Reliability* (Keandalan)
Komponen yang kedua menunjukkan pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara benar (akurat), dapat diandalkan,

kemampuan menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan percaya

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Komponen yang ketiga dari kualitas pelayanan menunjuk pada kemauan baik atau itikad baik untuk memberikan pelayanan kepada konsumen
4. *Assurance* (Jaminan)
Komponen yang keempat dari kualitas pelayanan menunjukkan pada pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
5. *Empathy* (Empati)
Komponen terakhir dari kualitas pelayanan menunjukkan pada perhatian atau kepedulian karyawan terhadap konsumen secara individual

Philip Kotler (2007:57), mengatakan bahwa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*
 - a. Penampilan dalam perusahaan
 - b. Penampilan luar fasilitas fisik perusahaan
2. *Reliability*
 - a. Memberikan pelayanan sesuai janji
 - b. Melakukan pelayanan saat pertama
3. *Responsiveness*
 - a. Karyawan cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan konsumen
 - b. Pelayanan yang tepat kepada konsumen
4. *Assurance*
 - a. Karyawan memberi tahu pelayanan apa yang dibutuhkan konsumen dan akan dikerjakan
 - b. Perilaku karyawan yang memberikan ketenangan bagi konsumen bahwa transaksi yang dilakukan terjamin
5. *Empathy*
 - a. Karyawan memahami keperluan khusus dari konsumen
 - b. Karyawan memberikan kesempatan bertanya kepada konsumen.

Valarie Zeithaml, Leonard Berry, and A Parasuraman in Christopher, Jochen dan Jacky (2011:154) they found a high degree of correlation between several of these variables and so consolidated them into five broad dimensions:

1. *Tangible (Appearance of physical elements)*
2. *Reliability (Dependable and accurate performance).*
3. *Responsiveness (Promptness and helpfulness)*
4. *Assurance, terdiri dari : (Credibility, security, competence, courtesy)*
5. *Empathy, terdiri dari : (easy access, good communications, and customer understanding)*

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung),
2. *Reliability* (kehandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan), dan
5. *Emphaty* (empati)

2.3 Kepuasan Konsumen

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut kotler dan keller (2012:136). *Customer satisfaction is satisfaction is a person feelings of pleasure of disappointment resulting from comparing a products perceived performance (ourcome) I relation to has or her expection.*”Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang senang atau kecewa dari hasil membandingkan kinerja prouk yang dirasakan (atau hasil) dari yang mereka harapkan”

Menurut Christopher Lovelock and wirtz (2011: 74) *Customer satisfaction is an attitude like judgement following a consumption experience, most research confirms that the confirmation or disconfirmationof preconsumptions is the exential determinant of satisfaction*

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:90) Kepuasan Konsumen adalah Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi

Menurut Danang Sunyoto (2012:35) kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas, dan bila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas, senang atau gembira.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang setelah konsumen membandingkan suatu kinerja dengan harapan para konsumen.

2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins and Lonney dalam Tjiptono (2008:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

1. **Kesesuaian Harapan**
Merupakan tingkat kesesuaian kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas yang menunjang yang didapat melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan Merekomendasikan
- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Dimensi Kepuasan Pelanggan, hal yang didapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2012:112).

1. Membeli lagi.
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
5. Menawarkan ide Produk atau jasa kepada perusahaan.

2.3.3 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan

Menurut Daryanto dan Ismanto setyobudi (2014:53) terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan.

1. Kualitas produk
Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
2. Harga
Untuk pelanggan yang sensitif, agar murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.

Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

3. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan tergantung pada 3 hal yaitu system, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kualitas pelayanann biasanya sulit ditiru. Pembentukan sifat dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan melalui dari proses rekrutmen, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah tiga tahun.

4. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional, menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas, apabila relative murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk/pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara driver yang satu dengan driver yang lain, masing-masing driver memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

2.3.4 Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Ahmad Subagyo (2010:10) ada delapan strategi yang selama ini diterapkan berbagai organisasi dalam rangka memuaskan pemalanggannya, yaitu:

1. *Manajemen ekspektasi pelanggan*, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-bener memahami peran, hak dan berkewajibannya berkenaan dengan produk/jasa.
2. *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan *stakeholder* utama perusahaan.
3. *Aftermarketing*, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan pada saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
4. *Strategi retensi pelanggan* hampir sama dengan *Aftermarketing*. Strategi ini berusaha meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
5. *Superior customer service*, diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.

6. *Technology infusion strategy*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman *service encounter* pelanggan.
7. *Strategi penanganan complain secara efektif*, mengandalkan empat aspek penting; (1) empati terhadap pelanggan yang ramah, (2) kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan. (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau complain, dan (4) kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.
8. *Strategi pemuliham pelayanan*, berusaha menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan produk/pelayanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

2.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007:130) ada empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. **Sistem Keluhan dan Saran**
Industri yang berwawasan konsumen akan menyediakan formulir bagi konsumen untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi konsumen.
2. **Survei Kepuasan Pelanggan**
Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari konsumen untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.
3. ***Ghost Shopping* (Belanja Siluman)**
Belanja siluman adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi konsumen dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu *Ghost Shopping* (Belanja Siluman) melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.
4. **Analisa Konsumen yang Hilang**
Industri dapat menghubungi konsumen yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan konsumen).

2.4 Penelitian Sebelumnya

Tabel 4. Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti/Persepsi/Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Akhmad Khusaeni Magister manajemen FEB UB (2016)	Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan siswa dan loyalitas siswa (studi empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur)	Partial Least Square (PLS) dengan metode PLS-Path Modeling (PLS-PM)	Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa adalah signifikan dengan <i>t-statistic</i> sebesar 4,357 (>1,96). Nilai <i>path coefficients</i> adalah positif yaitu sebesar 0,364 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa adalah positif.
2.	Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni & Salman Alfarisy Totalia Univrsitas Sebelas Maret 2016	Pengaruh kualitas Pelayanan sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016	Regresi Linier Berganda	diperoleh angka <i>Adjusted R square</i> adalah sebesar 0,869 atau 86,9%. Hal ini berarti 86,9% kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen dipengaruhi oleh variabel <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> .
3.	Noventris Ratnawati Raja, Supramono & Bambang Suteng Sulasmono Universitas Kristn Satya Wacana 2013	Pengaruh kualitas layanan atas kepuasan siswa dan dampaknya terhadap loyalitas siswa SMK Kristen Salatiga	Regresi linier Sederhana	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dengan hasil Regresi linier Sederhana (R) 0.693 dan ada pengaruh positif kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dengan nilai R 0.658
4.	Budhi Poniman STIE AUB Surakarta	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Regresi Linier Berganda	Ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas layanan yang terdiri

		kepuasan siswa pada sekolah menengah kejuruan negeri 4 Klaten		dari: <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> terhadap kepuasan siswa pada SMK Negeri 4 Klaten. Nilai uji R2 didapatkan hasil sebesar 0,653 atau 65,3 %. yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen sebesar 65,3% sedangkan sisanya (34,7%) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi misalnya jalur lingkungan, lokasi.
5.	Siti Habibah Universitas Komputer Indonesia	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang	Analisis jalur (path analysis) dengan menggunakan software Lisrel 8.8.	terdapat pengaruh yang bermakna (signifikan) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMK Swasta Kabupaten Subang

2.5 Kerangka Pemikiran

Perkembangan jumlah siswa yang mengikuti program pendidikan di SMP Amaliah Ciawi selama empat tahun terakhir mengalami penurunan. Berdasarkan data jumlah kelulusan SD, SMP Amaliah memiliki peluang besar untuk meningkatkan jumlah siswa, namun pada kenyataannya SMP Amaliah Ciawi mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan jumlah siswa karena adanya keluhan siswa yang membuktikan adanya pelanggan atau konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan pada sekolah tersebut. Jika tidak segera ditangani hal ini dapat merugikan prestasi dan reputasi sekolah SMP Amaliah Ciawi yang akibatnya pelanggan akan berpaling atau mencari sekolah SMP yang menawarkan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan.

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu produk atau jasa yang untuk memuaskan kebutuhan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh siswa. Kepuasan menjadi prioritas utama dimana suatu tingkat harapan siswa serta kinerja guru dan pegawai harus sesuai dengan yang diinginkan oleh siswa. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa serta ketepatan dalam suatu penyampaian untuk mengimbangi harapan siswa, yaitu adanya kesuaian antara standar kerja Guru dan karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan siswa SMP Amaliah Ciawi.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:53) yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, Faktor emosional, Biaya dan Kemudahan. Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada siswa kurang baik maka siswa tidak akan merasa puas begitupun sebaliknya.

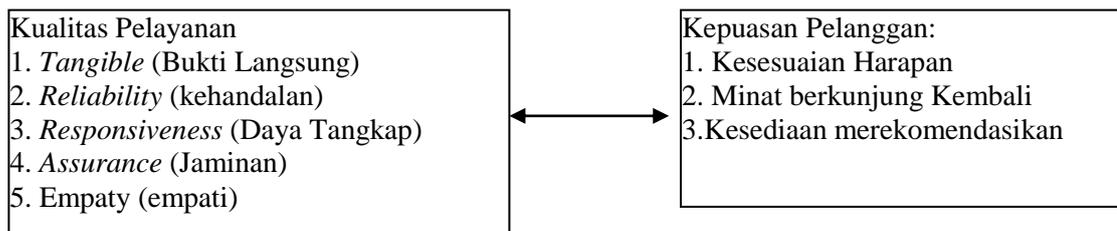
Menurut Fandy Tjiptono (2014, 282) ada lima dimensi dari kualitas layanan yaitu :

1. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat).
2. *Assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan).
3. *Tangibles* (penampilan unsur fisik).
4. *Empathy* (ketanggapan).
5. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)

Hal ini sejalan dengan penelitian Akhmad Khusaeni (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator yaitu *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik) *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan).

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:90) Kepuasan Konsumen adalah Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Menurut Tjiptono (2008:101) atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Menurut Tjiptono (2008:67) kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan yang erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan sebuah konstelasi Penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. Konstelasi Penelitian

2.6 Hipotesis

1. Diduga kualitas pelayanan di SMP Amaliah Ciawi cukup baik
2. Diduga tingkat kepuasan Siswa di SMP Amaliah Ciawi yang cukup baik
3. Diduga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Verifikatif penelitian yang bertujuan untuk mengecek kebenaran dari suatu hasil penelitian lain. *Explanatory survey* merupakan cara yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan sebab akibat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa SMP Amaliah menggunakan pengujian hipotesis yang di laksanakan melalui pengumpulan data dilapangan. Penelitian veriikatif menggunakan statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis suatu data sampel dan hasilnya tersebut dapat diberlakukan untuk populasi.

3.2 Objek,Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variable kualitas pelayanan dengan indikator *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), dan *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (empati). Sedangkan variabel kepuasan konsumen dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisi pada penelitian ini adalah menganalisis respon dari Siswa/i SMP Amaliah Ciawi.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada sekolah SMP Amaliah Ciawi yang berlokasi Jl. Tol Ciawi No1. Ciawi-Bogor, Jawa Barat, Indonesia.

3.3 Jenis dan Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi (pengamatan langsung), wawancara secara langsung, menyebarkan kuisisioner kepada siswa SMP Amaliah Ciawi dan pengambil data dari pihak manajemen SMP Amaliah Ciawi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka yaitu dengan membaca buku-buku kepustakaan, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini, serta melalui internet untuk mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 5
Operasionalisasi Variabel
Hubungan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

No	Variabel	Indikator	Ukuran	Sekala
1.	Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan lingkungan SMP Amaliah Ruangan kelas bersih dan nyaman memiliki fasilitas ngajar mengajar seperti papan tulis, meja, kursi, spidol, dan LCD dalam kondisi baik Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya 	Ordinal
		2. <i>Reliability</i> (kehanalan)	<ol style="list-style-type: none"> Guru selalu mengajar tepat waktu Guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami Guru aktif berkomunikasi dengan siswa 	Ordinal
		3. <i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa siswa tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak sekolah Karyawan berupaya membantu dan melayani siswa. Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar Guru dan karyawan yang berkompeten 	Ordinal
		4. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> Guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar Guru/Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan Guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa Guru dan karyawan bersikap professional 	Ordinal
		5. <i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> Karyawan atau guru melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa 	Ordinal

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Guru/Karyawan memberikan pelayanan secara individu 3. Guru dan karyawan memberikan perhatian khusus dan tulus kepada siswa dan keluarganya 	
2.	Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi 2. Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa 3. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan 	Ordinal
		2. Minat berkunjung Kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai 2. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi 3. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai 	Ordinal
		3. Kesiediaan Merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi 2. Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai 3. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi 4. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena akreditasi sekolah yang sangat baik 	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode Penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP Amaliah yang berjumlah 509 siswa dari kelas 7,8 dan 9. Populasi dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin seperti yang dikemukakan Umar (2003 : 78). Yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi Pelanggan

e^2 = error atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan atau % tingkat kesalahan atau error yang masih dapat ditolerir yaitu 1%, 5%, 10%

Sebagai peneliti dengan jumlah populasi yang cukup bsar maka presisi yang ditetapkan dalam penelitian ini besar. Berdasarkan rumusan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh peneliti ini dengan nilai persisi yang di tetapkan sebesar 5% sebagai berikut:

$$n = \frac{509}{1 + 509 \times 0.05^2}$$

$$n = 223,98 \approx 224 \text{ Responden}$$

Maka sampel dibulatkan menjadi 224 responden.

3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling*. *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017:82). Sedangkan *proportionate stratified random sampling* teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogeny dan berstrata secara proposional (Sugiyono, 2017:82)

Untuk menentukan besarnya suatu sampel pada setiap kelas dilakukan dengan menggunakan proporsional dengan cara:

$$\text{Jumlah Sampel tiap kelas} = \frac{\text{Jumlah siswa tiap kelas}}{\text{Jumlah populasi}} \times \text{Jumlah sampel}$$

Tabel 6. Perhitungan Jumlah Sampel untuk Masing-masing Kelas

No	Kelas	Perhitungan	Sampel
1	7 SMP	$\frac{172}{509} \times 224$	76
2	8 SMP	$\frac{145}{509} \times 224$	64
3	9 SMP	$\frac{192}{509} \times 224$	84
TOTAL			224

Sumber: Data primer yang diolah oleh Peneliti 2018

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian, yaitu:

1. Observasi
Yaitu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di SMP Amaliah Ciawi.
2. Wawancara
Yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan kepala sekolah SMP Amaliah Ciawi untuk mendapatkan informasi.
3. Angket (Kuesioner)
Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011: 199). Kuesioner ini akan diuji dengan uji validasi dan uji reliabilitas. Adapun pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert. Berikut tabel skala likert:

Tabel 7. Skala Likert

Pernyataan	Simbol	Skala
Sangat setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono, 2017 : 120

Penelitian ini menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk *checklist*. Dalam kuesioner terdapat uji validasi dan uji reliabilitas.

3.8. Uji Instrument

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisisioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat mempertanggungjawabkan kebenarannya.

Adapun rumusnya adalah

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

$\sum xy$ = Jumlah perkalian variable x dan y

$\sum x$ = Jumlah nilai variable x

$\sum y$ = Jumlah nilai variable y

$\sum x^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variable x

$\sum y^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variable y

n = Banyaknya sampel

Untuk menguji validitas peneliti dengan menggunakan program SPSS 23, untuk lebih jelasnya berikut ini adalah pengujian yang peneliti lakukan : Jumlah sampel (n) = 30 dan jumlah pertanyaan 30 yang dibagi menjadi dua yaitu 20 pertanyaan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan 10 pertanyaan untuk variabel Y (Kepuasan Konsumen). Kevalidan yang dihitung berdasarkan kriteria validitas menurut Winarni (2011: 178), jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka data dikatakan valid, tapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data tidak valid dengan taraf signifikan 5% diperoleh r_{tabel} sebesar 0,361

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen).

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
	Nilai yang diharapkan (r tabel)	>0,361	Valid
A	Tangibles (berwujud)		
1.	Lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih	.712	Valid
2.	Ruangan kelas bersih dan nyaman	.451	Valid
3.	memiliki fasilitas ngajar mengajar seperti papan tulis, meja, kursi, spidol, dan LCD dalam kondisi baik	.350	Tidak Valid
4.	Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai	.604	Valid
5.	Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya	.613	Valid
B	Reliability (kehandalan)		
6.	Guru selalu mengajar tepat waktu	.473	Valid
7.	Guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami	.377	Valid
8.	Guru aktif berkomunikasi dengan siswa	.663	Valid
C	Responsiviness (daya tanggap)		
9.	Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa	.643	Valid
10.	Siswa tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan layanan dari pihak sekolah	.332	Tidak Valid
11.	Karyawan berupaya membantu dan melayani siswa	.128	Tidak Valid
12.	Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar	.571	Valid
13.	Guru dan karyawan yang berkompeten	.581	Valid
D	Assurance (jaminan)		
14.	Guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar	.465	Valid
15.	Guru/Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	.659	Valid
16.	Guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa	.524	Valid
17.	Guru dan karyawan bersikap profesional	.524	Valid
E	Emphaty (Empati)		
18.	Guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa	.660	Valid
19.	Guru/Karyawan memberikan pelayanan secara individu	.613	Valid
20.	Guru dan karyawan memberikan perhatian khusus dan tulus kepada siswa dan keluarganya	.116	Tidak Valid

Sumber : Data primer hasil Pengolahan data menggunakan SPSS 23, $N=30$

Berdasarkan tabel 8 hasil uji coba validitas variabel kualitas pelayanan dengan sampel $n = 30$ $r_{tabel} = 0,361$ dan $\alpha = 0,05$. maka hasil pengujian validitas pada tabel diatas dari 20 butir pertanyaan yang Valid 16 butir pertanyaan dan 4 butir pertanyaan tidak valid. Dengan demikian 16 butir pertanyaan tersebut telah tepat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Tabel 9. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
	Nilai yang diharapkan	>0.361	
A	Kesesuaian Harapan		
1	Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi	.638	Valid
2.	Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa	.397	Valid
3	Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan	.500	
B	Minat Berkunjung Kembali		Valid
4.	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai	.776	Valid
5	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi	.443	Valid
6.	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	.774	Valid
C	. Kesediaan Merekomendasikan		Valid
7	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi	.480	Valid
8.	Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai	.676	Valid
9.	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi	.487	Valid
10	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena akreditasi sekolah yang sangat baik	.327	Tidak Valid

Sumber : Data primer hasil Pengolahan data menggunakan SPSS 23, $N=30$

Berdasarkan tabel 8 hasil uji coba validitas variabel kepuasan pelayanan Dengan sampel $n = 30$ $r_{tabel} = 0,361$ dan $\alpha = 0,05$. maka hasil pengujian validitas pada tabel diatas dari 10 butir pertanyaan yang Valid 9 butir pertanyaan dan 1 butir pertanyaan tidak valid. Dengan demikian 9 butir pertanyaan tersebut telah tepat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2011:47) uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisiонер yang merupakan indikator-indikator dari variable. Menurut Imam Ghazali (2011:48) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan

nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berikut merupakan hasil pengujian Reabilitas untuk Kualitas Pelayanan dan variable Kepuasan Konsumen

Tabel 10. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Batas alpha	Cronbach's Alpha	Kriteria
>0,600	.862	Reabilitas

Sumber : Data primer hasil pengolahan SPSS, n = 30

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan didapat nilai alpha sebesar 0.862 suatu variabel dapat dikatakan baik jika nilai koefisien yang diperoleh $\alpha > 0.6$. koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan adalah dapat diterima.

Tabel 11. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Batas alpha	Cronbach's Alpha	Kriteria
>0,600	.753	Reabilitas

Sumber : Data primer hasil pengolahan SPSS, n = 30

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan konsumen didapat nilai alpha sebesar 0.753 suatu variabel dapat dikatakan baik jika nilai koefisien yang diperoleh $\alpha > 0.6$. koefisien reliabilitas variabel kepuasan konsumen adalah dapat diterima.

3.9 Metode Pengolahan/Analisis Data

Metode pengolahan data untuk variable kualitas pelayanan dan variable kepuasan siswa yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.9.1 Rumus Tanggapan Responden

Total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan kemudian dibulatkan rentang skala untuk mengetahui tanggapan total setiap responden. Dengan rumus sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total reponden}}{\text{skor trtinggi rsponn}} \times 100\%$$

2. Tanggapan responden terhadap kepuasan Konsumen

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total reponden}}{\text{skor trtinggi rsponn}} \times 100\%$$

Tabel 12. Tanggapan Responden dibandingkan Rentang Interval

Rentang	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepuasan
0 – 25	STB	STP
25 – 50	TB	TP
50 – 75	B	P
75 – 100	SB	SP

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

3.9.2 Analisis Koefisien Korelasi

Untuk menguji hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan siswa menggunakan rumus *koefisien Rank Spearman* (Umar 2003:201) sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \left\{ \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)} \right\}$$

Keterangan:

r_s = Nilai korelasi rank spearman

d^2 = slisih tiap pasangan rank

n = jumlah data (jumlah pasangan untuk rank spearman)

Agar dapat memberikan kecermatan tafsiran hubungan variabel X dan variabel Y. Pada hakikatnya nilai r dapat bervariasi dari -1 hingga +1, atau secara matematis dapat ditulis menjadi $-1 \leq r \leq +1$. Hasil dari perhitungan akan memberikan tiga alternatif, yaitu:

1. Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
2. Bila $r = +1$ atau mendekati +1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan searah, dikatakan positif.
3. Bila $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan berlawanan arah, dikatakan negatif.

Agar dapat mengetahui hubungan variabel X dan variabel Y maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel dibawah ini

Tabel 13. Kriteria koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2017 : 184

3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (r^2) untuk mengetahui berapa persen kontribusi terhadap variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel tidak bebas yaitu kepuasan siswa (Y), maka dapat digunakan menggunakan koefisien determinasi (KD) atau koefisien penentu.

Rumus Koefisien Determinasi:

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

3.9.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak, maka dapat dilakukan uji hipotesis. Dalam meneleti suatu permasalahan, peneliti harus menguji kebenarannya. Hipotesis ini sebagai jawaban sementara yang masih iuji kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah H_0 dan H_a .

$H_0 : P = 0$ tidak ada hubungan nyata antara kualitas pelayan dengan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi

$H_a : P \neq 0$ terdapat hubungan nyata antara kualitas pelayan dengan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi

Taraf nyata (α) yang digunakan yaitu $5\% = 0,05$

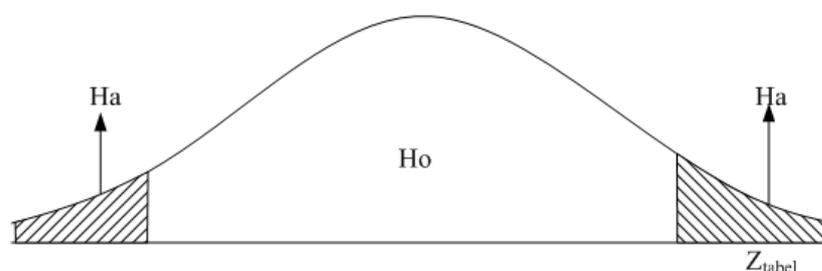
Statistik uji: $Z_h = r \sqrt{n - 1}$

Keterangan:

Z_h = Z hitung

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sample



Gambar 3. Kurva Pengujian hipotesis

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Sekolah

4.1.1 Sejarah SMP Amaliah Ciawi

SMP Amaliah adalah suatu bagian dari Yayasan PSPI Amaliah yang merupakan penyelenggara pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Amaliah Ciawi di kota Bogor Jawa Barat. Dalam rangka mendukung program wajib belajar 9 tahun maka pada tahun 1994 YPSPIAI (Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliah Indonsia) mendirikan SMP Amaliah. Yayasan ini memiliki beberapa jenjang pendidikan diantaranya PG-TK teladan Amaliah, SD Amaliah. SMA Amaliah Ciawi, SMK Amaliah 1 Ciawi dan Universitas Djuanda Bogor.

SMP Amaliah yang berada di Jl. Raya Tol Ciawi No. 1 Desa Ciawi Bogor berdiri pada tanggal 31 Maret 1994 dengan no SK pendirian 1086/102/KEP/E/1994. SMP Amaliah berakreditasi A dngan no SK akreditasi 02.00/273/BAP-SM/SK/X/2016.

4.1.2 Visi dan Misi Sekolah

4.1.2.1 Visi

Menjadi sekolah berprestasi dan berkarakter yang menyatu dalam TAUHID.

4.1.2.2 Misi

1. Mengoptimalkan segenap potensi sekolah untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan
2. Melaksanakan proses pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan.
3. Mewujudkan iklim sekolah yang sehat, bersih, rapi, indah dan nyaman.
4. Meningkatkan penghijauan sekolah
5. Mengapresiasi nilai-nilai tauhid dalam bertindak dan berfikir
6. Membiasakan pelaksanaan ibadah secara baik dan benar.

4.1.3 Kegiatan Usaha SMP Amaliah Ciawi

Suatu kegiatan belajar mengajar kegiatan yang rutin umumnya yang dilaksanakan guru di kelas, Pembelajaran yang dilakukan di sekolah SMP Amaliah Ciawi harus mampu membawa peserta didik untuk mencapai keberhasilan dalam proses belajar dengan adanya suatu perubahan baik tingkah laku, pengetahuan, maupun keterampilan.

SMP Amaliah kurikulumnya mengacu pada Kurikulum Kurtilas Dari Dinas Pendidikan ditambah dengan muatan lokal brbasis bertauhid. Kurikulum 2013 memiliki 4 aspek penilaian, yaitu aspek pengetahuan, aspek keterampilan, aspek

Sikap dan perilaku. Didalam Kurikulum 2013 terutama didalam materi pelajaran terdapat materi yang dirampingkan terlihat ada di materi Bahasa Indonesia, IPS, PPKn, dan lain-lain.

Pesaing SMP Amaliah Ciawi didaerah Ciawi yaitu SMP Negeri 1 Ciawi, SMP Negeri 2 Ciawi, SMP Negeri 3 Ciawi, SMP Addina, SMP Al Fakhriyah Ciawi, SMP At Tiin, SMP Bojongmurni, SMP IT Fathan Mubina, SMP Mutiara Bangsa, SMP PGRI 1 Ciawi, SMP PGRI 2 Ciawi, SMP Sumpah Pemuda 2, SMP Wijaya Plus, SMP Yppi Ciawi, SMP IT Roudlotul Jannah, dan SMPS Purwa Bhakti.

SMP Amaliah Ciawi setiap hari pagi wajib melaksanakan sholat Sunnah Dhuha berjamaah, ngaji bersama dan stor hafalan setiap harinya. Pembelajaran dimulai pukul 07.40 pagi (hadir di masjid pukul 07.00 kemudian sholat Dhuha sampai pukul 07.15. Masuk ke kelas pukul 07.20 lalu dilanjutkan dengan membaca Al Quran sampai pukul 07.40. Siswa pulang paling lambat pukul 14.30, jika ada ekskul ditambah 1 jam.

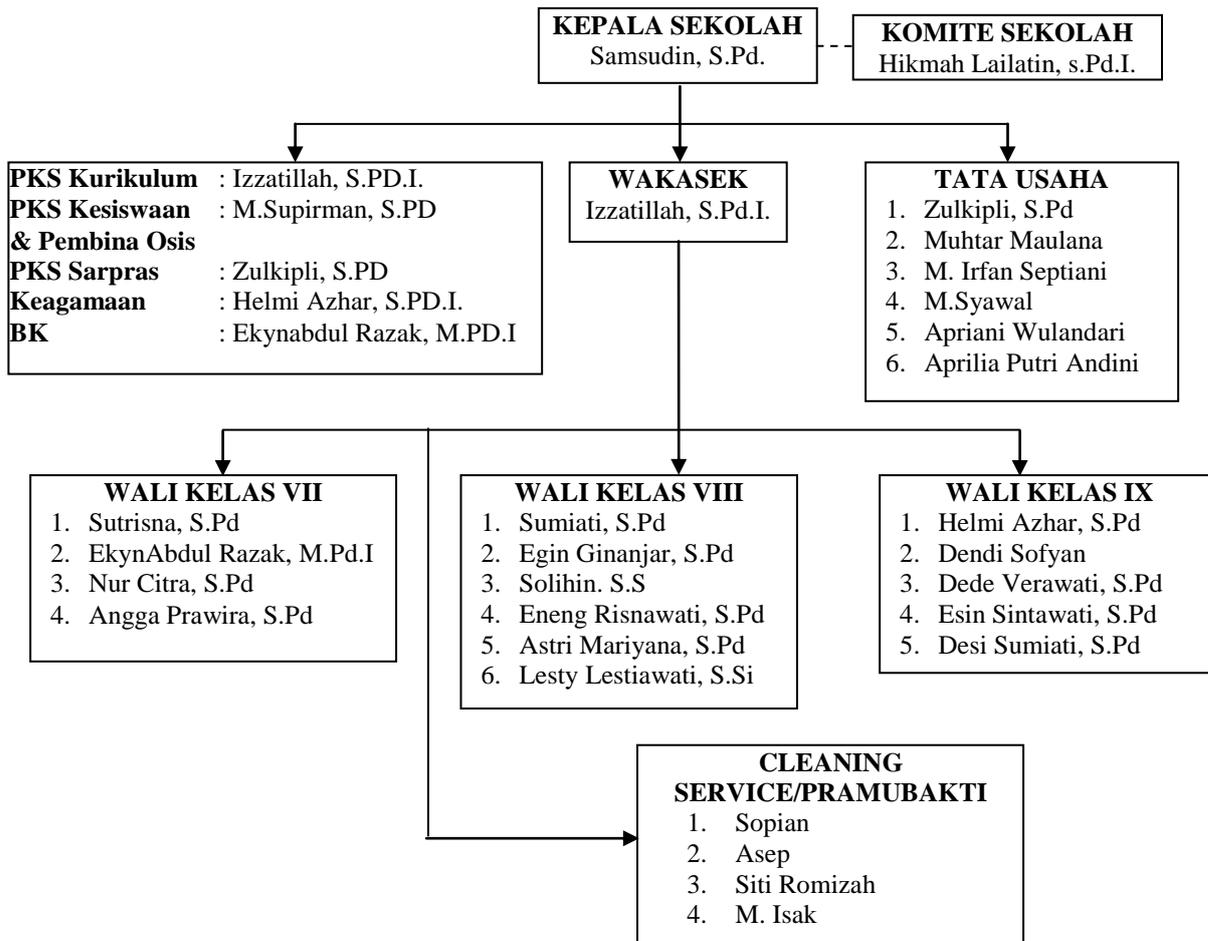
SMP Amaliah Ciawi selain belajar juga terdapat ekstrakurikuler nya yaitu Pramuka, Paskibra, Drumband, Kabaret (seni), Paduan Suara, Organisasi Siswa Intrasekolah (OSIS), Usaha Kesehatan Sekolah, Ekstrakurikuler Pendidikan Agama islam (PAI) dan Pelatihan LDK (Latihan Dasar Kepemimpinan)

Segmen pasar yang dibidik terutama masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dengan pendidikan umum serta agama, konsep pondok pesantren yang mengedepankan ilmu agama seperti Al Qur'an, hadist, fiqih, aqidah, akhlak, faraidh (ahli waris), ilmu hisab, dan lain-lain, dan menginginkan kualitas serta disiplin yang baik, terutama tahfidz segmen pasar yang di garap masing-masing kompetitor memiliki keunikan masing-masing sehingga membuat SMP Amaliah dapat bersaing dengan baik.

Rata rata yang siswa SMP Amaliah lulus melanjutkan ke SMAS Amaliah Ciawi sebesar 25%, SMKS Amaliah Ciawi 17%, Pondok pesantren 15%, SMA Swasta 20% dan SMA Negeri 23%

4.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi adalah penggambaran struktur kerja. Adapun struktur organisasi yang ada pada Sekolah SMP Amaliah dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. Struktur Organisasi SMP Amaliah Ciawi tahun pelajaran 2018/2019

Adapun deskripsi dari jabatan, adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah adalah guru yang diberikan tugas tambahan untuk memimpin suatu sekolah yang diselenggarakan proses belajar-mengajar atau tempat terjadinya suatu interaksi antara guru dengan murid, guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.
2. Wakil Kepala Sekolah (Wakasek) adalah membantu Kepala Sekolah dalam kegiatan-kegiatan sekolah
3. Komite Sekolah adalah organisasi yang terdiri dari unsur sekolah, orang tua dan tokoh masyarakat, yang berperan membantu penyelenggaraan satuan pendidikan yang bersangkutan.
4. Tata Usaha adalah pembantu Kepala Sekolah dalam penyelenggaraan administrasi dan ketatausahaan.
5. PKS Kurikulum adalah Memahami, mengkaji dan menguasai pelaksanaan dan pengembangan Kurikulum
6. PKS Kesiswaan & Pembinaan Osis adalah menyusun program pembinaan kesiswaan, melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa / OSIS dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertib sekolah / siswa

serta pemilihan pengurus OSIS dan Membina pengurus OSIS dalam berorganisasi

7. PKS SARPRAS adalah Melaksanakan dan menyusun program pengembangan dan pemeliharaan sarana prasarana.
8. Keagamaan adalah Mengurus segala hal yang berkaitan dengan rohani, mengembangkan kegiatan agama di sekolah
9. BK adalah mempertanggung jawabkan pelaksanaan kegiatan dan bimbingan konseling kepada kepala sekolah.
10. Wakil Kelas adalah guru yang ditugasi secara khusus untuk mengurus pembinaan dan adminstrasi (seperti nilai rapor, kenaikan kelas, kehadiran siswa) satu kelas tertentu.
11. Cleaning Service/Pramubakti adalah pelayanan membersihkan lingkungan sekolah, dan kelas.

4.2. Profil Responden

Sutu sampel penelitian mengukur tingkat kepuasan Siswa terhadap pelayanan SMP Amaliah Ciawi sebanyak 224 siswa. Bagan ini menyajikan informasi mengenai Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan Orangtua dan Penghasilan Orangtua Per bulan.

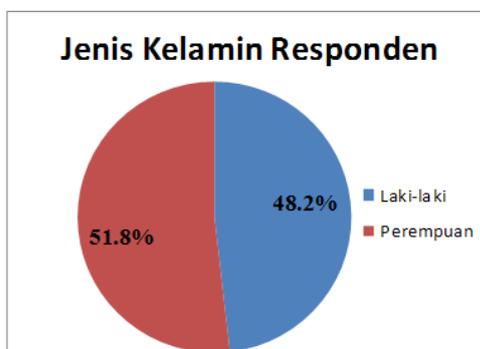
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 14. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Laki-laki	108	48.2
2.	Perempuan	116	51.8
Jumlah		224	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 108 orang dengan presentase 48.2%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 116 orang dengan presentase 51.8%. Jadi mayoritas responden adalah perempuan.



Gambar 5. Jenis Kelamin Responden

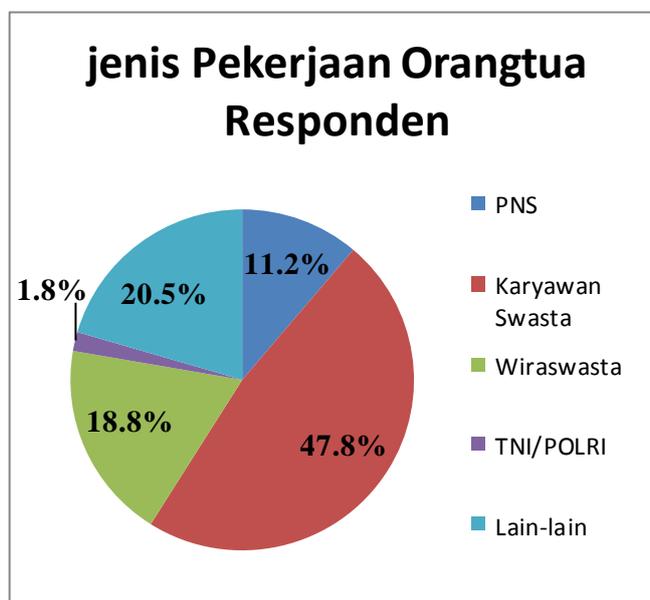
2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Orangtua

Tabel 15. Jenis Pekerjaan Orangtua

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	PNS	25	11.2
2.	Karyawan Swasta	107	47.8
3	Wiraswasta	42	18.8
4	TNI/POLRI	4	1.8
5	Lain-lain	46	20.5
Jumlah		224	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan orangtua responden yang PNS sebanyak 25 orang dengan presentase 11.2%, karyawan swasta sebanyak 107 orang dengan presentase 47.8%, wiraswasta sebanyak 42 orang dengan presentase 18.8%, TNI/POLRI sebanyak 4 orang dengan presentase 1.8%, dan pekerjaan lain-lain sebanyak 46 orang dengan presentase 20.5%.



Gambar 6. Jenis Pekerjaan Orangtua

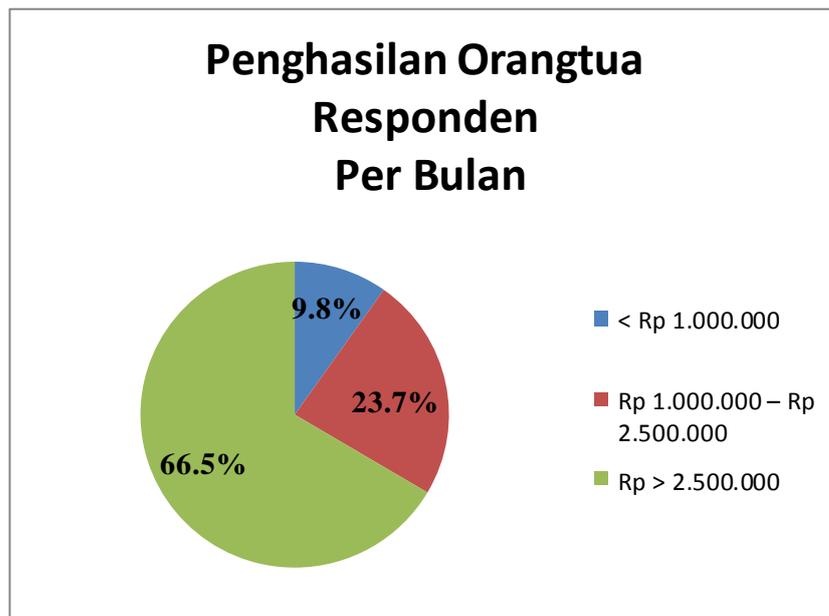
3. Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Orangtua Per bulan

Tabel 16. Penghasilan Orangtua Per bulan

No.	Penghasilan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	< Rp 1.000.000	22	9.8
2.	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	53	23.7
3	>Rp 2.500.000	149	66.5
Jumlah		224	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 16 dapat diketahui bahwa penghasilan orangtua responden < Rp 1.000.000 sebanyak 22 orang dengan presentase 9.8%, penghasilan Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 53 orang dengan presentase 23.7%, dan penghasilan > Rp 2.500.000 sebanyak 149 orang dengan presentase 66.5%



Gambar 7. Jenis Penghasilan Orang Tua Per bulan

4.3 Pembahasan

4.3.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Pada SMP Amaliah Ciawi

1. *Tangibles* (berwujud)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih

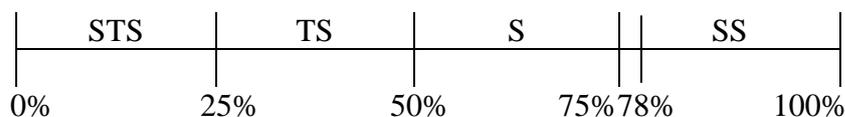
Tabel 17. Lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	54	24.1	216
Setuju	3	145	64.7	435
Tidak Setuju	2	25	11.2	50
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	701

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 17 mengenai penilaian responden terhadap kebersihan lingkungan sekolah SMP Amaliah Ciawi, menunjukkan bahwa sebanyak 54 responden menilai sangat setuju dengan presentase 24.1%, 145 responden menilai setuju dengan presentase 64.7%, 25 responden menilai tidak setuju dengan presentase 11.2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 701. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{701}{4 \times 224} \times 100\% = 78\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 78% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan bahwa lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang ruangan kelas bersih dan nyaman

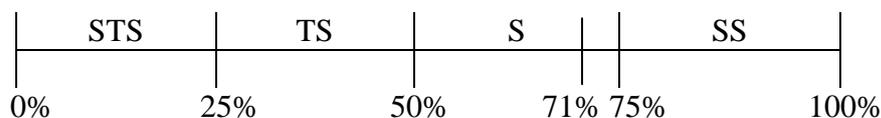
Tabel 18. Ruangan kelas bersih dan nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	25	11.2	100
Setuju	3	135	60.3	405
Tidak Setuju	2	63	28.1	126
Sangat Tidak Setuju	1	1	4	1
Total		224	100%	632

Sumber : Data primer yang hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 18 mengenai penilaian responden terhadap ruangan kelas bersih dan nyaman, menunjukkan bahwa sebanyak 25 responden menilai sangat setuju dengan presentase 11.2%, 135 responden menilai setuju dengan presentase 60.3%, 63 responden menilai tidak setuju dengan presentase 28.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 responden dengan presentase 4%. Total skor sebanyak 632. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan ruangan kelas bersih dan nyaman adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{632}{4 \times 224} \times 100\% = 71\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 71% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan bahwa ruangan kelas bersih dan nyaman

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang Memiliki perpustakaan yang lengkap dan terbaru

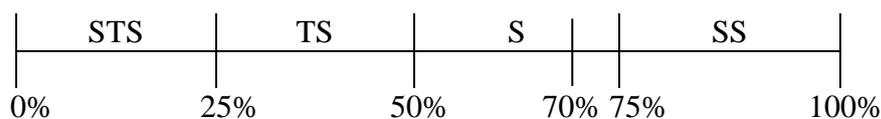
Tabel 19. Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	35	15.6	140
Setuju	3	114	50.9	342
Tidak Setuju	2	70	31.3	140
Sangat Tidak Setuju	1	5	2.2	5
Total		224	100%	627

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 19 mengenai penilaian responden terhadap Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menilai sangat setuju dengan presentase 15.6%, 114 responden menilai setuju dengan presentase 50.9%, 70 responden menilai tidak setuju dengan presentase 31.3%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 5 responden dengan presentase 2.2%. Total skor sebanyak 627. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{627}{4 \times 224} \times 100\% = 70\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 70% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai.

- d. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya

Tabel 20Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya

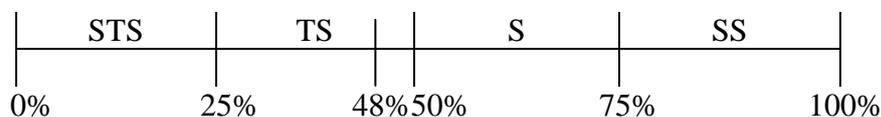
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	8	3.6	32
Setuju	3	36	16.1	108
Tidak Setuju	2	114	50.9	228
Sangat Tidak Setuju	1	66	29.5	66
Total		224	100%	434

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 20 mengenai penilaian responden terhadap mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya, menunjukkan bahwa sebanyak 8 responden menilai sangat setuju dengan presentase 3.6%, 36 responden menilai setuju dengan presentase 16.1%, 114 responden menilai tidak setuju dengan presentase 50.9%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 66 responden dengan presentase 29.5%. Total skor sebanyak 434. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan mempunyai kamar mandi yang

terjaga kebersihannya, adalah tidak baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{434}{4 \times 224} \times 100\% = 48\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 48% yang diartikan berada pada rentang tidak setuju atau tanggapan responden yang tidak menyatakan kamar mandi yang terjaga kebersihannya.

2. Reliability (kehandalan)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru selalu mengajar tepat waktu

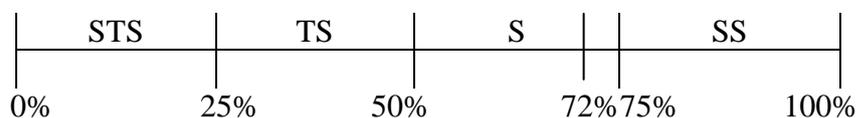
Tabel 21. Guru selalu mengajar tepat waktu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	20	8.9	80
Setuju	3	160	71.4	480
Tidak Setuju	2	43	19.2	86
Sangat Tidak Setuju	1	1	4	1
Total		224	100%	647

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 21 mengenai penilaian responden terhadap guru selalu mengajar tepat waktu, menunjukkan bahwa sebanyak 20 responden menilai sangat setuju dengan presentase 8.9%, 160 responden menilai setuju dengan presentase 71.4%, 43 responden menilai tidak setuju dengan presentase 19.2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 responden dengan presentase 4%. Total skor sebanyak 647. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru selalu mengajar tepat waktu adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{647}{4 \times 224} \times 100\% = 72\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 72% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru selalu mengajar tepat waktu

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami

Tabel 22. Guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	86	38.4	344
Setuju	3	130	58.0	390
Tidak Setuju	2	7	3.1	14
Sangat Tidak Setuju	1	1	4	1
Total		224	100%	749

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 22 mengenai penilaian responden terhadap guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami, menunjukkan bahwa sebanyak 86 responden menilai sangat setuju dengan presentase 38.4%, 130 responden menilai setuju dengan presentase 58.0%, 7 responden menilai tidak setuju dengan presentase 3.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 responden dengan presentase 4%. Total skor sebanyak 749. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{749}{4 \times 224} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 84% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru aktif berkomunikasi dengan siswa

Tabel 23. Guru aktif berkomunikasi dengan siswa

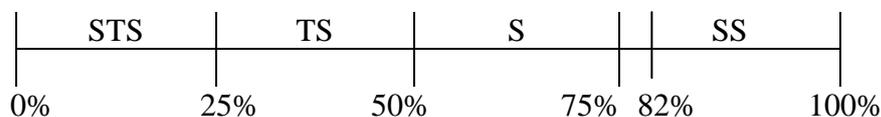
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	69	30.8	276
Setuju	3	149	66.5	447
Tidak Setuju	2	6	2.7	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	735

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 23 mengenai penilaian responden terhadap guru aktif berkomunikasi dengan siswa, menunjukkan bahwa sebanyak 69 responden menilai sangat setuju dengan presentase 30.8%, 149 responden menilai setuju dengan presentase 66.5%, 6 responden menilai tidak setuju dengan presentase 2.7%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 735. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan

guru aktif berkomunikasi dengan siswa dipahami adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{735}{4 \times 224} \times 100\% = 82\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 82% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru aktif berkomunikasi dengan siswa dipahami.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa

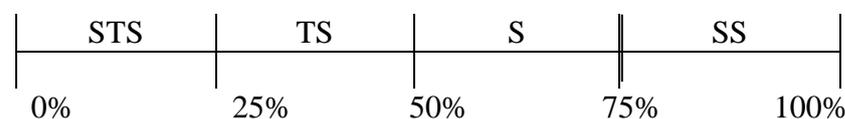
Tabel 24. Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	42	18.8	168
Setuju	3	137	61.2	411
Tidak Setuju	2	45	20.1	90
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	669

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 24 mengenai penilaian responden terhadap guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa, menunjukkan bahwa sebanyak 42 responden menilaisangat setuju dengan presentase 18.8%, 137 responden menilai setuju dengan presentase 61.2%, 45 responden menilai tidak setuju dengan presentase 20.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 669. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{669}{4 \times 224} \times 100\% = 75\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 75% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar

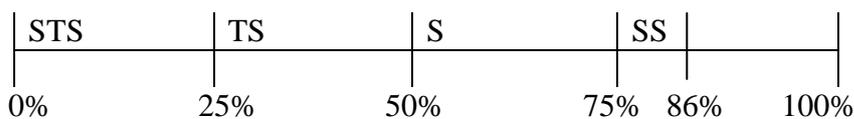
25. Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	108	48.2	432
Setuju	3	111	49.6	333
Tidak Setuju	2	5	2.2	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	775

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 25 mengenai penilaian responden terhadap guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar, menunjukkan bahwa sebanyak 108 responden menilai sangat setuju dengan presentase 48.2%, 111 responden menilai setuju dengan presentase 49.6%, 5 responden menilai tidak setuju dengan presentase 2.2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 775. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{775}{4 \times 224} \times 100\% = 86\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 86% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru dan karyawan yang berkompeten

Tabel 26. Guru dan karyawan yang berkompeten

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	39	17.4	156
Setuju	3	168	75	504
Tidak Setuju	2	15	6.7	30
Sangat Tidak Setuju	1	2	0.9	2
Total		224	100%	692

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{692}{4 \times 224} \times 100\% = 77\%$$

Berdasarkan tabel 26 mengenai penilaian responden terhadap guru dan karyawan yang berkompeten, menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden menilai sangat setuju dengan presentase 17.4%, 168 responden menilai setuju dengan presentase 75%, 15 responden menilai tidak setuju dengan presentase 6.7%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden

dengan presentase 0.9%. Total skor sebanyak 692. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru dan karyawan yang berkompeten adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 77% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru dan karyawan yang berkompeten.

4. *Assurance* (jaminan)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses

Tabel 27. Guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	64	28.6	256
Setuju	3	120	53.6	360
Tidak Setuju	2	40	17.9	80
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	696

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 27 mengenai penilaian responden terhadap guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar, menunjukkan bahwa sebanyak 64 responden menilai sangat setuju dengan presentase 28.6%, 120 responden menilai setuju dengan presentase 53.6%, 40 responden menilai tidak setuju dengan presentase 17.9%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden . Total skor sebanyak 696. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{696}{4 \times 224} \times 100\% = 78\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 78% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Tabel 28. Guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	83	37.1	332
Setuju	3	131	58.5	393
Tidak Setuju	2	10	4.5	20
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	745

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 28 mengenai penilaian responden terhadap guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan menunjukkan bahwa sebanyak 83 responden menilai sangat setuju dengan presentase 37.1%, 131 responden menilai setuju dengan presentase 58.5%, 10 responden menilai tidak setuju dengan presentase 4.5%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 745. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{745}{4 \times 224} \times 100\% = 83\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 83% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa

Tabel 29. Guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa

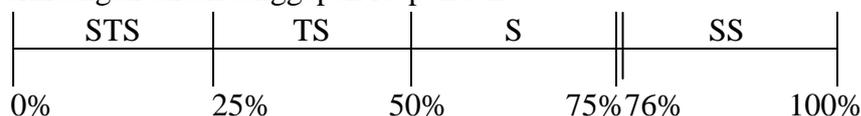
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	48	21.4	192
Setuju	3	137	61.2	411
Tidak Setuju	2	37	16.5	74
Sangat Tidak Setuju	1	2	0.9	2
Total		224	100%	679

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{679}{4 \times 224} \times 100\% = 76\%$$

Berdasarkan tabel 29 mengenai penilaian responden terhadap guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa menunjukkan bahwa sebanyak 48 responden menilai sangat setuju dengan presentase 21.4%, 137

responden menilai setuju dengan presentase 61.2%, 37 responden menilai tidak setuju dengan presentase 16.5%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden dengan presentase 0.9%. Total skor sebanyak 679. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 76% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa

- d. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru dan karyawan bersikap professional

Tabel 30. Guru dan karyawan bersikap professional

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	48	21.4	192
Setuju	3	162	72.3	486
Tidak Setuju	2	14	6.3	28
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	706

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 30 mengenai penilaian responden terhadap guru dan karyawan bersikap professional menunjukkan bahwa sebanyak 48 responden menilai sangat setuju dengan presentase 21.4%, 162 responden menilai setuju dengan presentase 72.3%, 14 responden menilai tidak setuju dengan presentase 6.3%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 706. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru dan karyawan bersikap professional adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{706}{4 \times 224} \times 100\% = 79\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 79% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru dan karyawan bersikap professional

5. *Emphaty* (Empati)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa

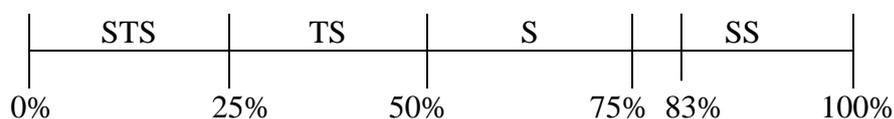
Tabel 31. Guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	101	45.1	404
Setuju	3	102	45.5	306
Tidak Setuju	2	16	7.1	32
Sangat Tidak Setuju	1	5	2.2	5
Total		224	100%	747

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 31 mengenai penilaian responden guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa menunjukkan bahwa sebanyak 101 responden menilai sangat setuju dengan presentase 45.1%, 102 responden menilai setuju dengan presentase 45.5%, 16 responden menilai tidak setuju dengan presentase 7.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 5 responden dengan presentase 2.2%. Total skor sebanyak 747. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{747}{4 \times 224} \times 100\% = 83\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 83% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang guru/Karyawan memberikan pelayanan secara individu

Tabel 32. Guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu

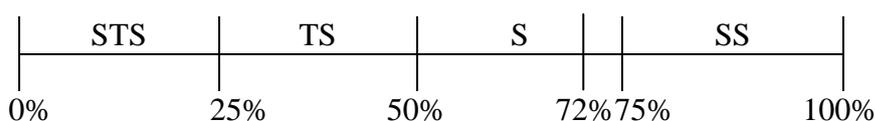
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	20	8.9	80
Setuju	3	159	71.0	477
Tidak Setuju	2	43	19.2	86
Sangat Tidak Setuju	1	2	0.9	2
Total		224	100%	645

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 32 mengenai penilaian responden guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu menunjukkan bahwa sebanyak 20

responden menilai sangat setuju dengan presentase 8.9%, 159 responden menilai setuju dengan presentase 71.0%, 43 responden menilai tidak setuju dengan presentase 19.2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden dengan presentase 0.9%. Total skor sebanyak 645. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{645}{4 \times 224} \times 100\% = 72\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 72% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu.

Tabel 33. Hasil Rata-Rata Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi

No	Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden %
1.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	
	1. Lingkungan sekolah SMP Amaliah yang amat bersih	78
	2. Ruangan kelas bersih dan nyaman	71
	3. Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai	70
	4. Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya	48
2.	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	
	5. Guru selalu mengajar tepat waktu	72
	6. Guru menerangkan materi dengan jelas dan dapat dipahami	84
	7. Guru aktif berkomunikasi dengan siswa	82
3.	Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
	8. Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa	75
	9. Guru siap membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar	86
	10. Guru dan karyawan yang berkompeten	77
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	
	11. Guru mampu dalam menciptakan kelas yang nyaman dan kondusif sehingga siswa aktif dalam proses belajar	78
	12. Guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	83
	13. Guru atau karyawan lebih mementingkan kepentingan siswa	76
	14. Guru dan karyawan bersikap profesional	79
5.	Empati (<i>emphaty</i>)	
	15. Guru atau karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa	83
	16. Guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu	72
	Total	1.214
	N	16
	Rata-rata	75,8

Sumber : Data primer hasil olahan Peneliti, 2018



Berdasarkan tabel 33 dapat dilihat nilai rata-rata tanggapan dari hasil pernyataan pada tiap indikator Kualitas Pelayanan, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi yaitu 75,8% yang artinya sangat baik, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi sangat baik karena berada pada interval nilai 75%-100%.

4.3.2 Penerapan Kepuasan Konsumen pada SMP Amaliah Ciawi

1. Kesesuaian Harapan

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi

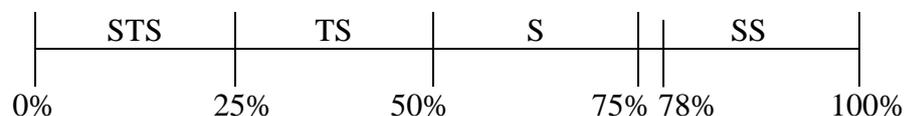
Tabel 34. Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	65	29.0	260
Setuju	3	121	54.0	363
Tidak Setuju	2	36	16.1	72
Sangat Tidak Setuju	1	2	0.9	2
Total		224	100%	697

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 34 mengenai penilaian siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden menilai sangat setuju dengan presentase 29.0%, 121 responden menilai setuju dengan presentase 54.0%, 36 responden menilai tidak setuju dengan presentase 16.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden dengan presentase 0.9%. Total skor sebanyak 697. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi adalah sangat puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{679}{4 \times 224} \times 100\% = 78\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 78% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa

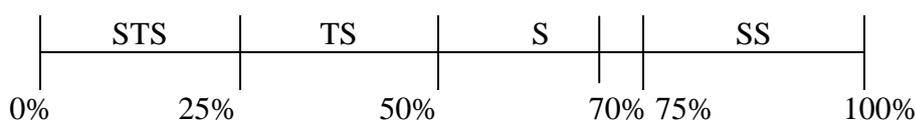
Tabel 35. Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	35	15.6	140
Setuju	3	112	50.0	336
Tidak Setuju	2	71	31.7	142
Sangat Tidak Setuju	1	6	2.7	6
Total		224	100%	624

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 35 mengenai penilaian kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menilai sangat setuju dengan presentase 15.6%, 112 responden menilai setuju dengan presentase 50.0%, 71 responden menilai tidak setuju dengan presentase 31.7% dan yang menjawab sangat tidak setuju 6 responden dengan presentase 2.7%, Total skor sebanyak 624. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa adalah puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{624}{4 \times 224} \times 100\% = 70\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 70% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan

Tabel 36. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan

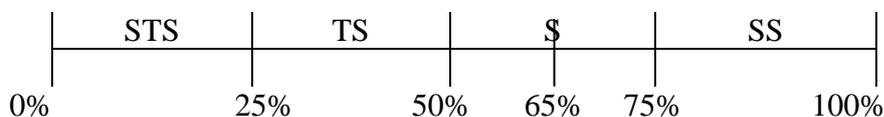
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	23	10.3	92
Setuju	3	105	46.9	315
Tidak Setuju	2	82	36.6	164
Sangat Tidak Setuju	1	14	6.3	14
Total		224	100%	585

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 36 mengenai penilaian fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan menunjukkan bahwa sebanyak 23 responden menilai sangat setuju dengan presentase 10.3%, 105 responden menilai setuju dengan presentase 46.9%, 82 responden menilai tidak setuju dengan presentase 36.6%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 14 responden dengan presentase 6.3%, Total skor sebanyak 585. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi

yang diharapkan adalah puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{585}{4 \times 224} \times 100\% = 65\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 65% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan.

2. Minat Berkunjung Kembali

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai

Tabel 37. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	42	18.8	168
Setuju	3	150	67.0	450
Tidak Setuju	2	31	13.8	62
Sangat Tidak Setuju	1	1	0.4	1
Total		224	100%	681

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 37 mengenai penilaian berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai menunjukkan bahwa sebanyak 42 responden menilai sangat setuju dengan presentase 18.8%, 150 responden menilai setuju dengan presentase 67.0%, 31 responden menilai tidak setuju dengan presentase 13.8%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 responden dengan presentase 0.4%, Total skor sebanyak 681. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai adalah sangat puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{681}{4 \times 224} \times 100\% = 76\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 76% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan berminat untuk rajin berkunjung

berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi

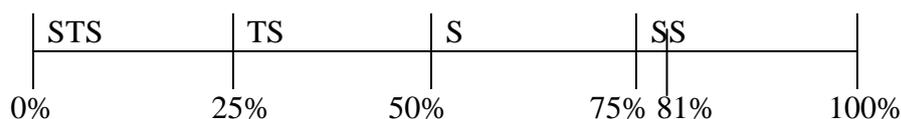
Tabel 38. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	71	31.7	284
Setuju	3	138	61.6	414
Tidak Setuju	2	12	5.4	24
Sangat Tidak Setuju	1	3	1.3	3
Total		224	100%	725

Sumber : Data primer hasil kuisisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 38 mengenai penilaian berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi menunjukkan bahwa sebanyak 71 responden menilai sangat setuju dengan presentase 31.7%, 138 responden menilai setuju dengan presentase 61.6%, 12 responden menilai tidak setuju dengan presentase 5.4%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 responden dengan presentase 1.3%, Total skor sebanyak 725. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi adalah sangat puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{725}{4 \times 224} \times 100\% = 81\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 81% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan pernyataan berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

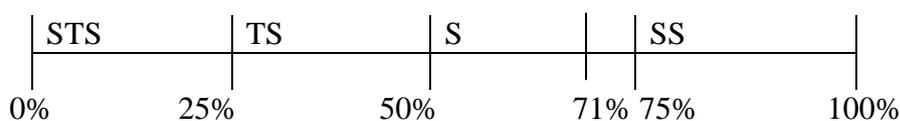
Tabel 39. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	32	14.3	128
Setuju	3	130	58.0	390
Tidak Setuju	2	58	25.9	116
Sangat Tidak Setuju	1	4	1.8	4
Total		224	100%	638

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 39 mengenai penilaian berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden menilai sangat setuju dengan presentase 14.3%, 130 responden menilai setuju dengan presentase 58.0%, 58 responden menilai tidak setuju dengan presentase 25.9%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 4 responden dengan presentase 1.8%, Total skor sebanyak 638. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai adalah puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{638}{4 \times 224} \times 100\% = 71\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 71% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

3. Ketersediaan Merekomendasikan
 - a. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi

Tabel 40. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi

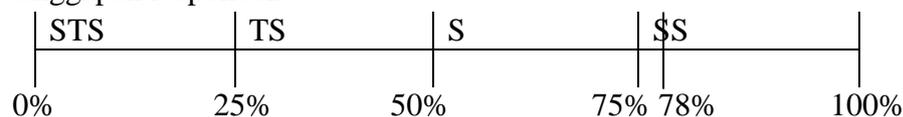
Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	57	25.4	228
Setuju	3	135	60.3	405
Tidak Setuju	2	32	14.3	64
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		224	100%	697

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{697}{4 \times 224} \times 100\% = 78\%$$

Berdasarkan tabel 40 mengenai penilaian menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi menunjukkan bahwa sebanyak 57

responden menilai sangat setuju dengan presentase 25.4%, 135 responden menilai setuju dengan presentase 60.3%, 32 responden menilai tidak setuju dengan presentase 14.3%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 0 responden. Total skor sebanyak 697. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi adalah sangat puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 78% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai

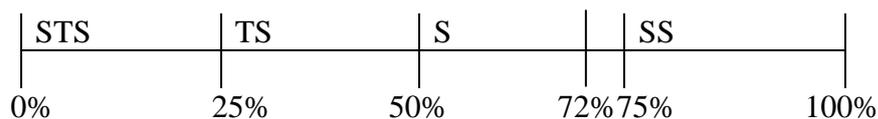
Tabel 41. Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	32	14.3	128
Setuju	3	134	59.8	402
Tidak Setuju	2	56	25.0	112
Sangat Tidak Setuju	1	2	0.9	2
Total		224	100%	644

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 41 mengenai penilaian menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden menilai sangat setuju dengan presentase 14.3%, 134 responden menilai setuju dengan presentase 59.8%, 56 responden menilai tidak setuju dengan presentase 25.0%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden dengan presentase 0.9%. Total skor sebanyak 644. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai adalah puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{644}{4 \times 224} \times 100\% = 72\%$$



Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 72% yang diartikan berada pada rentang setuju atau tanggapan responden yang menyatakan menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan tentang menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi

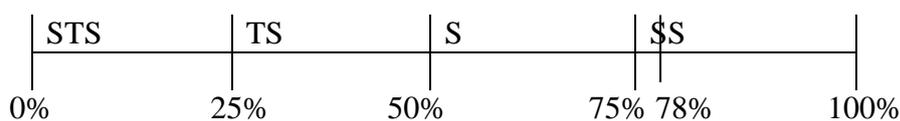
Tabel 42. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase %	Skor
Sangat Setuju	4	63	28.1	252
Setuju	3	131	58.5	393
Tidak Setuju	2	27	12.1	54
Sangat Tidak Setuju	1	3	1.3	3
Total		224	100%	702

Sumber : Data primer hasil kuisioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 42 mengenai penilaian menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi menunjukkan bahwa sebanyak 63 responden menilai sangat setuju dengan presentase 28.1%, 131 responden menilai setuju dengan presentase 58.5%, 27 responden menilai tidak setuju dengan presentase 12.1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 responden dengan presentase 1.3%. Total skor sebanyak 702. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi adalah sangat puas. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{702}{4 \times 224} \times 100\% = 78\%$$

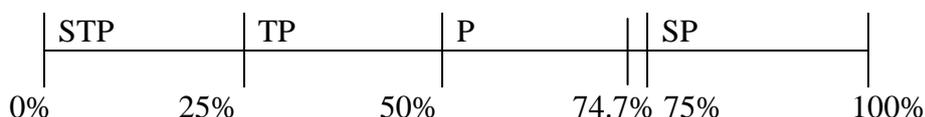


Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tanggapan responden, di dapat nilai 78% yang diartikan berada pada rentang sangat setuju atau tanggapan responden yang menyatakan menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi

Tabel 43. Hasil Rata-Rata Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

No	Kualitas Pelayanan	Tanggapan responden %
1.	Kesesuaian Harapan	
	1. Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi	78
	2. Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa	70
2.	3. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan	65
	Minat berkunjung Kembali	
	4. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai	76
3.	5. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi	81
	6. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	71
	7. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi	78
3.	8. Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai	72
	9. Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi	78
Total		669
N		9
Rata-rata		74,7

Sumber : Data primer hasil Olahan Peneliti, 2018



Berdasarkan tabel 43 dapat dilihat nilai rata-rata tanggapan dari hasil pernyataan pada tiap indikator kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi yaitu 74,7% yang artinya baik, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan SMP Amaliah Ciawi baik karena berada pada interval nilai 50%-75%.

4.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi

Analisis korelasi rank spearman digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan SMP Amaliah Ciawi. Berikut adalah hasil analisis korelasi rank spearman.

Tabel 44. Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman

Correlations			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.685**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	224	224
	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	.685**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	224	224

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS pada tabel 42, dapat diketahui bahwa nilai korelasi Rank Spearman sebesar 0,685. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Siswa SMP Amaliah adalah kuat.

4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengetahui seberapa besar variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen. Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= (0,685)^2 \times 100\% \\ &= 0,4692 \times 100\% \\ &= 46,92\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,4692 atau 46,92%. Hal ini menunjukkan bahwa 46,92% menunjukkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi turun naiknya kepuasan siswa SMP Amaliah. Sedangkan 57.08% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kepuasan siswa.

4.3.5 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

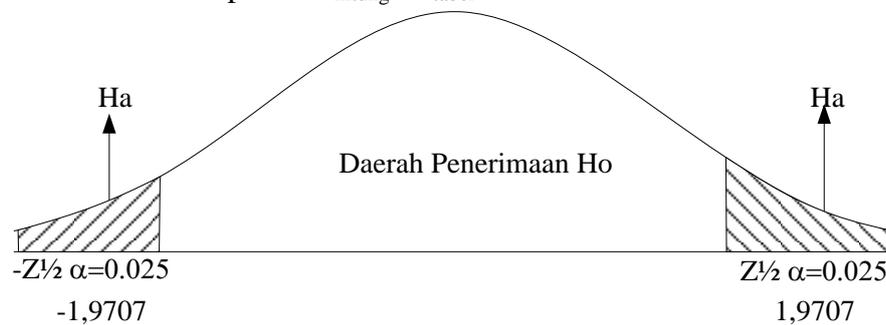
Uji hipotesis koefisien korelasi digunakan untuk melihat adakah hubungan yang nyata atau tidak antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi.

1. Hipotesis Statistik
 - a. $H_0 : \rho = 0$ artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
 - b. $H_a : \rho \neq 0$ artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan
2. Tingkat signifikan sebesar 5% maka Ztabel. Dibaca pada : 0.05 atau $Z_{1/2 \alpha} = 1.97$
3. Mencari Z_{hitung} dengan rumus:

$$\begin{aligned} z_h &= r \sqrt{n - 1} \\ &= 0,685 \sqrt{224 - 1} \\ &= 0,685 \sqrt{223} \\ &= 10,2292 \end{aligned}$$

4. Kriteria penilaian atau pengujian :

- a. H_0 ditolak apabila $Z_{hitung} > t_{tabel}$
- b. H_a diterima apabila $Z_{hitung} > t_{tabel}$



Gambar 8
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ($10,2292 > 1,97$) maka dapat diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi.

Penerapan kualitas pelayanan pada SMP Amaliah Ciawi sangat baik. Hal ini berdasarkan hasil suatu tanggapan responden yang didapat dengan nilai rata-rata 75,8 setiap indikator. Penilaian tersebut dilihat dari standar tanggapan responden dibandingkan dengan rentan interval, yaitu 0 – 25 sangat tidak baik, 25 – 50 tidak baik, 50 – 75 Baik, 75 – 100 sangat baik.

Tingkat kepuasan Siswa pada SMP Amaliah Ciawi yang terdiri dari indikator Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan memiliki nilai rata-rata tanggapan responden yang baik dengan nilai rata-rata 74,7

hasil penelitian ini, dapat dibuktikan bahwa terdapat adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.siswa yang menjadikan suatu kualitas layanan sebagai acuan sebelum menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian, pihak sekolah harus mampu menciptakan kualitas layanan yang baik sesuai dengan keinginan siswa.

4.4 Interpretasi Penelitian

Kualitas pelayanan pada SMP Amaliah Ciawi adalah sangat baik, hal ini dapat dibuktikan dari hasil tanggapan responden yang ada pada setiap indikator kualitas pelayanan adalah sangat baik.

Kepuasan siswa pada SMP Amaliah Ciawi yang terdiri dari indikator Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan adalah baik. Hal ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden yang ada pada setiap indikator kepuasan pelanggan adalah baik.

Kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan

Empati (*Empathy*) berhubungan dengan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi, hal ini sama halnya dengan penelitian dari Akhmad Khusaeni (2016) yang menjelaskan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Siswa.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dibuktikan bahwa terdapat adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa. siswa menjadikan suatu kualitas layanan sebagai acuan sebelum menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian, pihak sekolah harus mampu menciptakan kualitas layanan yang baik sesuai dengan keinginan siswa.

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis, maka dapat diketahui bahwa Z_{hitung} sebesar 10,2292. Dengan demikian nilai $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ($10,2292 > 1,97$) maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Siswa. Hal ini sesuai dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi, maka pada bab penutup ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil rata-rata Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sebesar 75,8% yang artinya bahwa setiap indikator-indikator dalam kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*realibility*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), yang memiliki keterangan pada interval 75%-100% dengan keterangan sangat baik. Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan SMP Amaliah adalah sangat baik. Nilai dibawah rata-rata adalah 1. Ruangan kelas bersih dan nyaman, 2. Memiliki perpustakaan yang lengkap dan memadai, 3. Mempunyai kamar mandi yang terjaga kebersihannya, 4. Guru selalu mengajar tepat waktu, guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa, dan 5. Guru atau karyawan memberikan pelayanan secara individu
2. Hasil rata-rata kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi sebesar 74,7% yang dimana setiap indikator-indikator dalam Kepuasan konsumen yaitu Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, yang memiliki keterangan pada interval 50%-75% dengan keterangan baik. Hasil tersebut membuktikan bahwa siswa puas terhadap kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi. Nilai dibawah rata-rata adalah 1. Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa, 2. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan, 3. Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Hasil analisis untuk mengetahui suatu hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Hasil koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi sebesar 0,685 menunjukkan bahwa kedua variabel itu mempunyai hubungan yang kuat.
 - b. Koefisien detreminasi 0,4692 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi turun naiknya kepuasan siswa SMP Amaliah sebesar 42,92% sedangkan 57.08% dipengaruhi oleh faktor lan diluar kepuasan siswa.
 - c. Uji hipotesis koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa juga menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.

5.2 Saran

Saran-saran yang dikemukakan oleh penulis sesuai dengan pembahasan masalah mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi”, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil dari rata-rata kualitas pelayanan sebesar 75,8% dan masih terdapat nilai dibawah rata-rata yang perlu ditingkatkan kualitasnya, maka yang perlu disarankan adalah petugas kebersihan hendaknya menjaga dan merawat kebersihan sekolah dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kebersihan lingkungan sekolah dan kamar mandi bersih dan terawat. Hendaknya guru mengajar harus tepat waktu dalam kegiatan ngajar mengajar sesuai peraturan jam ngajar mengajar yang ditetapkan oleh pihak sekolah.
2. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa rata-rata kepuasan konsumen adalah 74,7% dan masih terdapat nilai dibawah rata-rata , maka yang perlu disarankan untuk pihak sekolah SMP adalah sekolah hendaknya memperhatikan fasilitas-fasilitas yang ada disekolah apabila ada kerusakan atau kurangnya suatu fasilitas hendaknya segera untuk memperbaiki atau menambah fasilitas yang kurang lengkap dan disaran agar pihak sekolah untuk merawat fasilitas-fasilitas disekolah dengan baik.
3. Perusahaan hendaknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen siswa SMP Amaliah Ciawi, antara lain, disaran agar pihak sekolah untuk melengkapi fasilitas-fasilitas disekolah yang menunjang dalam kelancaran proses ngajar mengajar, disaran pihak sekolah untuk memantau kinerja karyawan dan guru agar kinerja karyawan dan guru semakin meningkat, dan disaran pihak sekolah untuk cepat tanggap dalam menanggapi keluhan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, Jaenudin. (2015). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Edisi keempat. Jakarta: Penerbit Lentera Ilmu Cendekia
- Dharmmesta, Bayu Swatha dan Handoko, Hani. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Habibah, Siti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang*, Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Vol.2 No.1 ISSN 2460 - 089x
- Hawkins, D. L., Best. R. J., Coney, K. A. (2004). *Customer Behavior, Building Strategy International Edition*, Mc Graw Hill Companis Publication, Inc
- Khusaeni, Akhmad. (2016). *Hubungan kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan siswa dan loyalitas siswa (studi empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 4, 2016
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane .(2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid1. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management 13*, New Jersey, Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz and Jacky Mussry. (2011). *Services Marketing People, Tehcnolog.*, Seventh Edition. United States and Canada: Pearson
- Lovelock, Christopher & wirtz, Lauren. (2011). *Manajemen Pemasaraan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 3. berbasis kompetensi. Jakarta: Penrebit Salemba Empat.
- Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni & Salman Alfarisy Totalia (2016), *Pengaruh kualitas Pelayanan sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016*.Jurnal, Sragen: Universitas Sebelas Maret

- Noventris Ratnawati Raja, Supramono, dan Bambang Suteng Sulasmono (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kristen Salatiga*, Jurnal Satya Widya Vol.29 No.2 Desember 2013 8-92
- Oentoro, Deliyanti. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Laksbang Pressindo
- Poniman, Budhi. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada sekolah menengah kejuruan negeri 4 Klaten*. Jurnal, Surakarta: STIE AUB Surakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2012). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Cv Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset
- Umar, Husein. (2003). *Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia,.
- Usmara, A. (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.
- Winarni, Endang Widi. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bengkulu: FKIP UNIB

KUESIONER
“HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN SISWA
SMP AMALIAH CIAWI”

Kepada Yth,

Siswa/I SMP Amaliah Ciawi

Di tempat

Assalamualaikum.Wr.Wb

Dalam rangka menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi”**, maka saya mmohon kesediaan siswa-siswi meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. saya berharap siswa-siswi dapat memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan Anda terkait dengan kuesioner ini, karena hasil Kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penelitian. Atas kesediaan dan waktunya saya ucapkan terima kasih.
Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Herlina Setiorini

Y	Kepuasan Konsumen				
	Kesesuaian Harapan	SS	S	TS	STS
1.	Siswa puas dengan pelayanan SMP Amaliah Ciawi				
2.	Kualitas pelayanan SMP Amaliah Ciawi sesuai dengan keinginan siswa				
3.	Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan				
	Minat berkunjung Kembali	SS	S	TS	STS
4.	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena guru, staf yang baik dan memiliki sarana yang memadai				
5.	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah sekolah di SMP Amaliah Ciawi				
6.	Berminat untuk rajin berkunjung berangkat ke sekolah karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai				
	Kesediaan Merekomendasikan	SS	S	TS	STS
7.	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi				
8.	Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan fasilitas penunjang yang memadai				
9.	Menyarankan teman atau kerabat untuk sekolah di SMP Amaliah Ciawi karena nilai dan manfaat yang didapat setelah lulus dari sekolah SMP Amaliah Ciawi				

Lampiran 2

Koding Kualitas Pelayanan
SMP Amaliah Ciawi

No	Nama Responden	Tangibles				Reliability			Responsiviness			Assurance				emphaty	
1	Dinda Ayu	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
2	Anita Fitria	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Rani Hartanti	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
4	Leli Rismiana	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3
5	Alfitriani Iskandar	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
6	Santika Iriana	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	Lina Rahma	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3
8	Iren Kusdhini	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
9	M. Algifari	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
10	M.Raihan Rahman	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Novita F	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3
12	Khoerunnisa Irawan	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Luthfi Mayago	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	Arya W	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
15	M. Rizky Darmawan	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
16	Aulia Aprilia	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	M.Nazar	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
18	Mazzaya Leila N	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3
19	Amalia Maya S	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
20	Zulfikry Ruswani	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	M.Razi Alif.AF	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3
22	M. Fadhli	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
23	Aura Pratiwi	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3
24	Vino dwi S	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
25	Anisa Widya utami	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Putra Dwi Wibowo	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
27	Aditya Yahrian	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2
28	Sabda Fadlulillah	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
29	Wildan Kurilain	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
30	Nur Alpha G	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2	2	2	3
31	Ridho Devara	3	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
32	M. Faisal	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
33	Ira	3	2	2	1	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2
34	Ira Auliani	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
35	Thania Azahra	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
36	Rahma Aulia	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
37	Tania Syabian	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
38	Nurlaila	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3

82	Wahyu Aldiansyah	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2
83	Rizky Dwi A	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
84	Yulia Shinta Azzahra	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2
85	Vinna Nurhadina	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	Nadhiratul Nurul J	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	Rizky Puspita Sari	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	Nanda Rimzani	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
89	Alexa Mikola	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	Dea Sri Rahayu	3	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
91	Siti Saskia Putri S	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
92	Sabina Azzahra	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
93	Alya Anjani T S	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
94	Layiatul Husna	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	Dea Destiana Salma	3	2	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
96	Khayla Irawan	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3
97	Difa Nur Asyah	3	3	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
98	Revalea Ananda	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
99	Rayhan Fatahilah	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100	Herian	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4
101	M. Al Mupid	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
102	Rizal Saputra	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
103	Zhidane M D	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
104	Gita Puji Astuti	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
105	Resty Rosviani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
106	Nayla Arsita	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2
107	Mutiara Dwi Nindya	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
108	Nadia	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
109	Evela Wijaya	2	2	2	1	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
110	Raisya Aulia N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
111	Aprilia Maya Sari	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
112	Regina Nazalia Syahrani	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	Aulia Suci R	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
114	Diana Aulia	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	Siti Apriliyanti	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	Victoria Carterine Marcella	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
117	Abell T H	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
118	Mutia Nurjannah	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2
119	Nazni Wafa	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2
120	Amnovpriya S K H	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4
121	Indra	4	1	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3
122	Deri Zul Fauzi	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
123	Ivander Giovendi	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1

124	Mochamad Alfiq Muzahid	2	2	3	3	2	3	2	2	4	1	3	2	2	3	3	3
125	Aditya Rinaldi	4	4	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3
126	Yuan Rohman Djabar	2	2	1	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
127	Setiawankaka	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
128	M Nawawi	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
129	Satrio Nugroho	4	2	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
130	M Alfariza M	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
131	Zydni Rizky Amali	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	Muhammad Ilham Mufid	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
133	Fathur Rahman	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
134	M Daffa Ardiansyah	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
135	Cpripana	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
136	M Raihan Maulana	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
137	Andrian Rizky	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
138	M Rafli Firmansyah	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
139	Mawar Cahaya Kusumah	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
140	Siti Naila R	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
141	Dian Rizqi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
142	M Haikal Faridi	4	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
143	M Fadillah W	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
144	Fajar Kurniawan	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
145	Eka Lokasari	3	3	2	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3
146	Roro Aniszki Rahmawati	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
147	M Rifaldi A	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3
148	Bilkif Ferano	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
149	Reka Putra	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3
150	M Frahan Yusup	4	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
151	Nazwa Khaerunnisa	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
152	Siti Maemunah	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2
153	Fitria Ramadhani Fauziah	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3
154	Firda Amelia	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
155	M Raihan N	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	Aditya N W	3	2	1	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
157	Welly Matovani	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
158	Narsih	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
159	Ashil Arraari	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
160	Bagus Erlangga S	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
161	M Rafli	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
162	Khoirunnisa	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
163	Nayyara Fazl A L	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2

164	Rizky Tri Mardiansyah	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
165	M Zahran	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
166	Septi Tri W	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3
167	Riyan Ardiansyah N	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
168	M Fadhiy Akbar A	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3
169	Tiana Zahra	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
170	Mahardika Maulana U	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2
171	Syanjillah Pan Wahid	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	Kayla Putri Utami	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
173	Azzahra Putri S	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	Dini Siti Anjani	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
175	Dini Sari Payudi	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
176	Febriansyah	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
177	Siti Nazwa Hidayah	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
178	Denia Amanda Fayruz	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
179	Gesti Syaharani Putri	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
180	Ratu Tria Oktapia	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
181	M Haekul Ramadhan H	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3
182	M Azkia Azkar R	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
183	Devana Nuraziza Rosadi	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
184	Oktavia	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
185	Nisrina Ummu Zahroh	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
186	Muhammad Syehan	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
187	M Tri Rijky AP	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
188	M Rafly F	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3
189	Sandi Giban Maulana	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
190	Adi Nugraha	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
191	Anas Abdul Hakim	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
192	Ibnu Mahendra	2	3	3	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
193	Uswatun Khasanah	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
194	Menik Sri Hayati	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3
195	Sri Nurwulan	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
196	Ade Hambali	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
197	Dadan Kuswandi	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
198	Virky ummah	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
199	Eka Nurul A	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2
200	Sofiana G	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
201	Estiyani	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2
202	Ratu Irena	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	Ahmad Mulyadi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	Rinaldi Budiman	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	Cantika R	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

206	Titin Agustina	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	Dika Bilfas	3	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
208	Muhammad Hasan	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
209	Syamsyul Triono	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
210	Fitri Nirmalasari	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
211	Yasmin Nur A	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	suci N	3	2	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
213	Kosasih	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3
214	Indah Lestari	3	3	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
215	Marlina Fami	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
216	Kafi Triraharjo	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
217	Agus Abraham	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4
218	Heri Herianto	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
219	Eko Astianto	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
220	Nitta	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
221	Euis Apriliani	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
222	Nurul Alalfalah	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
223	Kinanti Nur Hasanah	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2
224	Tridita	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2

Lampiran 3

Koding Kepuasan Siswa
SMP Amaliah Ciawi

No	Kesesuaian Harapan			Minat Berkunjung Kembali			Kesediaan Merekomendasikan		
1	4	3	3	3	3	4	3	4	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	3	2	2	3	3	4	3	3	4
7	3	2	3	4	3	3	3	2	3
8	4	2	2	3	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4
10	3	3	2	3	4	3	2	3	3
11	2	2	4	4	4	4	3	4	4
12	3	2	2	3	3	2	2	2	3
13	3	3	2	3	4	3	2	3	3
14	3	3	3	3	3	2	4	3	3
15	4	4	2	4	3	4	4	3	4
16	2	2	2	2	3	3	3	3	3
17	3	2	2	2	3	2	3	2	3
18	3	3	2	3	4	2	4	2	4
19	4	4	2	3	3	3	3	3	3
20	3	2	2	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	2	2	3	2
22	4	3	2	2	2	2	3	3	3
23	3	2	3	4	2	4	4	4	4
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3
25	3	2	1	3	3	3	2	3	3
26	2	2	2	2	2	2	3	2	3
27	2	2	2	2	2	2	3	2	3
28	2	2	3	2	2	3	2	3	3
29	2	2	2	3	3	2	3	3	2
30	2	3	2	3	3	2	3	2	3
31	3	2	1	4	4	2	3	2	3
32	4	3	3	2	2	3	2	3	3
33	2	2	2	2	4	3	4	3	3
34	2	2	2	2	3	3	2	3	3
35	2	2	2	2	4	1	2	2	3
36	4	2	3	3	3	3	3	3	3
37	4	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3
39	4	2	3	4	4	3	4	2	4
40	2	2	3	3	3	3	2	2	3
41	3	3	4	2	4	4	3	4	3
42	4	3	4	4	3	4	3	3	3

91	3	3	3	3	4	4	3	3	4
92	3	3	1	4	3	3	3	3	3
93	2	2	2	3	4	2	2	2	3
94	3	3	2	3	3	2	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	4	4	3	3	4
97	4	3	3	3	3	2	4	3	3
98	4	3	3	3	3	3	4	3	3
99	4	4	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	3	3	4	3	4	3	4
101	3	3	3	3	4	3	4	3	4
102	3	2	3	3	4	3	4	3	3
103	3	2	3	4	4	3	3	2	3
104	3	3	3	3	4	3	3	3	4
105	3	4	3	3	3	3	3	3	4
106	3	2	2	3	3	4	3	3	3
107	4	3	3	3	4	4	3	3	3
108	3	2	2	2	3	2	3	2	3
109	2	2	1	4	4	2	2	1	3
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	4	4	3	4	3	3	4	2	2
112	4	4	3	3	4	3	4	4	4
113	4	4	3	4	3	3	4	4	4
114	3	3	2	4	3	3	4	3	3
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3
116	3	3	2	4	3	3	4	3	3
117	3	3	2	4	3	3	4	3	3
118	4	3	2	3	3	2	3	2	3
119	4	3	2	3	3	2	3	2	3
120	3	2	4	2	3	2	3	2	3
121	4	3	2	3	4	2	3	4	3
122	4	4	3	3	4	3	4	4	4
123	4	1	4	4	4	4	4	4	4
124	2	3	1	4	1	2	4	3	1
125	2	3	1	4	1	2	4	3	1
126	2	2	1	2	2	2	2	2	2
127	3	4	4	3	4	4	3	4	4
128	4	4	4	3	4	3	4	3	4
129	3	2	2	4	3	3	4	2	2
130	4	4	4	3	3	3	3	3	4
131	4	3	4	4	4	4	4	3	4
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	4	3	3	4	3	3	4	4	4
135	3	3	3	4	3	2	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	4	3	3
137	4	3	2	3	4	2	3	2	4
138	3	3	2	3	4	2	3	3	4

139	3	2	2	2	3	2	2	2	2
140	3	2	3	3	3	3	3	2	3
141	3	3	3	2	3	3	3	3	3
142	3	4	4	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	2	2	3	3	3	3	2	2
146	2	2	2	2	3	1	2	2	2
147	3	3	2	3	3	3	3	3	3
148	4	3	2	3	2	2	4	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	1	4	1	4	3	4	3	4
151	3	2	2	2	3	2	2	2	3
152	4	4	3	3	3	2	3	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	2	2	3	4	3	3	3	3
155	4	4	3	4	4	3	3	3	3
156	4	1	1	2	3	2	3	2	4
157	2	2	3	3	3	3	2	2	3
158	3	3	4	2	4	4	3	4	3
159	4	4	4	3	4	3	3	3	3
160	2	2	2	3	3	2	3	2	3
161	4	3	3	4	4	4	4	4	4
162	2	2	2	3	4	3	3	3	3
163	2	2	2	3	3	2	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	4	3	3	3	3	4	3
166	4	4	4	3	4	4	3	4	4
167	2	2	1	2	3	2	3	2	3
168	4	2	2	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	2	3	3	3	3	3	3
175	4	3	2	3	3	3	3	3	3
176	4	3	2	3	3	3	3	3	3
177	3	3	2	3	3	4	3	3	3
178	3	3	2	3	3	4	3	3	4
179	3	3	2	3	3	3	3	3	3
180	4	3	3	3	3	3	4	3	4
181	4	3	2	3	3	3	4	3	4
182	4	3	2	3	3	2	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	4	3	4	4	4	4	4	3
185	3	3	2	3	4	3	4	3	3
186	4	4	3	4	4	4	4	4	3

187	3	3	3	2	3	3	2	3	3
188	4	2	4	4	3	3	3	3	3
189	3	2	2	3	3	2	2	2	3
190	3	2	2	4	4	2	3	2	4
191	3	4	3	2	4	3	4	3	4
192	3	2	3	3	4	2	4	2	4
193	4	3	3	3	4	4	3	3	2
194	4	3	3	3	3	2	3	3	2
195	3	3	2	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	4	3	2	3	3	3	3	4	3
199	4	3	2	3	4	3	3	3	4
200	3	4	3	3	3	3	4	3	4
201	2	2	2	3	3	2	3	2	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	2	2	2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	2
206	3	3	3	3	3	3	2	2	2
207	3	3	3	3	3	3	3	3	2
208	3	3	3	3	4	4	3	3	4
209	3	3	1	4	3	3	3	3	3
210	2	2	2	3	4	2	2	2	3
211	3	3	2	3	3	2	3	2	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	4	4	3	3	4
214	4	3	3	3	3	2	4	3	3
215	4	3	3	3	3	3	4	3	3
216	4	4	3	4	4	3	3	3	3
217	3	3	3	3	4	3	4	3	4
218	3	3	3	3	4	3	4	3	4
219	3	2	3	3	4	3	4	3	3
220	3	2	3	4	4	3	3	2	3
221	3	3	3	3	4	3	3	3	4
222	3	4	3	3	3	3	3	3	4
223	3	2	2	3	3	4	3	3	3
224	4	3	3	3	4	4	3	3	3

Lampiran 4

Dokumentasi pengisian Kuisisioner





YAYASAN PUSAT STUDI PENGEMBANGAN ISLAM AMALIAH INDONESIA

SMP AMALIAH

TERAKREDITASI : A

JALAN. TOL CIAWI NO. 1 CIAWI - BOGOR TELP. (0251) 8244414

SURAT KETERANGAN

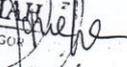
Nomor : 042/I.02.5/SMPS.A/H-SKT/X/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah SMP Amaliah Ciawi Bogor, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Herlina Setiorini
NPM : 021114141
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Manajemen

Telah melaksanakan Riset di SMP Amaliah Ciawi Bogor pada tanggal 26 Oktober 2018 mengenai "Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Herlina Setiorini, 26 Oktober 2018
Kepala Sekolah,

Samsudin, S.Pd.

